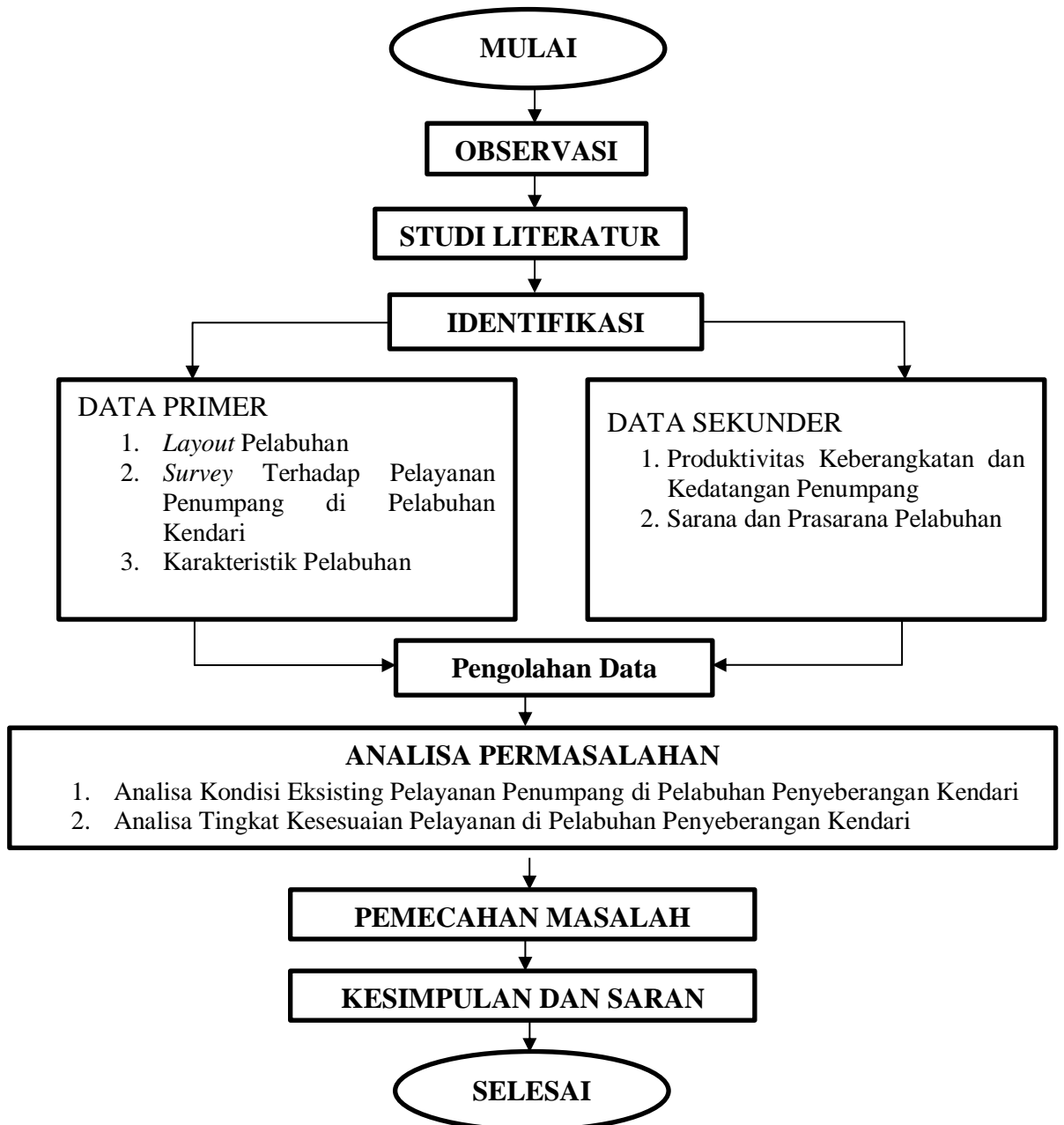


BAB III
METODE KAJIAN

3.1 Alur Pikir

3.1.1 Bagan Alir

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti tahapan penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Bagan alir Penelitian

3.1.2 Observasi Lapangan

Penelitian ini dimulai dari observasi lapangan memahami kondisi lingkungan pelabuhan, yang dilakukan pada saat observasi lapangan yaitu perkenalan dengan pegawai di UPTD Kendari.

3.1.3 Metode Literatur

Metode literatur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan membaca penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, sehingga bisa dijadikan acuan dalam penulisan penelitian ini.

3.1.4 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini mengumpulkan data dan membandingkan kondisi eksisting dan kondisi yang seharusnya pada Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.

3.1.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, dalam memperoleh data primer penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan langsung di lapangan secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan. Kegiatan yang dilaksanakan adalah melakukan survey terhadap sarana dan prasarana terhadap pengunjung. Selanjutnya dilaksanakan survey standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan kendari untuk mendapatkan hasil penelitian.

b. Metode dokumentasi

- 1) Dokumentasi Inventaris Pelabuhan
- 2) Dokumentasi Produktivitas Penumpang

Berikut hasil dokumentasi survei di Pelabuhan Kendari

a. Survei Intensitas Cahaya

Survei ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata intensitas cahaya di Pelabuhan penyeberangan Kendari



Sumber: Tim PKL Provinsi Sulawesi Tenggara 2021

Gambar 3.2 Survei Pengukuran Intensitas Cahaya

b. Survei Kebisingan Suara

Kebisingan suara penumpang di ruang tunggu



Sumber: Tim PKL Provinsi Sulawesi Tenggara 2021

Gambar 3.3 Survei Pengukuran Kebisingan

c. Survei Suhu Ruangan

Survei ini dilakukan di dalam ruang tunggu.

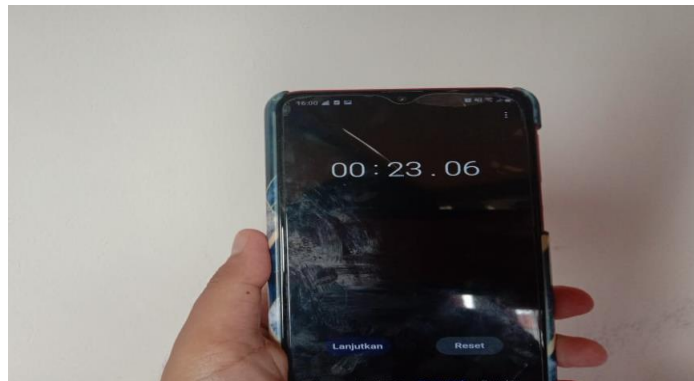


Sumber: Tim PKL Provinsi Sulawesi Tenggara 2021

Gambar 3.4 Survei Pengukuran Suhu Ruangan
Dalam Ruang Tunggu

d. Survei Kehandalan/Keteraturan

Survei ini bertujuan untuk mengetahui ketepatan waktu petugas loket dalam melayani pembelian tiket.



Sumber: Tim PKL Provinsi Sulawesi Tenggara 2021

Gambar 3.5 Survei Pelayanan Tiket

c. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan menyajikan pertanyaan kepada narasumber yang dinilai mengetahui kondisi yang ingin diketahui sehubungan dengan masalah yang akan dibahas, serta untuk melengkapi data sekunder yang dibutuhkan. Pada

permasalahan ini wawancara dilakukan kepada pihak dari Managerial Pelabuhan Penyeberangan Kendari. Hal ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung terkait keadaan yang sesungguhnya khususnya di lintas penyeberangan Kendari-Langara.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat berdasarkan pengamatan pihak lain dan berupa laporan secara tertulis, dalam memperoleh data sekunder penulis menggunakan metode sebagai berikut :

a. Metode Kepustakaan

Dalam penelitian ini digunakan literatur atau buku-buku serta peraturan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

b. Metode Institusional

Data-data yang dikumpulkan dari berbagai macam instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

- 1) Dinas perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
- 2) Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara
- 3) Kantor PT ASDP cabang BauBau
- 4) UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari

3.1.6 Pengolahan Data

Data hasil observasi kemudian dikumpulkan dan di analisa berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.

3.1.7 Analisa Permasalahan

1. Analisa kondisi eksisting pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari

Analisa ini dilakukan berdasarkan lampiran III pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015

a. Aspek Keselamatan

Tabel 3.1 Aspek Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Informasi dan Fasilitas Keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah dijangkau antara lain: a. Alat pemadam kebakaran b. Petunjuk jalur evakuasi c. Titik kumpul evakuasi
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)

Sumber: PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

b. Aspek Keamanan

Tabel 3.2 Aspek keamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
		terminal penumpang		
2	Informasi gangguan keamanan	Informasi yanag disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
3	Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200-300 Lux

Sumber: PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

c. Aspek Kehandalan dan Keteraturan

Tabel 3.3 Aspek Kehandalan Dan Keteraturan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
		disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorangan		

Sumber: PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

d. Aspek kenyamanan

Tabel 3.4 Aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Ruang Tunggu	Ruangan/Tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	Luas, kondisi	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² dan kondisi dalam keadaan bersih dan tidak berbau
2	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah, kondisi	Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria dan memiliki area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet
3	Musholah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Ketersediaan, kondisi	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan dan memiliki area bersih dan tidak berbau yang berasal dari

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				musholah
4	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dipelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200-300 Lux
5	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas sirkulasi udara AC/kipas angin dari ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 ⁰ C

Sumber: PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

e. Aspek Kemudahan / Keterjangkauan

Tabel 3.5 Aspek Kemudahan / Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Informasi pelayanan	Informasi yang memuat: a. Denah/layout terminal penumpang b. Nama dermaga c. Jadwal kedatangan dan keberangkatan d. Tujuan e. Tarif f. Peta jaringan lintas pelayanan	Tempat, kondisi	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca
2	Informasi	Pemberian	Waktu	Informasi di umumkan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
	gangguan perjalanan	informasi jika terjadi gangguan perjalanan		maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan
3	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan memuat: a. Jenis angkutan b. Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan c. Jadwal kedatangan dan keberangkatan d. Tujuan e. Tarif	Tempat, kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
4	Tempat parker	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	Luas, sirkulasi	Luas tempat parkir sesuai dengan lahan yang tersedia, sirkulasi kendaraan masuk dan keluar parkir lancar
5	Pelayanan bagasi	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	Ketersediaan, kondisi	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat dalam kondisi baik dan berfungsi

Sumber: PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

2. Metode Analisa Tingkat Kesesuaian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan pengambilan objek berupa gambar dan pengamatan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kendari dengan

menggunakan form survey yang berdasar pada Peraturan Menteri Perhubungan No.39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan pada lampiran III untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian pelayanan pada kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Kendari. Hasil perhitungan ini akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Penentuan tingkat kesesuaian pelayanan di pelabuhan dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\%$$

3.1.8 Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah ini bertujuan untuk menjawab dari permasalahan yang ada di pelabuhan ini agar pelabuhan ini dapat lebih baik dan bisa mengimplementasikan dari Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.