

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KESEHATAN
DAN KESELAMATAN BAGI PENUMPANG DI KMP.
DUTA BANTEN**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

YORGENSON BUTAR BUTAR
NIT 08.20.022.1.01

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OPERASI
KAPAL**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
2024**

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KESEHATAN
DAN KESELAMATAN BAGI PENUMPANG DI KMP.
DUTA BANTEN**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

YORGENSON BUTAR BUTAR
NIT 08.20.022.1.01

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OPERASI
KAPAL**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yorgenson Butar Butar

Nomor Induk Taruna : 08.20.022.1.01

Program : D IV Teknologi Rekayasa Operasi Kapal

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KESEHATAN DAN KESELAMATAN BAGI PENUMPANG DI KMP. DUTA BANTEN

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya sendiri menerima sanksi yang di tetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 22 JULI 2024



YORGENSON BUTAR BUTAR

**PERSETUJUAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : **OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KESEHATAN
DAN KESELAMATAN BAGI PENUMPANG KMP.
DUTA BANTEN**

Nama Taruna : Yorgenson Butar Butar

NIT : 08.20.022.1.01

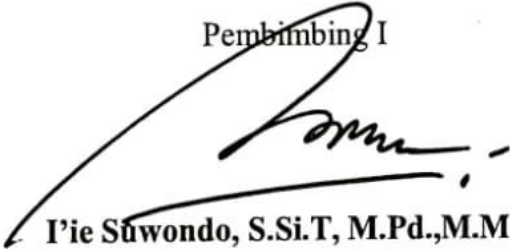
Program Studi : Diploma IV Tknologi Rekayasa Operasi Kapal

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

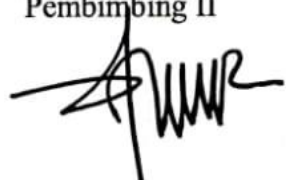
SURABAYA, 12 JUNI 2024

Menyetujui:

Pembimbing I


P'ie Suwondo, S.Si.T, M.Pd., M.Mar
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 1977021420091210001

Pembimbing II


Arleiny, S.Si.T., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP.198206092010122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Operasi Kapal


Anak Agung Istri Sri Wahyuni, S.Si.T, M., Sda
Penata Tk. I (III/d)
NIP.197812172005022001

**PENGESAHAN SEMINAR HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**“OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KESEHATAN DAN
KESELAMATAN BAGI PENUMPANG DAN DI KMP. DUTA BANTEN”**

Disusun dan Diajukan Oleh:

YORGENSON BUTAR BUTAR

NIT. 08.20.022.1.01

Program Diploma IV Teknologi Rekayasa Operasi Kapal

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan

Pada tanggal,

Menyetujui

Penguji I



ELISE DWI LESTARI, S.Sos., M.Pd.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198106032002122002

Penguji II



I'IE SUWONDO, S.Si.T, M.Pd.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 197702142009121001

Penguji III



ARLEINY, S.Si.T., M.M.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198206092010122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Operasi Kapal



Anak Agung Istri Sri Wahyuni, S.Si.T, M., Sda

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 197812172005022001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Tuhan Semesta Alam, karena atas segala anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan mengambil judul : **OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KESEHATAN DAN KESELAMATAN BAGI PENUMPANG DI KMP. DUTA BANTEN.**

Dalam usaha Pembuatan Karya Ilmiah Terapan ini, dengan penuh rasa hormat setinggi-tingginya dan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, bimbingan dan petunjuk serta dorongan yang sangat berarti bagi penulis.

Untuk itu izinkan pada kesempatan ini, saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Moejiono, M.T, M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan fasilitas berupa ruang dan waktu atas terselenggaranya skripsi ini.
2. Bapak I'ie Suwondo, S.Si.T, M.Pd., M.Mar selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membantu melakukan koreksi terhadap materi Karya Ilmiah Terapan (KIT), sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan (KIT) ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Arleiny, S.SIT .M , M.Mar selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membantu penulis dalam melakukan koreksi terhadap materi Karya Ilmiah Terapan (KIT), sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan (KIT) ini dengan baik.
4. Ibu Anak Agung Istri Sri Wahyuni, S SI T ., M Sda ,M Mar Selaku Ketua Prodi Teknologi Rekayasa Operasi Kapal yang telah membantu penulis dalam melakukan koreksi dan memberi arahan terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan (KIT) ini dengan baik.
5. Kedua Orang tua saya Binsar Butar Butar dan ibu Rina Waty Christina Munthe yang telah memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan KIT ini.
6. Kedua saudara kandung saya Ricky Bob Butar Butar dan Cyndi Maria Butar Butar yang mendukung selalu dalam proses KIT saya

7. Orang yang terkasih Rona Uli Simanjuntak yang sudah mendukung selama proses pembuatan KIT ini.
8. Teman-teman kontrakan yang juga setia memberikan semangat baik berupa pendapat dan hal lainnya. Semoga dengan adanya karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan bahan pembelajaran kepada kita semua.

Semoga penelitian ini memberikan manfaat yang besar bagi semua pihak, terutama untuk pengembangan pengetahuan bagi para taruna dan taruni Politeknik Pelayaran Surabaya, serta memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dunia pelayaran secara umum.

Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah Terapan ini masih belum optimal dan masih ada kekurangan baik dari segi isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas tulisan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas segala kekurangan.

Surabaya,

2024

Yorgenson Butar Butar

ABSTRAK

YORGENSON BUTAR BUTAR, Optimalisasi Pelayanan Jasa Kesehatan dan Keselamatan Bagi Penumpang di KMP. DUTA BANTEN. Dibimbing oleh BAPAK I'ie Suwondo dan ibu Arleiny.

Salah satu regulasi tentang keselamatan pelayaran adalah Safety Of Life At Sea (SOLAS), yang mewajibkan semua kapal dengan Gross Register Tonnage (GRT) 250 ton ke atas untuk memenuhi persyaratan tertentu. Kapal-kapal dengan GRT di bawah 250 ton harus mengikuti regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah bendera kapal (Rasyid, 2018). Di Indonesia, kapal-kapal dengan GRT di bawah 250 ton tunduk pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, yang menjadi dasar untuk memastikan keselamatan kapal. Persyaratan keselamatan kapal mencakup ketentuan mengenai material, konstruksi, mesin, listrik, stabilitas, susunan, dan peralatan kapal.

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah konkret serta mengumpulkan data yang kemudian diorganisir, dijelaskan, dan dianalisis. Salah satu masalah yang ditemukan adalah kurangnya pengarahan langsung kepada penumpang mengenai cara menggunakan alat keselamatan kapal sesuai prosedur perusahaan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 39 tahun 2015, standar pelayanan untuk penumpang angkutan penyeberangan mengharuskan penyediaan informasi mengenai penempatan dan cara penggunaan peralatan keselamatan sebelum kapal berangkat, yang disampaikan melalui media visual atau audio. Masalah lainnya adalah kurangnya pelayanan kesehatan di kapal, yang diatur dalam UU nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, pasal 152, yang menegaskan kewajiban kapal untuk menyediakan fasilitas kesehatan bagi penumpang..

Kesimpulannya, perbaikan dalam penerapan aturan pemerintah dan peningkatan pelayanan kesehatan dan keselamatan di atas kapal diperlukan untuk memastikan bahwa kapal beroperasi sesuai standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi penumpang dan awak kapal. Dengan demikian, dapat diharapkan bahwa standar keselamatan dan kesehatan di atas kapal dapat ditingkatkan untuk mencegah kecelakaan dan masalah kesehatan selama perjalanan laut.

Kata Kunci: Jasa Kesehatan, keselamatan, penumpang

ABSTRACT

YORGENSON BUTAR BUTAR, Optimization of Health and Safety Services for Passengers at KMP. DUTA BANTEN. Guided by Mr. I'ie Suwondo and Mrs. Arleiny.

One of the regulations on shipping safety is Safety Of Life At Sea (SOLAS), SOLAS is a requirement that must be met for all ships that have a Gross Register Tonnage (GRT) of 250 tons and above, for ships with a GRT of less than 250 tons, the requirements must follow the government regulations on the ship flag (Rasyid, 2018). In Indonesia, every ship that has a GRT of less than 250 tons follows the regulations of Law Number 17 of 2008 concerning Shipping. This regulation is the foundation for fulfilling ship safety. The requirements for ship safety are the fulfillment of material provisions, construction, machinery and electrical buildings, stability, arrangement and equipment. Qualitative research is a type of research that produces and processes interview description data, images, field notes, photos, and video recordings. So, this research method contains knowledge or information that examines the conditions of the research.

This research uses descriptive methods to solve real problems and collect information or data to be compiled, explained and analyzed. The first incident that the researcher found was the lack of direct briefing to passengers about the procedures for using safety equipment on board the ship which was not in accordance with the company's procedures. Based on the regulation of the Minister of Transportation number PM 39 of 2015, it is regulated related to the service standards for crossing transportation passengers on ships, including information on placement and procedures for the use of safety equipment before the ship departs, which is broadcast in visual or audio form. The third incident that the researcher encountered was the lack of services in the health sector on board. According to Law number 17 of 2008 concerning shipping, where in article 152 it is stated that ships that transport passengers are obliged to provide health facilities for passengers, they are obliged to provide health facilities for passengers.

In conclusion, improvements in the implementation of government regulations and improved health and safety services on board are needed to ensure that ships operate according to the set standards and provide safe and comfortable services for passengers and crew. Thus, it can be expected that safety and health standards on board can be improved to prevent accidents and health problems during sea travel.

Keywords: *Healty services, safety, passenger*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SEMINAR KARYA ILMIAH TERAPAN.....	iii
PENGESAHAN SEMINAR HASIL KARYA ILMIAH TERAPAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	8
B. Landasan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22

C. Jenis dan Sumber Data	23
D. Metode Pengumpulan Data.....	25
E. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
B. Hasil Penelitian	31
1.Penyajian Data	32
2.Analis Data	42
C. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 4. 1 Data Alat Keselamatan di Kapal.....	36
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara dengan Chief Offocer	37
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara dengan Second Officer	38
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara dengan Thrid officer	38
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara dengan Juru Mudi.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara dengan Bosun.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara dengan Kelasi.....	40
Tabel 4. 8 Kesesuain dengan Aturan Pemerintah RI No 51 tahun 2022	42
Tabel 4. 9 Kesesuaian Dengan Aturan PM No 39 tahun 2015.....	44
Tabel 4. 10 Kesesuain dengan Aturan PM tahun 2016.....	45
Tabel 4. 11 Kesesuaian dengan Aturan UU No 17 tahun 2008.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ruang Informasi	11
Gambar 2. 2 Ruang Kesehatan	12
Gambar 2. 3 Ruang Ibu Menyusui.....	12
Gambar 2. 4 Ruang Lesehan	13
Gambar 2. 5 Ruang Tunggu	13
Gambar 2. 6 Ruang Lesehan Supir	14
Gambar 2. 7 Mushola.....	14
Gambar 2. 8 Kantin.....	15
Gambar 2. 9 Toilet	15
Gambar 2. 10 Alat Pemadan.....	18
Gambar 2. 11 Jaket Pelampung (life Jacket)	19
Gambar 2. 12 Jalur Evakuasi.....	19
Gambar 2. 13 Titik Kumpul Evakuasi	20
Gambar 2. 14 Nomor Pengaduan.....	20
Gambar 2. 15 Manifest.....	22
Gambar 2. 16 Penumpang Diarahkan ke Ruangan	23
Gambar 2. 17 KMP. Duta Banten.....	24
Gambar 2. 18 Proses Bongkar Muatan	24
Gambar 2. 19 Proses Memuat Kendaraan.....	25
Gambar 2. 20 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4. 1 Kapal KMP. DUTA BANTEN.....	30
Gambar 4. 2 Crew mengarahkan penumpang ke ruangan	33
Gambar 4. 3 Kendaraan yang tidak di ikat.....	34

Gambar 4. 4 Gambar Kaki Penumpang Sobek.....	35
Gambar 4. 5 Wawancara dengan perwira kapal	40
Gambar 4. 6 Wawancara dengan juru Mudi	41
Gambar 4. 7 kendaraan di lashing	51
Gambar 4. 8 Pelayanan Kesehatan	52
Gambar 4. 9 Gambar Ruang Perawatan.....	53
Gambar 4. 10 Gambar Daftar Obat – Obatan.....	54
Gambar 4. 11 lemari Obat – Obatan	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan elemen vital dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, yang terdiri dari tiga jenis jalur yang sering digunakan. Pertama, terdapat jalur darat yang mencakup moda transportasi seperti bus, kereta api, angkutan umum, ojek, becak, dan sejenisnya. Selanjutnya, terdapat jalur udara yang meliputi pesawat, helikopter, dan berbagai maskapai penerbangan lainnya. Terakhir, terdapat jalur air yang mencakup sungai, danau, dan laut dengan berbagai jenis perahu seperti sampan, kapal RoRo, feri, dan sebagainya. (Faturachman, 2015).

Ketiga jalur transportasi ini memerlukan perhatian yang serius karena pengaruh besar transportasi umum terhadap kehidupan pribadi masyarakat. Transportasi adalah sarana utama bagi masyarakat untuk menjalankan aktivitas sehari-hari demi mencapai kesejahteraan ekonomi, jiwa, dan sosial mereka. Dengan demikian, investasi yang tepat pada transportasi akan meningkatkan produktivitas serta kesejahteraan ekonomi masyarakat secara keseluruhan.

Setiap transportasi memiliki fungsi dan kapasitas dalam membentuk keamanan, kenyamanan dan kebersihan serta memastikan keselamatan penumpang serta seluruh pekerja dalam transportasi tersebut. Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sangat memperhatikan perkembangan dan penjaminan keselamatan transportasi, karena Indonesia salah satu Negara Kepulauan terbesar di dunia dan memiliki 17.499 pulau

dari Sabang sampai Merauke. Luas total wilayah Indonesia adalah 7,81 juta km² yang terdiri dari 2,01 juta km², 3,25 juta km² lautan, dan 2,55 juta km² Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) (Kementerian Kelautan, 2017).

Transportasi laut membutuhkan kapal sebagai sarana utama. Sesuai dengan Undang-Undang No. 17/2008 tentang Pelayaran, kapal merujuk pada transportasi air dalam berbagai bentuk dan jenis yang ditenagai oleh mesin, angin, atau sumber tenaga lainnya. Ini mencakup kendaraan dengan daya dukung dinamis, serta kendaraan bawah air, peralatan terapung, dan bangunan terapung yang tidak bergerak. Kapal dibagi menjadi empat kelas berdasarkan jenis muatannya. Pertama, kapal barang, dirancang khusus untuk mengangkut barang. Kedua, kapal penumpang, yang dibuat untuk mengangkut penumpang. Ketiga, kapal penumpang-kargo, dirancang untuk membawa baik barang maupun penumpang. Terakhir, kapal kargo dengan ruang penumpang terbatas, yaitu kapal kargo biasa yang boleh mengangkut penumpang hingga maksimal 12 orang di dalam kabin, bukan di dek. (Prayoga & Susilowati, 2013).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2010 mengenai transportasi di perairan, terdapat beberapa jenis transportasi seperti angkutan laut internasional, angkutan laut nasional, angkutan sungai, dan angkutan danau. Untuk memastikan keamanan selama proses transportasi di perairan, diperlukan regulasi-regulasi yang mengatur keselamatan transportasi perairan.

Salah satu regulasi mengenai keselamatan pelayaran adalah Safety Of Life At Sea (SOLAS). SOLAS berlaku sebagai persyaratan yang harus

dipatuhi oleh semua kapal dengan Gross Register Tonnage (GRT) 250 ton atau lebih. Untuk kapal-kapal dengan GRT di bawah 250 ton, mereka harus mematuhi regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah bendera kapal (Rasyid, 2018). Di Indonesia, kapal-kapal dengan GRT di bawah 250 ton diatur oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Undang-undang ini menjadi dasar untuk memastikan keselamatan kapal, termasuk persyaratan terkait bahan material, konstruksi, mesin, sistem listrik, stabilitas, tata letak, dan peralatan kapal.

Peraturan Menteri Nomor 37 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Angkutan Laut bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna jasa angkutan laut mendapatkan jenis dan standar pelayanan yang sesuai dengan yang mereka perlukan. Standar pelayanan penumpang angkutan laut di atas kapal harus memenuhi persyaratan tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan, informasi dan fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan dan ketertiban berupa sarana naik turun penumpang dari dan ke kapal, pos dan petugas keamanan, informasi gangguan keamanan serta peralatan dan pendukung keamanan.

Minat konsumen untuk menggunakan atau membeli produk atau jasa dipengaruhi oleh dorongan internal untuk memiliki dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Dorongan ini dapat berasal dari rangsangan eksternal atau internal yang mempengaruhi konsumen. Minat untuk menggunakan produk atau jasa mencerminkan respons terhadap objek tertentu yang menunjukkan keinginan konsumen untuk menggunakannya.

(Kotler, 2002:15). Minat tersebut akan mendorong konsumen untuk melakukan keputusan atas masalah yang dihadapinya.

Di Pelabuhan Merak-Bakauheni merupakan penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Sektor pelabuhan memerlukan suatu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan dari sarana transportasi. Ujung tombak dari kepelabuhanan tersebut adalah sektor jasa dalam melayani jasa kepelabuhanan, PT Jemla Ferry Persero. Dalam menjalankan tujuannya, Perusahaan memiliki prinsip untuk menyediakan layanan angkutan penyeberangan yang efisien serta mengedepankan keselamatan dan kenyamanan selama proses penyeberangan. Sebagai operator kapal feri swasta yang mempunyai peranan penting dalam menyediakan transportasi umum yang memadai di negara kita.



Gambar 1. 1 Jarak Pelabuhan Merak – Bakauheni
Sumber : Fakta Banten

Dengan uraian diatas maka peneliti akan mengulas mengenai pelayanan jasa kesehatan dan keselamatan di atas kapal penyeberangan Merak-Bakauheni yang masih kurang memadai, dari contoh kasus yang pernah terjadi di kapal KMP. DUTA BANTEN seorang penumpang yang mengalami kaki sobek akibat ralling kapal yang sudah mulai keropos.



Gambar 1. 2 Penumpang Mengalami Kaki Sobek
Sumber: Tribun News

Maka dari itu sebagai peneliti tertarik untuk membahas dalam bentuk tulisan yang berjudul “OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KESEHATAN DAN KESELAMATAN BAGI PENUMPANG DI KAPAL KMP. DUTA BANTEN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang ditemukan selama praktek berlayar, peneliti memiliki beberapa perumusan masalah yang dapat diangkat yaitu:

1. Bagaimana Optimalisasi pelayanan jasa kesehatan dan keselamatan bagi penumpang di kapal KMP. Duta Banten?
2. Faktor apa yang mempengaruhi Optimalisasi pelayanan jasa kesehatan dan keselamatan di kapal KMP. Duta Banten?

C. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas maka penelitian ini akan memusatkan perhatian pada Optimalisasi Pelayanan Jasa Kesehatan dan Keselamatan bagi Penumpang di Kapal KMP. Duta Banten pada saat kapal sedang berlayar di Merak – Bakauheni.

D. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Jasa Kesehatan dan Keselamatan Bagi Penumpang di Kapal KMP. Duta Banten.
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang memiliki pengaruh Optimalisasi Pelayanan Jasa Kesehatan dan Keselamatan Bagi Penumpang di Kapal KMP. Duta Banten.

E. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan PT.Jemla Ferry

Bagi perusahaan PT.Jemla Ferry untuk memahami elemen- elemen yang perlu ditingkatkan dalam aspek kesehatan dan keselamatan penumpang, sehingga dapat meningkatkan tingkat kenyamanan dalam penggunaan jasa transportasi kapal penyeberangan Merak - Bakauheni.

2. Anak Buah Kapal (ABK)

Bagi anak buah kapal hasil penelitian ini dapat di jadikan masukan untuk meningkatkan pelayanan jasa bagi penumpang di atas kapal KMP. Duta Banten.

3. Bagi Politeknik Pelayaran Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan panduan bacaan di kampus diperuntukan bagi pelajar dan masyarakat umum serta dapat digunakan oleh semua pihak yang memerlukannya khususnya untuk peningkatan pelayanan jasa di atas kapal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan untuk memperoleh data perbandingan dan referensi. Hal ini dilakukan juga untuk menghindari kecurigaan bahwa penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, dalam tinjauan pustaka ini, peneliti memaparkan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

NO	NAMA	JUDUL	HASIL
1	Dedy Arianto, Aziiz Sutrisno (2020) Puslitbang Transportasi Laut SDP. Sumber: Jurnal penelitian transportasi laut.	Kajian Antisipasi Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan Pada Masa Pandemi Covid-19	Dapat disimpulkan bahwa penelitian menunjukkan masih ada kekurangan dalam pemahaman, pengetahuan, kepatuhan, dan manfaat terhadap regulasi terkait PSBB, serta kurangnya koordinasi yang erat dengan Satuan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. Implementasi protokol kesehatan terus ditekankan oleh otoritas tertinggi masing-masing lembaga. Selanjutnya, implementasi protokol yang meliputi pengaturan penumpang, ABK, dan kasus yang dicurigai di kapal, serta protokol sirkulasi penumpang dan ABK baik di atas kapal maupun di pelabuhan, serta protokol penyediaan peralatan kesehatan dan kebutuhan petugas medis.
2	Ni Luh Wayan Rita Kurniati (2014) Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian. Sumber: Jurnal Penelitian Transportasi Darat.	Evaluasi Pelayanan Penyeberangan Terhadap Keselamatan Penumpang (Studi Kasus : Sanur – Nusa Lembongan	Secara umum, kinerja efektivitas, pelayanan, dan keselamatan angkutan penyeberangan Sanur Nusa Lembongan dinilai sudah cukup memadai, namun pengguna layanan mengharapkan perbaikan lebih lanjut. Karena itu, terdapat kesenjangan terkait frekuensi perjalanan kapal, ketepatan waktu keberangkatan, kedisiplinan anak buah kapal dalam melaksanakan tugas, prosedur pengoperasian kapal, kenyamanan dan fasilitas penyimpanan barang di ruang tunggu, kompetensi petugas dalam penanganan kecelakaan, ketersediaan peralatan keselamatan kapal, keamanan di dalam kapal, serta kebutuhan akan dermaga yang nyaman. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan dalam kualitas layanan terkait efektivitas, pelayanan, dan keselamatan untuk memenuhi harapan pengguna jasa.

3	Anak Agung Ngurah Ade Dwi Putra Yuda, Rina Arum Prastyanti (2018) Politeknik Pelayaran Surabaya, Universitas Duta Bangsa Surakarta. Sumber: Infokes	Perlindungan Hak Penumpang Kapal Terhadap Risiko Kesehatan di Laut	Perlindungan terhadap hak-hak penumpang kapal terkait risiko kesehatan di laut sangat penting mengingat posisi tawar konsumen yang belum seimbang. Keberadaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1962 tentang Karantina Laut, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 425/Menkes/SK/IV/2007, Peraturan Menkes No. 356/Menkes/IV/2008 mengenai Kantor Kesehatan Pelabuhan, Peraturan Menkes Nomor 530/Menkes/Per/VII/1987 tentang Sanitasi Kapal, dan Peraturan Menkes Nomor 40 Tahun 2015 tentang Sertifikasi Sanitasi Kapal telah mewajibkan perlindungan konsumen dan penumpang kapal. Namun, masih terdapat kelemahan dalam perlindungan hukum dan implementasi nyata, terutama dalam hal advokasi bagi konsumen penumpang kapal.
4	Sabaruddin Rahman*, Daeng Paroka, Achmad Yasir Baeda, Chairul Paotonan, Hasdinar Umar (2018) Universitas Hasanuddin Sumber: Departemen Teknik Kelautan UNHAS	Sosialisasi Sistem Keselamatan Penumpang Angkutan Penyeberangan Bira-Pamatata	Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan di atas KMP. Kormomolin untuk memberikan pemahaman kepada pengguna jasa angkutan penyeberangan Bira-Pamatata tentang sistem keselamatan dan penggunaan alat keselamatan. Sosialisasi ini belum secara teratur dilakukan di atas kapal, sehingga sebagian penumpang belum memahami sepenuhnya prosedur keselamatan di kapal. Hasil survei menunjukkan bahwa sosialisasi sistem keselamatan kepada penumpang memiliki dampak positif terhadap pemahaman mereka.
5	Nur Paikah (2018) STAIN Sumber: Neliti.Com	Perlindungan hukum terhadap keselamatan penumpang kapal laut berdasarkan Undang-Undang nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran di Indonesia	Perlindungan hukum terhadap penumpang kapal meliputi dua aspek utama. Aspek preventif mencakup sosialisasi dan panduan kepada penumpang sebelum naik kapal dan selama perjalanan. Sedangkan aspek represif melibatkan jaminan keselamatan penumpang, kompensasi yang adil bagi penumpang yang mengalami kerugian atau kecelakaan, serta proses hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang untuk memperoleh perlindungan, baik melalui pengaduan kepada PT ASDP atau melaporkan kepada pihak berwenang jika perlindungan hukum tidak terpenuhi.

B. Landasan Teori

Dalam bab ini akan menjelaskan teori-teori yang sesuai dengan bermaksud untuk mempermudah pembaca untuk memahami isi dari Karya Ilmiah Terapan ini, maka landasan teori yang dikutip adalah dari

beberapa referensi yang mendukung untuk menyelesaikan masalah yang tertuang, teori teori antara lain.

1. Pengertian Optimalisasi

Menurut (Mohammad Nurul Huda, 2018) Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadi paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan makna lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi.

Jadi, optimaslisasi maknanya: langkah/ metode untuk mengoptimalkan. Dalam konteks ini, peneliti mengacu pada suatu usaha atau metode yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan jasa kesehatan dan keselamatan bagi penumpang di kapal KMP Duta Banten.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang penting dalam upaya menarik konsumen untuk memakai produk atau jasa yang disediakan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud.

Jadi pelayanan maknanya: Setiap aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan bertujuan untuk memastikan bahwa keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan dan rutin dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, melibatkan berbagai kegiatan yang memenuhi kebutuhan melalui interaksi dengan orang lain.

PT JEMLA FERRY memberikan pelayanan fasilitas kepada penumpang di atas kapal sesuai dengan standart yang sudah diterapkan, antara lain:

a. Ruang Informasi

Fasilitas ini diperuntukan kepada seluruh penumpang diatas kapal untuk menyampaikan segala informasi selama pelayaran berlangsung.



Gambar 2. 1 Ruang Informasi
Sumber : Dokumen Penulis

b. Ruang Kesehatan

Fasilitas ini dapat digunakan seluruh crew dan penumpang kapal apabila ada yang mengalami sakit atau kecelakaan diaatas kapal.



Gambar 2. 2 Ruang Kesehatan
Sumber : Dokumentasi Penulis

c. Ruang Ibu Menyusui

Fasilitas ini diperuntukan khusus untuk ibu yang menyusui.



Gambar 2. 3 Ruang Ibu Menyusui
Sumber : Dokumentasi Penulis

d. Ruang Lesehan

Fasilitas ini dibuat kepada penumpang kapal yang ingin beristirahat merebahkan badan, ruangan ini tidak termasuk harga tiket untuk naik ke kapal dan penumpang yang ingin masuk ke

ruangan ini akan ditarifkan biaya tambahan sesuai dengan biaya yang ditentukan perusahaan.



Gambar 2. 4 Ruang Lesehan
Sumber : Dokumentasi Penulis

e. Ruang Tunggu

Fasilitas ini diberikan kepada penumpang kapal untuk menunggu selama waktu pelayaran.



Gambar 2. 5 Ruang Tunggu
Sumber : Dokumentasi Penulis

f. Ruang Lesehan Supir

Fasilitas ini diperuntukan kepada semua supir kendaraan roda 4 untuk istirahat tanpa adanya tambahan biaya.



Gambar 2. 6 Ruang Lesehan Supir
Sumber : Dokumentasi Penulis

g. Mushola

Fasilitas ini bebas digunakan penumpang untuk melaksanakan ibadah selama pelayaran.



Gambar 2. 7 Mushola
Sumber : Dokumen Penulis

h. Kantin

Fasilitas ini dibuat untuk penumpang kapal agar selama pelayaran penumpang dapat membeli makanan atau minuman.



Gambar 2. 8 Kantin
Sumber : Dokumentasi Penulis

i. Toilet

Fasilitas ini dapat ditemukan di setiap ruangan yang tersedia di atas kapal agar penumpang mudah menemukan.



Gambar 2. 9 Toilet
Sumber : Dokumentasi Penulis

3. Pengertian Jasa Kesehatan

Jasa kesehatan adalah usaha yang dilakukan sendiri atau bersama-sama di suatu lingkungan atau fasilitas umum untuk

mencegah, merawat, menyembuhkan, dan memulihkan kesehatan seseorang atau kelompok. Definisi ini menekankan bahwa Pelayanan jasa kesehatan sangat penting untuk memberikan perawatan dan pengobatan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Diatas kapal KMP. DUTA BANTEN sudah tersedianya fasilitas ruang kesehatan untuk penanganan darurat yang sudah memenuhi standart pelayanan penumpang angkutan laut, antara lain:

- a. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) dan Obat – Obatan
- b. Kursi Roda
- c. Tandu
- d. Petugas Kesehatan.

Fasilitas kesehatan sangatlah penting bagi penumpang untuk menjaminnnya adanya penangan pertama saat terjadi di atas kapal sebelum dievakuasi ke darat.

4. Pengertian Jasa Keselamatan

Menurut Sibarani Mutiara (2012), keselamatan adalah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan yang bebas dari resiko kerusakan dan kecelakaan dimana kita bekerja yang mencakup dengan kondisi peralatan, kondisi mesin, dan kondisi pekerjaan. Secara umum keselamatan adalah suatu keadaan aman secara fisik, finansial, sosial, dan terhindar dari ancaman faktor-faktor yang menyebabkan kerugian ekonomi dan kesehatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, perusahaan angkutan diwajibkan untuk menanggung tanggung jawab asuransi terhadap keselamatan dan keamanan penumpang atau barang yang diangkutnya, termasuk asuransi untuk peralatan angkut.

Dalam operasinya, transportasi laut menghadapi risiko yang dapat mengakibatkan kerugian harta benda dan kehidupan manusia. Kerugian ini tidak hanya bisa terjadi pada operator kapal dan pengguna jasa transportasi laut, tetapi juga pada pihak ketiga seperti pemilik infrastruktur pelabuhan dan masyarakat umum. Untuk mengurangi dampak kerugian bagi semua pihak terkait, tanggung jawab tersebut dialihkan kepada pihak ketiga melalui perlindungan asuransi yang sesuai dengan nilai yang dijamin.

Setiap pembelian tiket, penumpang sudah mendapatkan asuransi jika terjadi kecelakaan di atas kapal penumpang berhak mengklaim kepada pihak Jasa Marga. Dalam hal ini adanya claim, maka penanggung juga harus melihat kepentingan itu ada pada siapa. Contoh dari proses klaim ganti rugi dalam asuransi laut adalah ketika tertanggung harus membuktikan bahwa kerugian terjadi selama masa pertanggungan berlangsung. Untuk mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi, tertanggung perlu menyertai dokumen berita acara yang diminta kepada perwira jaga yang diketahui oleh nahkoda, kemudian kita mengklaim ke kantor perusahaan pelayaran dan

kemudian pihak kantor akan mengurus ke pihak asuransi sampai yang bertanggung menerima biaya sesuai kerugian.

Perusahaan pelayaran menerapkan jasa keselamatan bagi penumpang kapal untuk menjamin ketika terjadinya kecelakaan. Perusahaan juga menerapkan standart pelayanan penumpang transportasi laut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Laut Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015. Tolak ukur fasilitas keselamatan yang mudah dilihat dan terjangkau, antara lain:

a. Alat Pemadam Api Ringan

Alat pemadam api ringan adalah alat pemadaman yang bisa dibawa / dijinjing dan digunakan / dioperasikan oleh satu orang yang berdiri sendiri yang bersifat portable yang mudah dibawa.



Gambar 2. 10 Alat Pemadam
Sumber : Dokumentasi Penulis

b. Jaket pelampung (*lifejacket*)

Jaket pelampung adalah alat keselamatan yang sangat dibutuhkan diatas kapal khususnya saat keadaan darurat.



Gambar 2. 11 Jaket Pelampung (life Jacket)

Sumber : Dokumentasi Penulis

c. Petunjuk Jalur Evakuasi

Jalur penyelamatan yang diatur khusus dengan menyabungkan semua ruangan menuju titik kumpul.



Gambar 2. 12 Jalur Evakuasi

Sumber : Dokumentasi Penulis

d. Titik Kumpul Evakuasi

Titik kumpul adalah suatu tempat yang digunakan seluruh awak kapal untuk berkumpul ketika terjadinya sesuatu yang darurat.



Gambar 2. 13 Titik Kumpul Evakuasi
Sumber : Dokumentasi Penulis

e. Nomor Telepon Pengaduan

Nomor telepon pengaduan adalah saluran komunikasi yang digunakan untuk keluhan, saran, atau permintaan.



Gambar 2. 14 Nomor Pengaduan
Sumber : Dokumentasi Penulis

Dengan terlengkapinya fasilitas keselamatan diatas kapal penumpang akan merasa nyaman dan terlindungi jika terjadi kecelakaan diatas kapal.

5. Pengertian Penumpang

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 341, penumpang didefinisikan sebagai semua orang yang berada di dalam kapal, kecuali nahkoda. Menurut Damadjati (2005), penumpang adalah setiap individu yang diangkut atau yang seharusnya diangkut menggunakan pesawat udara atau alat transportasi lainnya, berdasarkan persetujuan dengan perusahaan atau badan yang mengoperasikan angkutan tersebut. Menurut Yoeti (2001), penumpang adalah pembeli produk dan jasa dari suatu perusahaan, baik berupa individu maupun perusahaan, yang menggunakan barang dan jasa yang mereka tawarkan.

Manifest adalah dokumen yang disusun oleh penyelenggara layanan transportasi umum atau lembaga pemerintahan yang berwenang. Dokumen ini didasarkan pada surat tanda terima barang yang mencakup daftar penumpang, detail spesifikasi, dan jumlah muatan yang sah secara hukum.

APNGKAB		MY-47	
JENIS KENDARAAN		JENIS KENDARAAN	
GOL. I	UNIT	GOL. I	UNIT
GOL. II	4 UNIT	GOL. II	6 UNIT
GOL. III	UNIT	GOL. III	UNIT
GOL. IV	3 UNIT	GOL. IV	2 UNIT
GOL. V (BUS)	UNIT	GOL. V (BUS)	UNIT
GOL. V (TRUCK)	UNIT	GOL. V (TRUCK)	2 UNIT
GOL. VI (BUS)	UNIT	GOL. VI (BUS)	UNIT
GOL. VI (TRUCK)	4 UNIT	GOL. VI (TRUCK)	UNIT
GOL. VII	2 UNIT	GOL. VII	UNIT
GOL. VIII	UNIT	GOL. VIII	UNIT
GOL. IX	UNIT	GOL. IX	UNIT
Jumlah	UNIT	Jumlah	UNIT
JENIS BARANG		JENIS BARANG	
Jumlah (TMT)	TON	Jumlah (TMT)	6 TON
PENUMPANG		PENUMPANG	
GRAND	25	GRAND	1
HEWAN		HEWAN	
HEWAN	HEWAN	HEWAN	HEWAN

Gambar 2. 15 Manifest
Sumber : Dokumentasi Penulis

Proses masuknya penumpang ke atas kapal dengan prosedur yang diterapkan oleh pihak perusahaan :

- a. Petugas mengarahkan penumpang yang ada di terminal menuju ke dermaga
- b. Penumpang diarahkan untuk melakukan pengecekan tiket
- c. Penumpang melakukan validasi tiket dan diarahkan naik ke kapal
- d. Setelah penumpang di atas kapal crew kapal mengarahkan penumpang ke ruangan yang ada di atas kapal



Gambar 2. 16 Penumpang Diarahkan ke Ruangan
Sumber : Dokumentasi Penulis

6. Kapal Ro-ro KMP. Duta Banten

Kapal Ro-Ro adalah kapal yang memungkinkan kendaraan untuk masuk dan keluar dari kapal dengan menggunakan penggerakya sendiri, yang dikenal sebagai sistem roll on - roll off atau RoRo. Kapal ini dilengkapi dengan pintu rampa yang terhubung dengan jembatan bergerak atau dermaga apung. Selain digunakan untuk mengangkut truk, kapal Ro-Ro juga digunakan untuk mengangkut mobil penumpang, sepeda motor, dan penumpang yang berjalan kaki.

KMP. Duta Banten ialah kapal penyeberangan Merak – Bakauheni milik perusahaan swasta PT. Jemla Ferry. Kapal ini dibuat di Jepang pada tahun 1979 yang memiliki 2 mesin bertenaga 14.000 HP dengan GT 8011. Kapal ini memiliki kapasitas yang dapat menampung 470 orang dan kendaraan 127 unit campuran. Kapal ini

hanya beroperasi pada rute tersebut, lama perjalanan yang ditempuh untuk menyeberangi Selat Sunda hanya $\pm$ 2 jam perjalanan.



Gambar 2. 17 KMP. Duta Banten

Sumber : <https://www.shipspotting.com/photos/2259414>

Kapal setibanya di dermaga akan melakukan proses olah gerak sandar. Saat kapal sudah sandar sempurna, kapal akan persiapan membuka *ramp door* untuk melakukan proses bongkar muatan.



Gambar 2. 18 Proses Bongkar Muatan

Sumber : Dokumentasi Penulis

Sehabis bongkar muat langsung kembali memuat muatan kendaraan maupun penumpang pejalan kaki.

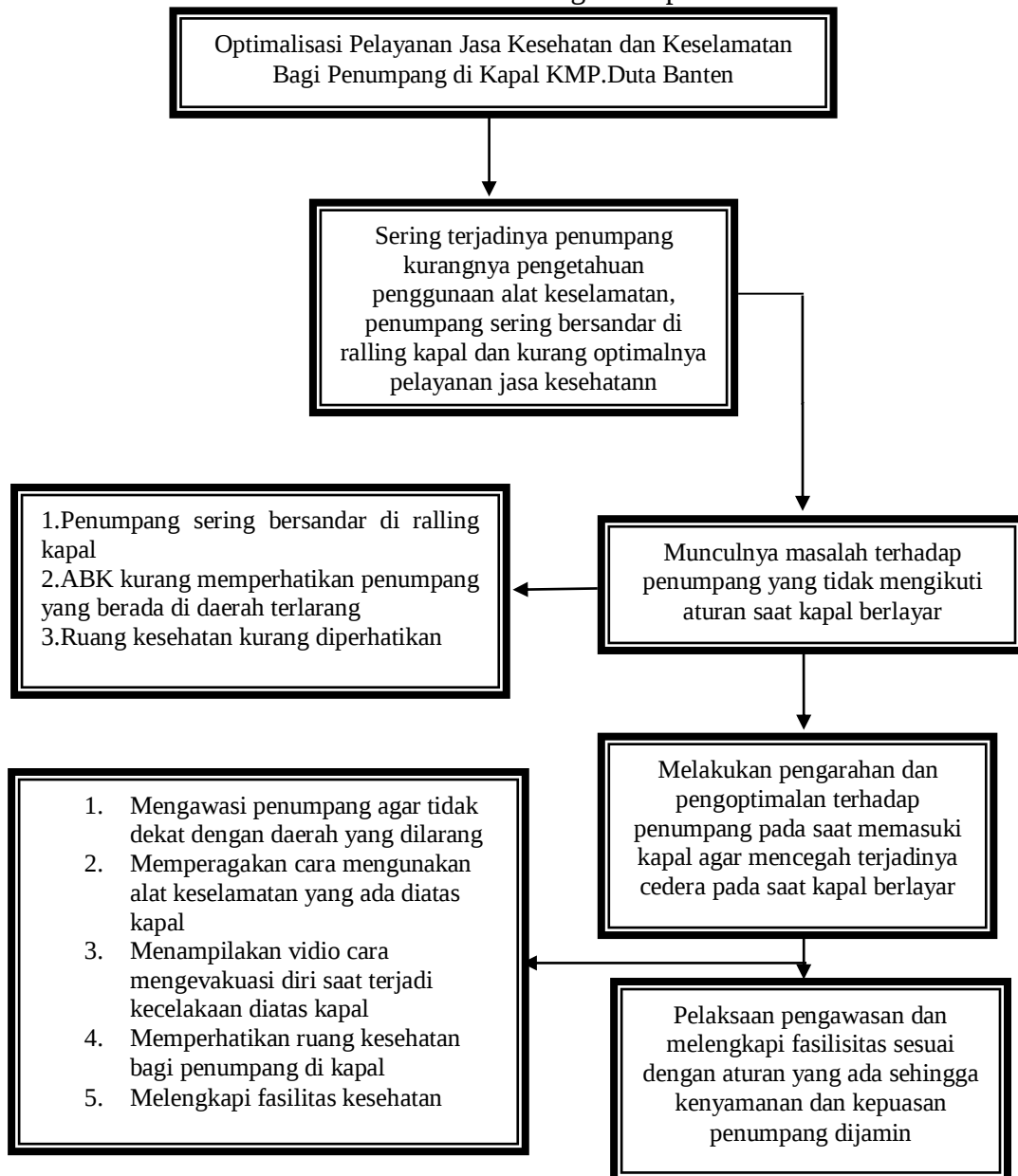


Gambar 2. 19 Proses Memuat Kendaraan
Sumber : Dokumentasi Penulis

C. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis mengatur gagasan-gagasan utama ke dalam sebuah struktur penelitian yang diorganisir dalam skema alur pembahasan berikut ini:

Gambar 2. 20 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Yang dimaksud dengan Penelitian adalah proses dari serangkaian tindakan yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk menemukan solusi atau jawaban atas pertanyaan tertentu. Penelitian jenis penelitian Kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan dan mengolah data deskripsi wawancara, gambar, catatan lapangan, foto, dan rekaman video. Jadi, metode penelitian ini berisi pengetahuan atau informasi yang mengkaji ketentuan penelitian. (Suryabrata, 2006)

Secara umum penelitian merupakan cerminan dari keinginan untuk dapat mengembangkan dan memperoleh ilmu pengetahuan yang merupakan kebutuhan dasar manusia yang memotivasi untuk melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk memecahkan masalah nyata dan mengumpulkan informasi atau data untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Waktu Penelitian

Selama penelitian menjalani pendidikan di Politeknik Pelayaran Surabaya dan melakukan praktek laut selama satu tahun di kapal KMP DUTA BANTEN terhitung saat *sign on* pada tanggal 9 Agustus 2022 sampai dengan *sign off* pada tanggal 15 Agustus 2023, peneliti telah melakukan penelitian dan pengamatan untuk

mendapatkan informasi tentang masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

2. Tempat Penelitian

Untuk tempat penelitian dilakukan diatas kapal KMP DUTA BANTEN milik PT. JEMLA FERRY yang didirikan pada tanggal 6 Januari 1976 yang berlokasi di Jl. Cisanggiri I No.3, Petogogan, Kec. Kebayoran Baru Jakarta Selatan, dengan tujuan untuk menjawab kebutuhan akan pelayanan angkutan penyeberangan yang andal di wilayah kepulauan Nusantara, dengan fokus pada rute penyeberangan Pulau Merak, Banten ke Pelabuhan Bakauheni, Lampung selama periode satu tahun saat peneliti menjalani Praktek Laut (PRALA).

C. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh peneliti melalui observasi langsung dan wawancara dengan pihak terkait. Data ini diperoleh dari sumber-sumber berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber asli dan dicatat oleh peneliti sendiri. Dalam konteks ini, peneliti memperoleh data primer langsung dari wawancara dengan individu terkait mengenai topik yang akan diteliti. Informasi dikumpulkan melalui diskusi atau wawancara dengan pihak yang terlibat, seperti perwira kapal dan awak kapal. (Sarwono, 2006).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan tidak langsung, seperti dokumen arsip resmi atau dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti selama proses pengumpulan data. Sumber-sumber ini bisa berupa buku-buku atau internet yang terkait dengan objek penelitian atau memiliki relevansi dengan masalah yang dibahas (Sarwono, 2006). Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa foto dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan jasa keselamatan dan kesehatan di atas kapal KMP. DUTA BANTEN.

Berdasarkan dengan teknik pengumpulan data diatas peneiliti diharapkan sudah mengumpulkan data yang akurat karena sumber langsung dari obyek diteliti. Peneliti mengambil objek peneliti antara lain.

a. Nahkoda

Nahkoda adalah seorang pemimpin tertinggi di atas kapal dan bertanggung jawab penuh terhadap menejemen di atas kapal. Selain itu pada saat kapal berlayar Nakhoda bertanggung jawab akan kesehatan dan keselamatan penumpang yang dibawa selama berlayar.

b. Crew Kapal

Dalam hal ini kapal bagian *deck* dan *engine* juga harus memahami mengenai pelayanan jasa kesehatan dan keselamatan bagi penumpang sesuai dengan prosedur perusahaan dan aturan

Peraturan Menteri (PM) No. 20 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan dan PM No. 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Kedua PM tersebut merupakan upaya Kementerian Perhubungan untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi pengguna moda transportasi laut.

D. Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode berikut untuk mengumpulkan data yang diperlukan hingga selesainya penulisan penelitian ini :

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Metode pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan suatu pengamatan, yang disertai, yang disertai dengan catatan- catatan terhadap situasi atau perilaku objek sasaran disebut dengan observasi. Disini peneliti melakukan observasi di kapal penumpang KMP. DUTA BANTEN penyeberangan Merak – Bakauheni.

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Yang dimaksud Wawancara adalah proses memperoleh informasi dengan menggunakan teknik tanya jawab yang digunakan dalam sebuah penelitian, wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data menghendaki terjadinya komunikasi bertatap muka antara peneliti dengan respon dan sasaran penelitian (Nazir, 2005). Dalam hal ini peneliti mengumpulkan informasi data dengan metode wawancara dengan narasumber atau pihak terkait yaitu *chief officer, second officer, third officer*, juru mudi, bosun, kelasi dan

untuk memperoleh data yang akurat sebagai bahan penelitian. Wawancara yang dilakukan yaitu dengan cara tidak langsung atau *daring* dengan *voice note* dengan pihak narasumber.

Dibawah ini peneliti membuat daftar pertanyaan wawancara ketika berada diatas kapal.

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan
1	Bagaimana penerapan aturan pemerintah tentang alat keselamatan penumpang di kapal KMP. Duta Banten
2	Bagaimana perawatan crew terhadap alat keselamatan diatas kapal
3	Bagaimana penerapan pelayanan jasa kesehatan di atas kapal KMP. Duta Banten

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah pencatatan dari kejadian yang telah terjadi di masa lampau, yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari individu tertentu. Metode ini melibatkan pengamatan atau pengambilan gambar-gambar, memo perjalanan, yang terkait dengan objek penelitian (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan berupa foto-foto yang menunjukkan bagaimana pelayanan jasa kepada penumpang dilakukan di atas kapal KMP. DUTA BANTEN.

E. Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses yang mengatur data ke dalam urutan tertentu, mengorganisirnya menjadi pola, kategori, dan unit-unit uraian berdasarkan prinsip-prinsip dasar. Teknik penulisan kualitatif adalah proses sistematis untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari

wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya sehingga hasilnya lebih mudah dipahami dan dapat dipublikasikan.

Penulisan ini peneliti menerapkan 3 jenis metode analisis data :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses dimana data mentah yang terkumpul dari catatan tertulis di lokasi penelitian dipilah, difokuskan, dan disederhanakan. Analisis data pada tahap reduksi ini dilakukan dengan memilih informasi yang dianggap relevan dan penting untuk hasil penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses menyusun informasi yang telah disusun secara terperinci dan mudah dimengerti yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Menarik kesimpulan merupakan keterampilan yang dimiliki oleh seorang peneliti untuk mengambil kesimpulan dari berbagai data yang dikumpulkan selama penelitian. Verifikasi bertujuan untuk memfokuskan dan memperjelas makna dari temuan data, sehingga kesimpulan yang dihasilkan menggambarkan fakta secara akurat. (Moleong, 2006).