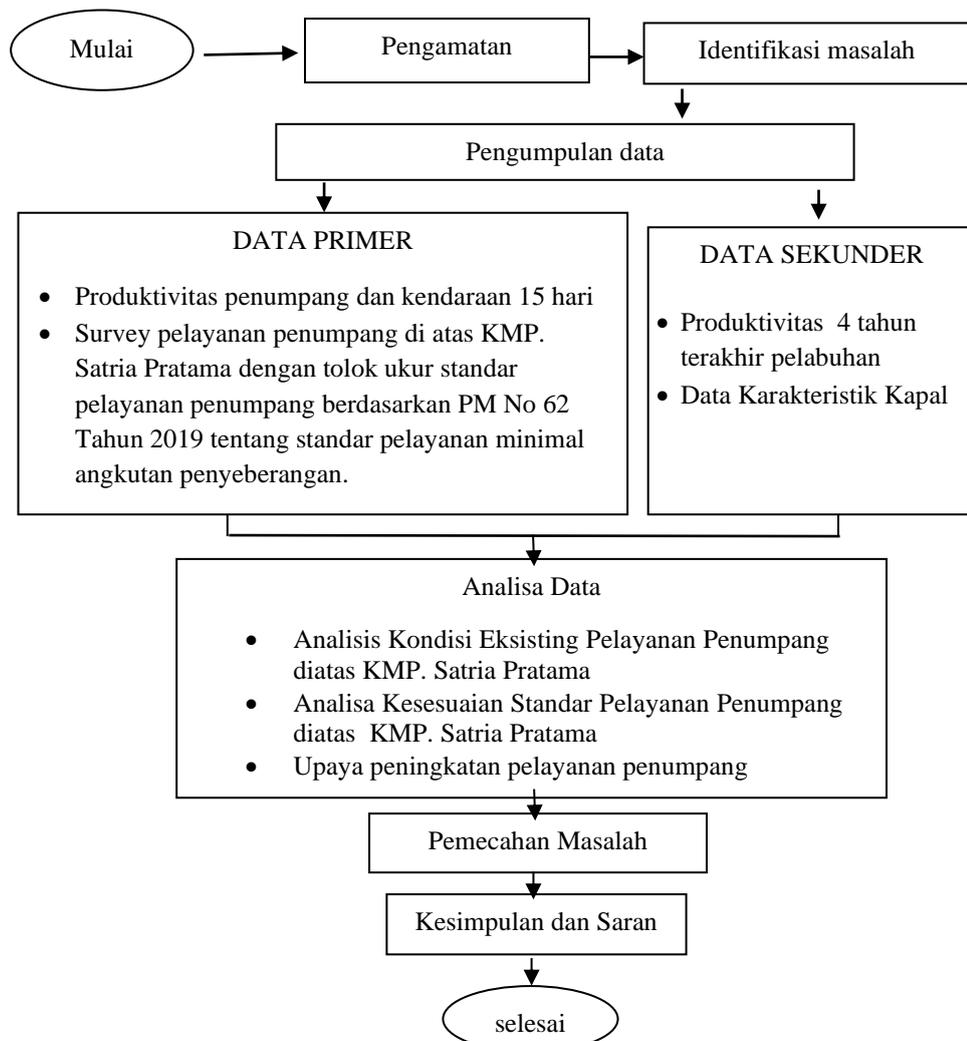


## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Alur Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan suatu rancangan mulai dari awal sampai proses itu selesai. Rancangan tersebut dapat ditunjukkan pada gambar bagan alur penelitian. Bagan alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 di bawah ini :



Gambar 3.1. Bagan Alur Penelitian

## 3.2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan. Data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

### 3.2.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat dari apa yang terjadi di lapangan. Data primer pada penelitian ini menggunakan metode observasi. Metode Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pencatatan dengan cermat dan sistematis secara langsung di lapangan. Metode observasi pada penelitian ini yaitu melakukan pengamatan secara langsung di atas KMP. Satria Pratama pada lintasan Kuala Tungkal– Telaga Punggur. Adapun survei yang dilakukan yaitu survei produktivitas penumpang dan kendaraan serta survei pelayanan penumpang di atas kapal.

### 3.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau berdasarkan pengamatan pihak lain yang berupa laporan secara tertulis. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode sebagai berikut :

#### a. Metode Instiusional

Data-data yang dikumpul dari berbagai instansi terkait. Berikut instansi yang terkait :

- 1) Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah V Provinsi Jambi
- 2) Dinas Perhubungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat
- 3) PT. Jembatan Nusantara Cabang Batam
- 4) Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tanjung Jabung Barat

#### b. Metode Kepustakaan

Penulis mempelajari teori – teori dan buku – buku yang ada sebagai bahan *referensi* dalam menganalisa dan pembahasan masalah pada penelitian ini.

#### c. Alat- alat yang digunakan saat survei

- 1) Meteran
- 2) *Sound level meter*
- 3) *Lux meter*

### 3.3. Metode Analisis

Analisis untuk mengetahui kondisi pelayanan dan kriteria pelayanan yang belum terpenuhi terhadap penumpang di atas kapal dengan cara membandingkan tolok ukur layanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi eksisting di atas KMP. Satria Pratama.

#### 3.3.1. Metode Analisis Tingkat Kesesuaian

Metode Analisis ini digunakan untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Penumpang dengan kondisi eksisting pelayanan penumpang di atas KMP. Satria Pratama berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Dalam perhitungan ini, penulis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase kesesuaian} = \frac{\sum \text{pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{total jenis pelayanan}} \times 100 \% \dots \dots \dots (2.1)$$

#### 3.3.2. Klasifikasi atau indikator Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan

Adapun klasifikasi/indikator standar pelayanan penumpang yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi eksisting, yaitu :

##### 1. Keselamatan

###### a) Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat. Kondisi ketersediaan

pemberian informasi tentang keselamatan berupa *sticker*, video, audio dan papan petunjuk informasi. Dan informasi kesehatan seperti ruang medis dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

b) Fasilitas Keselamatan

Fasilitas keselamatan yaitu ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) seperti APAR, *Sprinkler*, *Life Jacket*, *Life buoy*, *Life Raft*, Sekoci, Petunjuk Jalur Evakuasi, Dan Titik Kumpul Evakuasi.

c) Fasilitas Kesehatan

Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti ruang medis yang dilengkapi dengan alat kesehatan seperti tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)

2. Keamanan

a) Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal meliputi ketersediaan *CCTV*.

b) Petugas Keamanan

Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal. Ketersediaan petugas berseragam dan mudah terlihat.

c) Informasi Gangguan Keamanan

*Sticker* berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang di tempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan. Ketersediaan sticker yang mudah terlihat dan jelas terbaca

3. Kenyamanan

a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih

100%, tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi.

b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100% , tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi dan tersedia *reclining seat* dan kursi sofa panjang dengan sandaran dilapisi busa dan kain berlapis dan tersedia AC.

c) Toilet Reguler

Tersedianya toilet dengan satu toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal toilet terpisah untuk setiap gender dengan area bersih dan tidak berbau.

d) Musholla

Tersedia fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet dan disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas.

e) Ruang Ibu Menyusui

Tersedia fasilitas ibu dan anak untuk ruang menyusui dengan kursi/sofa dengan sandaran tangan dan tersedia AC/Kipas Angin/Fentilasi Udara

f) Lampu Penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa dengan intensitas cahaya 200-300 lux.

g) Dapur/ Kantin/ Kafetaria

Dapur/kantin/kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang, menggunakan kompor listrik dan terdapat ventilasi atau ruang sirkulasi udara.

4. Kemudahan /Keterjangkauan

a) Informasi Pelayanan

Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa terbaca dan terdengar serta terinformasikan.

b) Fasilitas layanan penumpang reguler

Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan memiliki ruang atau satu meja kerja dan disediakan petugas informasi/Pramugari.

c) Fasilitas Bagasi Penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.

d) Gang/Jalan

Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang bagus dengan ketentuan 100 penumpang jarak paling sedikit 800 mm, di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm, di atas 1.000 penumpang jarak paling sedikit 120 cm.

e) Tangga

Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang sesuai dengan lebar tangga paling sedikit 100 cm tidak licin dan kondisi bersih.

5. Kesetaraan

a) Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil dengan tersedia kursi roda dan akses prioritas dan kemudahan akses ke toilet.