

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS
PROVINSI RIAU**

KERTAS KERJA WAJIB



Diajukan oleh :

NAMA : ALMAS AVIDA BASYASYA

NOTAR :18 04 009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
LALU LINTAS ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD**

2021

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS
PROVINSI RIAU**

KERTAS KERJA WAJIB

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya Pada Jurusan Diploma III Lalu Lintas Angkutan
Sungai Danau dan Penyeberangan**



Diajukan oleh :
ALMAS AVIDA BASYASYA
NPT :1804009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
LALU LINTAS ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD**

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan :

Nama : ALMAS AVIDA BASYASYA
NPT : 18 04 009
Program Studi : D III LLASDP
Judul KKW : EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI
PELABUHAN PENYEBERANGAN AIR PUTIH
KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU

Menyatakan dengan sesungguhnya-sungguhnya serta sebenarnya bahwa Kertas Kerja Wajib (KKW) penelitian saya serahkan melalui penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri.

Palembang, 2021

Pembuat Pernyataan,

ALMAS AVIDA BASYASYA
NPT. 18 04 009

SURAT KETERANGAN

Surat keterangan ini menerangkan bahwa :

Nama : Almas Avida Basyasya

NPT : 18 04 009

Dosen Pembimbing I : Drs. Brenhard M.T. M.Si

Pertemuan Bimbingan : () kali

Dosen Pembimbing II : Dahlia Dewi Apriani, ST, MT

Pertemuan Bimbingan : () kali

Telah menyelesaikan Kertas Kerja Wajib dengan judul :

Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan penyeberangan Air Putih
Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai syarat
mengikuti Sidang Kertas Kerja Wajib.

Palembang, Agustus 2021

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing 2

Drs. Brenhard M.T, M.Si .

Dahlia Dewi Apriani, ST, MT

Tembusan :

1. Ketua Program Studi MTPD
2. Almas Avida Basyasya

KERTAS KERJA WAJIB

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS
PROVINSI RIAU

Disusun Oleh :

ALMAS AVIDA BASYASYA

NPT : 18 04 009

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal 30 Agustus 2021

dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji:

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Sri Kartini, ST., M.Si	KETUA	
2	Elfita Agustini, SE., MM	ANGGOTA	
3	Ferdinand P, SH., S.SiT., MSi	ANGGOTA	

Palembang, Agustus 2021
KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III LLASDP

Bambang Setiawan, S.T., M.T
PEMBINA – IV/a
NIP. 19730921 199703 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur penulis hanturkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul **“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU”** tepat pada waktunya.

KKW ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan. Disamping itu, penulisan KKW ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis dalam kaitannya dengan pengaplikasian dari teori-teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan KKW ini masih banyak terdapat kekurangan – kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan KKW ini.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan KKW ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang tua dan Keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan;
2. Direktur Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang Bapak H. Irwan, SH., M.Pd., M.Mar.E.;
3. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis Bapak Djoko Edy Imhar;
4. Alumni yang ada di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yang telah banyak membantu kami selama PKL dan Kegiatan Magang

5. Seluruh Dosen Pengajar dan Seluruh Pengasuh Taruna Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang;
6. Bapak Drs. Brenhard M.T, M.Si dan Ibu Dahlia Dewi Apriani, ST, MT selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
7. Tim PKL Bengkalis yang telah bersama-sama disaat susah maupun senang selama melaksanakan PKL dan Magang;
8. Rekan – rekan satu angkatan XXIX dan adik tingkat angkatan XXX dan XXXI terima kasih atas bantuan dan doanya; dan
9. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kerta Kerja wajib ini;

Semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya serta dapat digunakan dan dikembangkan untuk penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2021

Penulis,

ALMAS AVIDA BASYASYA
NPT. 18 04 009

Motto dan Persembahan

Motto :

*“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”
(QS Al Mukmin : 60)”*

Kupersembahkan KKW ini kepada :

1. Allah S.W.T yang selalu dalam lindungannya; Kiranya Engkau selalu memberikan hikmat dan pengetahuan kepada hambamu.
2. Kedua Orang Tua-ku, Anas Susjanto dan Sri Widyastuti terimakasih telah mendidik aku dengan penuh kasih sayang, yang telah memberikan motivasi, kalian adalah segalanya bagiku. Aku sangat mencintai kalian;
3. Untuk adikku Syahla Faadhila Anas dan Gibran Al-yaqzhan Anas yang aku sayangi, semangat pendidikannya. buat orang tua menjadi bangga;
4. Untuk semua keluarga besar yang telah memberi dukungan dan Doa;
5. Untuk Para Dosen Pembimbing-ku terimakasih karena telah memberikan arahan dan membantu dalam menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini;
6. Terima kasih kepada seluruh dosen dan seluruh staf karyawan di POLTEKTRANS SDP PALEMBANG;
7. Kepada seluruh pengasuh taruna, dari Alumni DIII LLASDP dan TNI-AD , terima kasih atas sikap dan perilaku baik yang kalian ajarkan kepada kami;
8. Terimakasih untuk seluruh alumni di Bengkalis, terima kasih kak karena telah mengajari dan membimbing kami selama kami PKL.
9. Tim PKL Bengkalis (Joss, Richfler, Adifa) terima kasih atas kenangan 4 bulannya. maafkan segala kesalahan baik dari perbuatan atau perkataan yang menyakiti kalian;
10. Untuk semua saudara asuh Perasuhan AZALEA angkatan XXIX terimakasih atas kebersamaan kita sebagai saudara asuh;
11. Kepada Saudara Asuhku Jennie, terimakasih untuk Semangat, Kekompakan dan kebersamaannya;
12. Adek asuh Ank.XXX & Adek Asuh Ank.XXXI, adek asuh kandung kakak, Meiva terima kasih telah membantu dalam segala hal. GIVE ME A.Z.A.L.E.A.
13. Teman-teman angkatan XXIX, semoga kita semua sukses!!!
14. Teman Teman pleton III D (alberto, bayreno, diva, miki, kane, illa, roger, kuncoro, asyuita, Louis, lulu, luthfi, Philip, Pablo, adit, kesya, roito, jack,

alia, vella, victor, aderi, kak guluk) terimakasih atas canda tawa dan nasehat nasehatnya semoga kita tetap solid dan sukses;

15. Untuk Kontingen Plat BM (Fikri, Orion, Toghi, Anang, Dwita, Sri Maya, dan Rahmatul) dan Adik Kontingen (Nanda, Zhafir, Elfira, Emtiqha, Daffa, Dimas, Faris, Rian, Izatul, dan Adira) terima kasih atas bantuan dan dukungannya. Tetap kompak dan solid;
16. Adik tingkat angkatan XXX, dan XXXI, Semangat!!! perjuangan kalian masih jauh dan masih bisa untuk berubah jadi yang terbaik;
17. Adek notar 09 Squad (Jehan, Newa, Deastu, Eko, I Made Tudha);

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALMAS AVIDA BASYASYA

Notar : 18 04 009

Program Studi : DIII LLASDP

Jenis karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD dan Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS
PROVINSI RIAU**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD dan Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Palembang

Pada tanggal: Agustus 2021

Yang menyatakan

ALMAS AVIDA BASYASYA

NPT. 18 04 009

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
ABSTRAKSI.....	xxi
ABSTRACT.....	xxii

BAB I PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG	1
I.2 RUMUSAN PERMASALAHAN.....	2
I.3 TUJUAN DAN MANFAAT	3
I.3.1 Tujuan.....	3
I.3.2 Manfaat.....	3
I.4 RUANG LINGKUP	3
I.5 KEASLIAN PENELITIAN	4

BAB II LANDASAN TEORI

II.1 LANDASAN HUKUM.....	5
II.1.1 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran.....	5
II.1.2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015	

Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan	
Penyeberangan.....	5
II.1.3 Peraturan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52	
Tahun 2004 Tentang Penyelenggara Pelabuhan Menteri	
Perhubungan	7
II.2 LANDASAN TEORI	7
II.2.1 Kualitas Pelayanan	7
II.2.2 Peningkatan Pelayanan	8
II.2.3 Standar Pelayanan Minimal (SPM)	8
II.2.4 Standar Pelayanan Minimal Pada Jasa Transportasi	9
II.2.5 Pengertian Evaluasi	9
II.2.6 Pengertian penumpang	9
II.2.7 Menghitung Luas lahan Parkir Sesuai Peraturan Menteri	
Nomor 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan	
Pelabuhan Penyeberangan Menteri Perhubungan	9
 BAB III METODE KAJIAN	
III.1 ALUR PIKIR	11
III.2 METODE PENGUMPULAN DATA	12
III.2.1 Data primer	12
III.2.2 Data Sekunder	12
III.3 ANALISA.....	13
III.3.1 Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan	
Penyeberangan Air Putih	13
III.3.2 Identifikasi kebutuhan Fasilitas Pelayanan Penumpang	
Untuk memenuhi Standar Pelayanan PM Nomor 39	
Tahun 2015.....	13
III.3.3 Menghitung Luas Lahan Parkir sesuai KM 52 tahun	
2004 Tentang Penyelenggara Pelabuhan penyeberangan	
Menteri Perhubungan.....	15

BAB IV OBJEK PENELITIAN

IV.1	GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	16
IV.1.1	Kondisi Geografis.....	16
IV.1.2	Wilayah Administratif.....	18
IV.1.3	Kependuduk	20
IV.1.4	Sosial Dan Kesejahteraan Rakyat.....	21
IV.1.5	Transportasi dan Komunikasi	22
IV.1.6	Pengeluaran Penduduk	23
IV.1.7	Perbandingan Antar Kabupaten/Kota	24
IV.2	SARANA TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN	25
IV.3	PRASARANA TRANSPORTASI SUNGAI DANAU, DAN PENYEBERANGAN	36
IV.3.1	Dermaga	36
IV.3.2	Trestle.....	36
IV.3.3	Gedung Terminal.....	37
IV.3.4	Ruang Tunggu Penumpang.....	37
IV.3.5	Lapangan Parkir.....	37
IV.3.6	Area Parkir Siap Muat.....	39
IV.3.7	Loket	40
IV.3.8	Jembatan Timbang	41
IV.3.9	Kantor UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	41
IV.3.10	Musholla	42
IV.3.11	Toilet	42
IV.3.12	Kantin.....	43
IV.3.13	Instalasi Listrik	43
IV.3.14	Instalasi Air.....	44
IV.3.15	Alat Pemadam Kebakaran	44
IV.4	INSTANSI PEMBINA TRANSPORTASI	45
IV.5	PRODUKTIVITAS ANGKUTAN	49

BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

V.1	ANALISA DATA HASIL PENELITIAN	57
V.1.1	Evaluasi pelayanan penumpang di Pelabuhan Air Putih Kabupaten Bengkalis.....	57
V.1.2	Identifikasi fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan.....	94
V.2	PEMECAHAN MASALAH	94

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1	KESIMPULAN.....	106
VI.2	SARAN.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Perbandingan Keaslian Kertas Kerja Wajib.....	4
Tabel 3. 1 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pada Pelabuhan Air Putih.....	15
Tabel 4. 1 Jumlah Pulau Dan Luas Daerah Menurut Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis.....	18
Tabel 4. 2 Tinggi Wilayah Dan Jarak Ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis.....	18
Tabel 4. 3 Wilayah Administratif Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis.....	19
Tabel 4. 4 Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Penduduk Menurut Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis.....	21
Tabel 4. 5 Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi Kasar (APK) Menurut Jenjang Pendidikan Di Kabupaten Bengkalis	22
Tabel 4. 6 Panjang Jalan Menurut Tingkat Kewenangan Pemerintah Di Kabupaten Bengkalis.....	23
Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Riau	25
Tabel 4. 8 Spesifikasi KMP. Bahari Nusantara	26
Tabel 4. 9 Spresifikasi KMP. Persada Nusantara.....	28
Tabel 4. 10 Spesifikasi KMP. Swarna Putri	30
Tabel 4. 11 Spesifikasi KMP. Mutiara Pertiwi II.....	31
Tabel 4. 12 Spesifikasi KMP. Permata Lestari III	33
Tabel 4. 13 Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan	35
Tabel 4. 14 Produktivitas Penumpang Dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir Di Lintasan Air Putih – Sungai Selari	50
Tabel 4. 15 Produktivitas Penumpang Dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir Di Lintasan Sungai Selari – Air Putih	50
Tabel 4. 16 Produktivitas Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan	

Selama 15 Hari Di Lintasan Air Putih – Sungai Selari	51
Tabel 4. 17 Produktivitas Keberangkatan Penumpang Dan Kendaraan	
Selama 15 Hari Di Lintasan Air Putih – Sungai Selari	52
Tabel 4. 18 Jadwal Keberangkatan Hari Senin-Kamis Dan Sabtu Di	
Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	53
Tabel 4. 19 Jadwal Keberangkatan Hari Jumat Di Pelabuhan	
Penyeberangan Air Putih.....	54
Tabel 4. 20 Jadwal Keberangkatan Hari Minggu Di Pelabuhan	
Penyeberangan Air Putih.....	55
Tabel 5. 1 Pelayanan Informasi dan Fasilitas Keselamatan	58
Tabel 5. 2 Pelayanan Informasi dan Fasilitas Kesehatan.....	59
Tabel 5. 3 Pelayanan Fasilitas Keamanan	60
Tabel 5. 4 Pelayanan Petugas Keamanan	62
Tabel 5. 5 Pelayanan Informasi Gangguan Keamanan	63
Tabel 5. 6 Survey Intesitas Cahaya Pada Gedung Terminal Pelabuhan	
Air Putih	66
Tabel 5. 7 Pelayanan Lampu Penerangan	66
Tabel 5. 8 Survey Waktu Pelayanan Penjualan Tiket	67
Tabel 5. 9 Pelayanan Kenhandalan dan Keteraturan	68
Tabel 5. 10 Pelayanan Ruang Tunggu	70
Tabel 5. 11 Produktivitas Penumpang di Pelabuhan Air Putih	71
Tabel 5. 12 Pelayanan Toilet	73
Tabel 5. 13 Pelayanan Musholla di Pelabuhan Air Putih	74
Tabel 5. 14 Survey Intesitas Cahaya Pada Gedung Terminal Pelabuhan	
Air Putih	75
Tabel 5. 15 Pelayanan Lampu Penerangan	75
Tabel 5. 16 Survei Suhu Ruangan Gedung Terminal	75
Tabel 5. 17 Pelayanan Fasilitas pengatur Suhu	76
Tabel 5. 18 Fasilitas lajur penumpang	79
Tabel 5. 19 Informasi Pelayanan	80
Tabel 5. 20 Tabel Intensitas Suara Saat Terjadi Informasi dan Pemutaran lagu... 81	

Tabel 5. 21 Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	84
Tabel 5. 22 Pelayanan Informasi Angkutan Lanjutan.....	85
Tabel 5. 23 Fasilitas layanan penumpang	86
Tabel 5. 24 Pelayanan Tempat Parkir.....	87
Tabel 5. 25 Pelayanan Bagasi Penumpang	88
Tabel 5. 26 Fasilitas bagi penumpang <i>difabel</i>	88
Tabel 5. 27 Pelayanan Ruang Ibu Menyusui	89
Tabel 5. 28 Tingkat pemenuhan pada seluruh layanan aspek	90
Tabel 5. 29 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pada Pelabuhan Air Putih	93
Tabel 5. 30 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Ada Fasilitas.....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	11
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kabupaten Bengkalis	16
Gambar 4. 2 Peta Wilayah Kabupaten Bengkalis	17
Gambar 4. 3 Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk.....	20
Gambar 4. 4 Presentase Penduduk Miskin Kabupaten Bengkalis.....	22
Gambar 4. 5 Grafik Pengeluaran Perkapita Sebulan.....	24
Gambar 4. 6 KMP. Bahari Nusantara	26
Gambar 4. 7 KMP. Persada Nusantara	28
Gambar 4. 8 KMP. Swarna Putri.....	29
Gambar 4. 9 KMP. Mutiara Pertiwi II	31
Gambar 4. 10 KMP. Permata Lestari III.....	33
Gambar 4. 11 Dermaga 1 Pelabuhan Penyebrangan Air Putih	36
Gambar 4. 12 Dermaga 2 Pelabuhan Penyebrangan Air Putih	36
Gambar 4. 13 Trestel	37
Gambar 4. 14 Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.....	37
Gambar 4. 15 Ruang Tunggu Penumpang	37
Gambar 4. 16 Parkir Kendaraan Roda 2	37
Gambar 4. 17 Parkir Kendaraan Roda 2 Dan Roda 4	39
Gambar 4. 18 Area Parkir Siap Muat Kendaraan Golongan II Dan III	39
Gambar 4. 19 Lapangan Parkir Siap Muat	40
Gambar 4. 20 Loker Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	40
Gambar 4. 21 Jembatan Timbang	41
Gambar 4. 22 Ruang Kantor Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	41
Gambar 4. 23 Musholla.....	42
Gambar 4. 24 Toilet	42
Gambar 4. 25 Kantin	43
Gambar 4. 26 Instalasi Listrik	43

Gambar 4. 27 Instalasi Air	44
Gambar 4. 28 Alat Pemadam Kebakaran.....	44
Gambar 4. 29 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis	46
Gambar 4. 30 Trayek Lintasan Air Putih – Sungai Selari	56
Gambar 5. 1 Kondisi Alat Pemadam Kebakaran	58
Gambar 5. 2 Nomor Telepon Darurat	59
Gambar 5. 3 CCTV Berada Di Tiang Listrik	60
Gambar 5. 4 CCTV Berada Di Tower	61
Gambar 5. 5 CCTV Berada Di Baliho	61
Gambar 5. 6 Petugas Berseragam di Pelabuhan Air Putih	62
Gambar 5. 7 Stiker Yang Berada Di Gedung Terminal	63
Gambar 5. 8 Stiker Yang Berada Di Gedung Terminal	64
Gambar 5. 9 Layout Kolase Gedung Terminal Pelabuhan Air Putih.....	65
Gambar 5. 10 Kondisi Penerangan di Pelabuhan Air Putih Pada Malam Hari	67
Gambar 5. 11 Kondisi Locket Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	69
Gambar 5. 12 Kondisi Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih....	70
Gambar 5. 13 Kondisi Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.....	73
Gambar 5. 14 Kondisi Musholla Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	74
Gambar 5. 15 Layout Kolase Gedung Terminal Pelabuhan Air Putih.....	76
Gambar 5. 16 Hasil Survey Intensitas Cahaya di Ruang Tunggu	77
Gambar 5. 17 Termometer Pengatur Suhu Pada Ruang Tunggu Penumpang.....	78
Gambar 5. 18 Kondisi Jalur Penumpang di Pelabuhan Air Putih	79
Gambar 5. 19 Papan Informasi di Pelabuhan Penyeberangan.....	81
Gambar 5. 20 Layout Kolase Gedung Terminal Pelabuhan Air Putih.....	83
Gambar 5. 21 Kondisi Lapangan Parkir Pelabuhan Penyeberangan Air Putih..	87
Gambar 5. 22 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang	93
Gambar 5. 23 Contoh Alat Pemadam Kebakaran	94
Gambar 5. 24 Contoh Papan Titik Berkumpul dan Jalur Evakuasi	95
Gambar 5. 25 Contoh Lambang Rumah Sakit.....	95
Gambar 5. 26 Contoh Alat Kursi Roda	96
Gambar 5. 27 Contoh Fasilitas Toilet	97

Gambar 5. 28 Fasilitas Sirkulasi Udara (AC dan Kipas Angin).....	97
Gambar 5. 29 Contoh Papan Pelayanan Informasi	98
Gambar 5. 30 Informasi Angkutan Lanjutan.....	99
Gambar 5. 31 Contoh Porter Di Pelabuhan	99
Gambar 5. 32 Contoh <i>Mobile Ramp</i> Untuk Penumpang <i>Difable</i>	100
Gambar 5. 33 Contoh Ruang Ibu Menyusui	101

ABSTRAKSI

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Aktivitas Penumpang di pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang ada di Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau melayani lintasan Air Putih – Sei Selari. Sering terjadi kepadatan pada saat akhir pekan, dimana masyarakat memilih akhir pekan untuk menyeberang ke Pulau Sumatera. Seharusnya penyedia jasa menyediakan pelayanan penumpang yang sesuai dengan standar pelayanan sesuai peraturan perundangan agar dapat terlaksananya kegiatan kepelabuhanan yang baik. Tetapi faktanya terdapat beberapa indikator pelayanan terhadap penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis melakukan studi literatur terhadap permasalahan yang ditemukan di pelabuhan. Kemudian dilakukan analisis menggunakan suatu metode guna mendapatkan hasil analisa sekaligus usulan pemecahan masalah.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis aktifitas dan kegiatan yang menggunakan form survey SPM Peraturan Menteri Nomor 39 tahun 2015. Metode ini dilakukan dengan dukungan survei yang berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan. Setelah itu hasil dari pada metode ini akan di analisis dengan tingkat kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 . Setelah itu didapatlah hasil analisis beserta usulan pemecahan masalah

Kata Kunci : Penumpang, Pelayanan Penumpang, Standar Pelayanan.

ABSTRACT

Passenger is someone who only rides, be it planes, trains, buses, or other types of transportation, but does not include the crew operating and serving these rides. Passenger activities at the Air Putih Ferry port in Bengkalis Regency, Riau Province, serve the Air Putih – Sei Selari route. Overcrowding often occurs on weekends, where people choose weekends to cross to the island of Sumatra. Service providers should provide passenger services in accordance with service standards according to laws and regulations in order to carry out good port activities. But in fact there are several indicators of service to passengers that are not in accordance with the provisions. Based on these conditions, the authors conducted a literature study on the problems found in the port. Then an analysis is carried out using a method in order to obtain the results of the analysis as well as the proposed problem solving.

The method used to analyze the existing problems is an analysis of activities and activities using the SPM survey form Ministerial Regulation Number 39 of 2015. This method is carried out with the support of surveys related to services to passengers at the port. After that the results of this method will be analyzed with the level of conformity to the Regulation of the Minister of Transportation No. 39 of 2015 . After that, the results of the analysis along with the proposed problem solving are obtained.

Keywords: Passengers, Passenger Service, Service Standards.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Riau. Wilayahnya mencakup daratan bagian Timur Pulau Sumatera dan wilayah kepulauan. Dengan luas wilayah $\pm 6.973,00 \text{ Km}^2$ yang terdiri dari 11 kecamatan antara lain: Kecamatan Bengkalis, Kecamatan Bantan, Kecamatan Siak Kecil, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Mandau, Kecamatan Pinggir, Kecamatan Rupat, Kecamatan Rupat Utara, Kecamatan Bathin Solapan, Kecamatan Tualang Mandau dan Kecamatan Bandar Laksamana.

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Bengkalis berlokasi di jalan Pelabuhan Ro-Ro, Air Putih, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis. Pelabuhan Air Putih dikelola oleh UPT Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Melayani lintasan utama Air Putih – Sungai Selari dengan mengoperasikan 5 (lima) unit kapal, dengan jumlah total 22 trip/hari. Memiliki jarak 5 (lima) mil laut dengan waktu tempuh kurang lebih 45 menit. Waktu pengoperasian kapal dimulai pukul 06.30 WIB – 23.00 WIB. Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memiliki 2 (dua) dermaga *movable bridge*, jasa angkutan yang di gunakan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yaitu Kapal Ferry tipe Ro-Ro.

Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari berlokasi di Sungai Selari, Bukit Batu Kecamatan Bengkalis Provinsi Riau. Pelabuhan ini memiliki 2 dermaga dengan mengoperasikan 5 (lima) unit kapal dan jumlah total 22 trip/hari. Melayani lintasan Sungai Selari – Batam, Sungai Selari – Selat panjang dan Sungai Selari Tanjung Balai karimun. Pelabuhan Sungai Selari memiliki fasilitas gerbang, loket, parkir inap, toilet, parkir pengantar/penjemput, musholla, pos jaga, jembatan timbang, kantin, jembatan trestle, dermaga 1, dermaga 2, parkir antrian kendaraan roda 4, parkir antrian kendaraan barang, parkir antrian kendaraan roda 2, dan gedung terminal.

Standar pelayanan minimal dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Dengan demikian pelayanan yang bermutu dan berkualitas yang melibatkan pengguna jasa secara langsung harus mendapatkan pelayanan penumpang sesuai dengan peraturan – peraturan yang berlaku di dalamnya.

Standar pelayanan minimal merupakan salah satu komponen terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa. Namun pada pelabuhan penyeberangan Air Putih masih terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan minimal yang menurunkan kualitas pelayanan publik seperti tidak adanya yaitu, aspek keselamatan (petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, petugas kesehatan, dan kursi roda), aspek keamanan (kurangnya lampu penerangan), aspek kenyamanan (kurangnya luas ruang tunggu, penambahan toilet, kurangnya lampu penerangan, dan fasilitas pengatur suhu), aspek kemudahan / Keterjangkauan (informasi pelayanan, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, dan pelayanan bagasi penumpang), dan aspek kesetaraan (fasilitas bagi penumpang *difable*, dan ruang ibu menyusui).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **Evaluasi pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.**

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kesesuaian pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan?
- b. Upaya apa yang diperlukan agar Pelabuhan Penyeberangan Air Putih sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 39 tahun 2015?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini ialah:

- a. Menganalisa kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih sesuai Peraturan Menteri Nomor 39 tahun 2015
- b. Menganalisa upaya yang diperlukan agar Pelabuhan Air Putih sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 39 tahun 2015

1.3.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

- a. Mengaplikasikan ilmu yang didapatkan Taruna secara langsung di lapangan dan menambah pengetahuan tentang masalah yang terjadi serta memberikan solusi sesuai dengan ilmu yang dimiliki penulis yang berhubungan dengan standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan.
- b. Menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pengelolaan dan pengembangan pelayanan di pelabuhan, sehingga terlaksananya pelayanan penumpang di pelabuhan yang aman, tertib, teratur, dan nyaman.00s
- c. Meningkatkan pelayanan penumpang di pelabuhan agar pengguna jasa merasa aman, nyaman, tertib, dan teratur selama berada di pelabuhan.

1.4 Ruang Lingkup

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan ruang lingkup. Adapun ruang lingkup penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah sebagai berikut:

1. Objek Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis.
2. Kertas Kerja Wajib (KKW) ini meneliti kesesuaian Standar Pelayanan Minimum Penumpang di pelabuhan yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang

Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan yang berlaku untuk lintasan utama.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Taruna angkatan XXVI Citra Tiara Putri dengan judul **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN BALIGE BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 39 TAHUN 2015.**

Tabel 1.1 Perbandingan Keaslian Kertas Kerja Wajib

Penulis	Judul	Analisa
Citra Tiara Putri NPT. 13 24 04	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Balige Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015	1. Analisa Tingkat Kesesuain Pelayanan Di Pelabuhan Balige
Almas Avida Basyasya NPT. 18 04 09	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Air Putih Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau	1. Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Di Pelabuhan Air Putih 2. Identifikasi Fasilitas Yang Dibutuhkan Untuk Memenuhi Standar Pelayanan

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Hukum

Landasan hukum yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.1.1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Pasal – pasal dalam Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Pasal 1

- 1) Ayat (3): Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal;
- 2) Ayat (36): Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yaitu digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah;

b. Pasal 22

- 1) Ayat (1): Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang kendaraan beserta muatannya;

2.1.2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

Pasal - pasal dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan yang terkait dengan penelitian Ini adalah sebagai berikut :

a. Pasal 1

- 1) Ayat (1): Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Ayat (2): Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
- 3) Ayat (5): Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa penyeberangan;
- 4) Ayat (8): Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;

b. Pasal 2

- 1) Ayat (1): Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa;
- 2) Ayat (2): Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan; dan
 - b. Standar Pelayanan di kapal angkutan penyeberangan;

c. Pasal 3

- 1) Ayat (1): Standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:
 - a. Keselamatan;
 - b. Keamanan;
 - c. Kehandalan/keteraturan;

- d. Kenyamanan;
- e. Kemudahan/keterjangkauan;
- f. Kesetaraan;

2.1.3 Peraturan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan Menteri Perhubungan

a. Pasal 1

- 1) Ayat (1): Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi;

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001:41). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa

yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. (Tjiptono, 2001)

Tingkat Persentase tidak sesuai =

$$\frac{\sum \text{sesuai}}{\sum \text{item pelayanan}} \times 100\% \dots\dots\dots \text{II.1}$$

2.2.2 Peningkatan Pelayanan

Bahrul Kirom, (2010:33) mengemukakan, Peningkatan Pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan. Masalah yang timbul adalah bahwa pada perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas menjadi suatu hal yang langka bagi para pelaksana perusahaan, apalagi perusahaan tersebut merupakan perusahaan dengan status badan usaha milik negara, dan merupakan perusahaan dengan jasa produk monopoli dan dibutuhkan masyarakat luas. Program peningkatan pelayanan ini menjadi sesuatu program yang mungkin dianggap aneh bagi para staf pelaksana perusahaan yang bersifat monopoli itupun masih dibutuhkan masyarakat luas.

2.2.3 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar Pelayanan Minimal menurut Abubakar, dkk (2010:14), ditunjukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan Standar Pelayanan Minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-

baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkauan masyarakat.

Perusahaan angkutan penyeberangan yang melayani lintas sesuai dengan persetujuan angkutan penyeberangan yang telah diberikan, harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengoperasikan kapal secara tepat waktu sesuai dengan jadwal sejak saat pemberangkatan sampai di tempat pelabuhan penyeberangan tujuan.
- b. Memelihara kebersihan dan kenyamanan kapal yang dioperasikan.
- c. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa.
- d. Mempekerjakan awak kapal yang dilengkapi dengan pakaian seragam dan menggunakan tanda pengenal perusahaan.

2.2.4 Standar Pelayanan Minimal Pada Jasa Transportasi

Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat.

2.2.5 Pengertian Evaluasi

Menurut wikipedia evaluasi adalah proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarkan pada acuan-acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu.

2.2.6 Pengertian Penumpang

Menurut wikipedia Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

2.2.7 Menghitung luas lahan parkir sesuai Peraturan Menteri Nomor 52 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan menteri perhubungan

Luas lahan parkir pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dalam lampiran II Peraturan Menteri Nomor 52 tahun 2004 pada dasar perhitungan kebutuhan daratan point ke 3 (tiga) Areal parkir kendaraan antar/jemput menggunakan rumus berikut :

$$A = a \cdot n_1 \cdot \underline{N} \cdot x \cdot y \cdot z \cdot \frac{1}{n_2} \dots\dots\dots \text{II. 2}$$

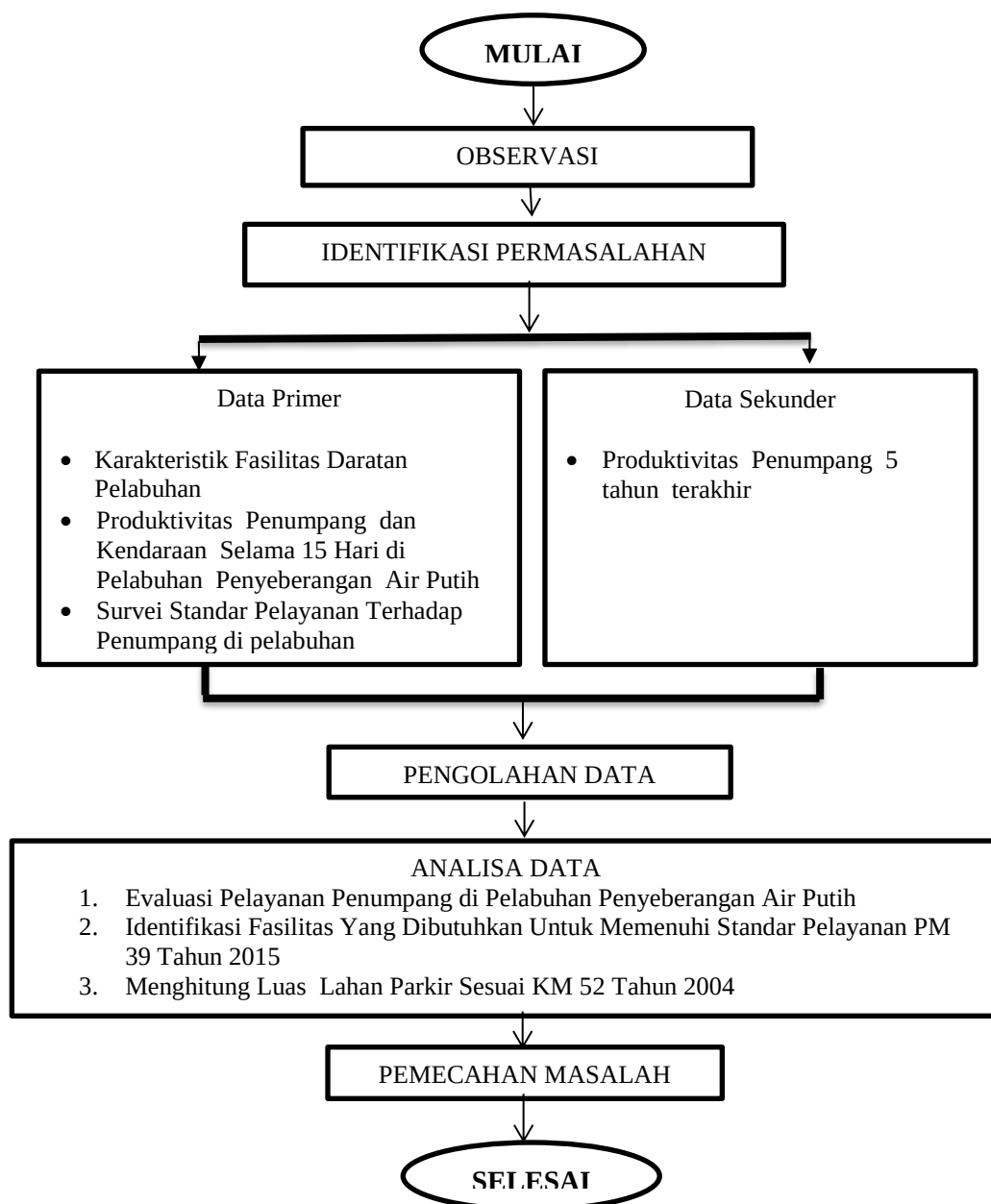
Keterangan:

- A** = luas total areal parkir untuk kendaraan antar/jemput
a = Luas areal yang dibutuhkan untuk satu unit kendaraan
n1 = jumlah penumpang dalam satu kapal
n2 = jumlah penumpang dalam satu kendaraan (rata –rata 8 orang/unit)
N = jumlah kapal datang/berangkat pada saat bersamaan
x = rata-rata pemanfaatan (1,0)
y = rasio konsentrasi (1,0-1,6)
z = rata-rata pemanfaatan (1,0 : seluruh penumpang meninggalkan terminal dengan kendaraan)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Alur Pikir

Penulisan ini supaya terarah dan dapat mencapai target yang diinginkan, maka penulis menyusun bagan alur penulisan dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Data Primer

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

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan. Kegiatan yang dilaksanakan adalah melakukan pengamatan secara langsung kondisi yang sebenarnya di lapangan yaitu standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih. Adapun data yang didapatkan adalah sebagai berikut:

- 1) Data Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih
- 2) Data Produktivitas Penumpang dan Kendaraan selama 15 Hari di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapitulasi. Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder antara lain:

a. Metode Literatur (Kepustakaan)

Data ini didapat dari teori dan literatur, buku, kajian ilmiah dan modul perkuliahan serta dasar – dasar hukum yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sebagai landasan teori dalam menganalisa maupun memecahkan permasalahan. Peneliti menganalisa berdasarkan metode penelitian karya Tjiptono Fandy.

b. Metode Institusional

Metode ini dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian ini. Instansi tersebut diantaranya:

- 1) Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis
- 2) Badan Pusat Statistika Kabupaten Bengkalis.

3.3 Analisa

3.3.1 Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih
Mencocokkan dengan menceklist form survei PM nomor 39 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan penyeberangan

Adapun lampiran form survei dilampirkan pada **lampiran I**.

3.3.2 Identifikasi kebutuhan fasilitas pelayanan penumpang untuk memenuhi standar pelayanan PM 39 tahun 2015

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih di dalam memenuhi kebutuhan fasilitas standar pelayanan penumpang maka pihak UPT penyeberangan seharusnya memperbaiki atau menambahkan fasilitas seperti:

- a. Aspek keselamatan
Penambahan petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi.
- b. Aspek keamanan
Melakukan penambahan dan perbaikan lampu penerangan.
- c. Aspek kenyamanan
Penambahan perluasan ruang tunggu dan jumlah toilet
- d. Aspek Kemudahan/keterjangkauan
Penambahan informasi visual, tempat informasi angkutan lanjutan dan tempat layanan penumpang.
- e. Aspek kesetaraan
Penambahan fasilitas untuk *difable* dan ruang khusus ibu menyusui

a. Rekapitulasi kesesuaian standar pelayanan menurut PM 39 tahun 2015
Berikut hasil form survey PM 39 tahun 2015 di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

- 1) Keselamatan
 - a) Informasi dan fasilitas keselamatan
telah tersedia nomor telepon darurat.

- b) Informasi dan fasilitas kesehatan
 - Memiliki perlengkapan P3K dan tandu.
 - Perlengkapan P3K: isi masih layak.
- 2) Keamanan
 - a) Fasilitas keamanan
 - telah tersedia CCTV.
 - CCTV: bisa beroperasi.
 - b) Petugas keamanan
 - telah tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat
 - c) Informasi gangguan keamanan
 - telah tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
- 3) Kehandalan/Keteraturan
 - a) Layanan penjualan tiket
 - Telah sesuai dengan maksimum 5 menit per nama penumpang
- 4) Kenyamanan
 - a) Ruang tunggu
 - Area bersih 100% dan tidak berbau
 - b) Musholla
 - Telah tersedia sesuai kapasitas dan area bersih 100%
 - c) Fasilitas lajur penumpang
 - Telah tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah
- 5) Kemudahan/Keterjangkauan
 - a) Informasi Pelayanan
 - Telah sesuai informasi berbentuk audio dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
 - b) Tempat parkir
 - Telah sesuai luas tempat parkir dan sirkulasi kendaraan lancar
- b. Menghitung presentasi kesesuaian dengan standar pelayanan
 - Dapat dihitung persentase kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan Air Putih untuk mengetahui persentase sesuai dan tidak sesuai dapat dilihat dari Tabel 3. 1. Berikut ini :

Tabel 3. 1 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pada Pelabuhan Air Putih

Jenis Pelayanan	Tingkat Kesesuaian		Persentase (%)	
	Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
Keselamatan	3	5		
Keamanan	3	1		
Kehandalan/ Keteraturan	1	0		
Kenyamanan	5	4		
Kemudahan/ Keterjangkauan	5	4		
Kesetaraan	0	2		
Jumlah	17	16		

Sumber : Hasil analisa, 2021

3.3.3 Menghitung luas lahan parkir sesuai KM 52 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan menteri perhubungan

$$A = a \cdot n_1 \cdot N \cdot x \cdot y \cdot z \cdot \frac{1}{n_2}$$

$$= 4 \text{ m} \times 123 \text{ pnp} \times 1 \times 1,0 \times 1,6 \times (1,0 : 123) \times \frac{1}{8}$$

$$= 0,7872 \text{ m}^2$$

Keterangan:

A = luas total areal parkir untuk kendaraan antar/jemput

a = Luas areal yang dibutuhkan untuk satu unit kendaraan

n1 = jumlah penumpang dalam satu kapal

n2 = jumlah penumpang dalam satu kendaraan (rata –rata 8 orang/unit)

N = jumlah kapal datang/berangkat pada saat bersamaan

x = rata-rata pemanfaatan (1,0)

y = rasio konsentrasi (1,0-1,6)

z = rata-rata pemanfaatan (1,0 : seluruh penumpang meninggalkan terminal dengan kendaraan)

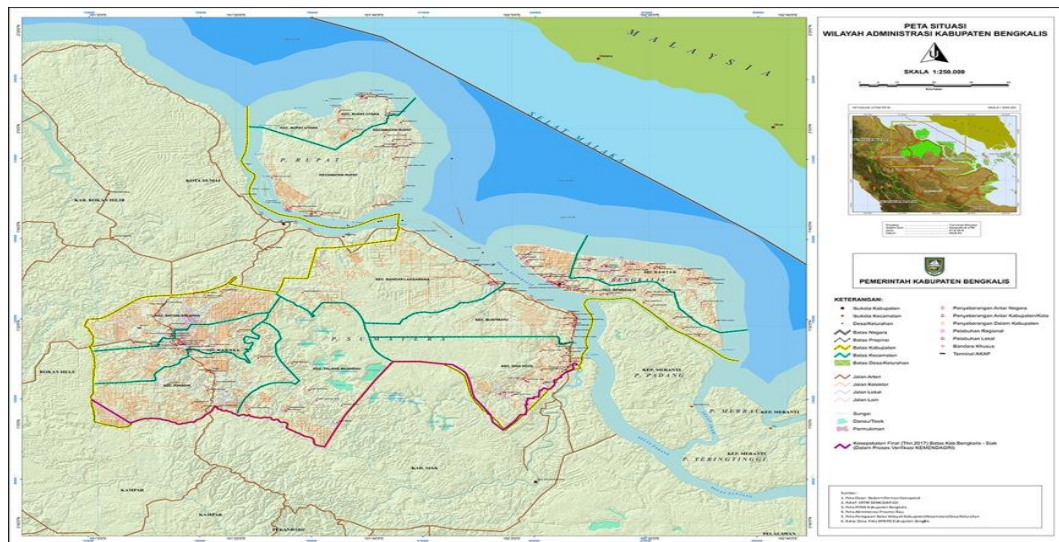
BAB IV OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian

4.1.1 Kondisi Geografis

Secara astronomis, Kabupaten Bengkalis memiliki luas wilayah 8.403,28 Km² dikeliling 15 pulau yang terletak antara 207°37,2"-0055°33,6" Lintang Utara dan 100°57'57,6" - 102°30'25,2" Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Bengkalis memiliki batas-batas:

- Utara – Selat Malaka;
- Selatan – Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti;
- Barat – Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kota Dumai;
- Timur – Selat Malaka dan Kabupaten Kepulauan Meranti.



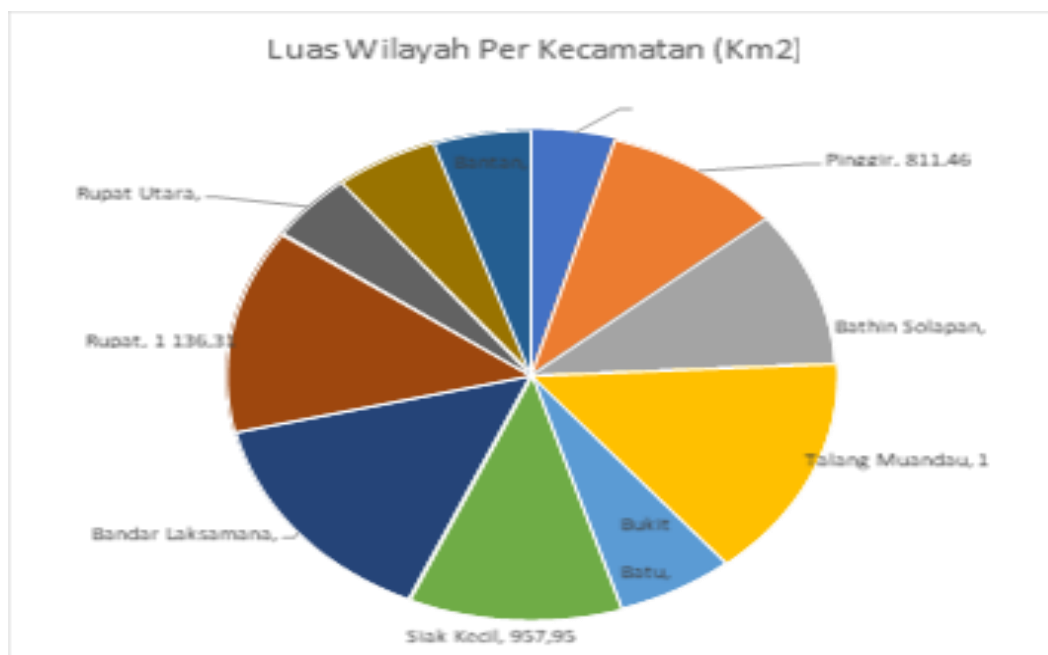
Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (2021)

Gambar 4. 1 Peta wilayah Kabupaten Bengkalis

Pada 2019, Kabupaten Bengkalis terdiri dari 11 Kecamatan yang terletak di daratan dan kepulauan. Wilayah Kabupaten Bengkalis dialiri oleh beberapa sungai. Diantara sungai yang ada di daerah ini yang sangat penting sebagai sarana

perhubungan utama dalam perekonomian penduduk adalah Sungai Siak dengan panjang 300 km, Sungai Siak Kecil 90 km dan Sungai Mandau 87 km. Luas wilayah Kabupaten Bengkalis 8.403,28km², terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Tercatat sebanyak 15 pulau utama disamping pulau-pulau kecil lainnya yang berada di wilayah Kabupaten Bengkalis.

Jika dirinci luas wilayah menurut kecamatan dan dibandingkan dengan luas Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Bukit Batu merupakan kecamatan yang terluas yaitu 1.946,41 km² (23,16%) dan kecamatan yang terkecil adalah Kecamatan Rupert Utara dengan luas 424,59 km² (5,05%). Jarak terjauh antara ibukota kecamatan dengan ibukota Kabupaten Bengkalis adalah ibukota Kecamatan Bathin Solapan yaitu Desa Sebangar dengan jarak lurus 106 km. Dan jarak terdekat selain Kecamatan Bengkalis adalah ibukota Kecamatan Bantan, yaitu desa Selat Baru, dan ibukota Kecamatan Bukit Batu, yaitu Kelurahan Sungai Pakning dengan jarak lurus 15 km.



Sumber: Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bengkalis

Gambar 4. 2 Peta wilayah Kabupaten Bengkalis

Tabel 4. 1 Jumlah Pulau dan Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kabupaten Bengkalis, 2020

No	Kecamatan	Jumlah Pulau	Luas Total Area
1	Mandau	-	372,25
2	Pinggir	-	811,56
3	Bathin Solapan	-	855,62
4	Talang Muandau	-	1244,71
5	Bukit Batu	-	526,62
6	Siak Kecil	-	957,95
7	Bandar Laksamana	-	1237,7
8	Rupat	7	1136,31
9	Rupat Utara	7	378,68
10	Bengkalis	-	462,24
11	Bantan	-	442,93
Kabupaten Bengkalis			8426,48

Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

Tabel 4. 2 Tinggi Wilayah dan Jarak ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan di Kabupaten Bengkalis, 2020

No	Kecamatan	Tinggi Wilayah (mdpl)	Jarak Ibu Kota Kabupaten
1	Mandau	55	103
2	Pinggir	45	100
3	Bathin Solapan	55	106
4	Talang Muandau	45	90
5	Bukit Batu	6	15
6	Siak Kecil	6	25
7	Bandar Laksamana	6	24
8	Rupat	5	71
9	Rupat Utara	5	86
10	Bengkalis	5	-
11	Bantan	5	15

Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

4.1.2 Wilayah Administratif

Pada mulanya Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 tahun 1956 dengan ibukotanya Bengkalis. Pada tahun 1999 Kota Administratif Dumai meningkat statusnya menjadi Kota Dumai. Pada tahun 2000 terjadi lagi pemekaran, Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi tiga Kabupaten yaitu Kabupaten

Bengkalis, Kabupaten Siak dan Kabupaten Rokan Hilir. Pada awal 2009 Kabupaten Bengkalis kembali dimekarkan menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Tahun 2017 terjadi pemekaran kecamatan di Kabupaten Bengkalis, sehingga jumlah kecamatan di wilayah Kabupaten Bengkalis menjadi sebanyak 11 kecamatan.

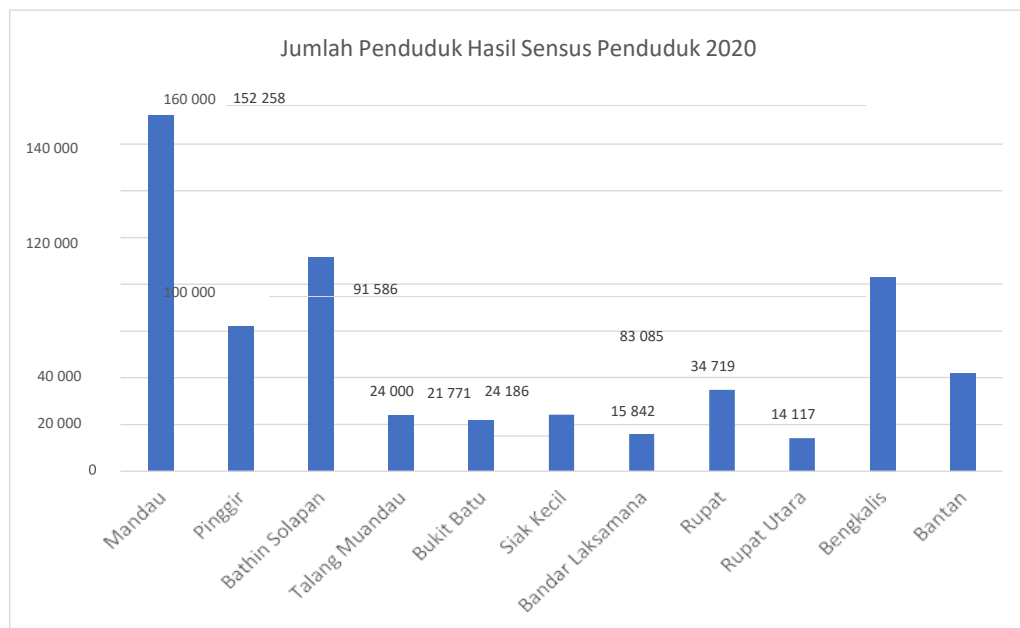
Tabel 4. 3 Wilayah Administratif Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan Dikabupaten Bengkalis 2015-2019

Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2020
Mandau	24	11	11	11	11
Pinggir	19	10	10	10	10
Bathin Solapan	...	13	13	13	13
Talang Muandau	...	9	9	9	9
Bukit Batu	17	10	10	10	10
Siak Kecil	17	17	17	17	17
Bandar Laksamana	...	7	7	7	7
Rupat	16	16	16	16	16
Rupat Utara	8	8	8	8	8
Bengkalis	31	31	31	31	31
Bantan	23	23	23	23	23
Kabupaten Bengkalis	155	155	155	155	155

Sumber: Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 1 Tahun 2020 Tanggal 5 Februari 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 3 Tahun 2019 tentang Kode dan Nama Wilayah Kerja Statistik Tahun 2019

4.1.3 Kependudukan

Penduduk Kabupaten Bengkalis berdasarkan hasil Sensus Penduduk tahun 2020 Bulan September sebanyak 565.569 jiwa. Penduduk hasil registrasi penduduk data Disdukcapil kondisi Semester II 2020 Sebanyak 593.397 jiwa.



Sumber: Bengkulu dalam Angka (2021)

Gambar 4. 3 Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk 2020

Kepadatan penduduk di Kabupaten Bengkulu tahun 2020 mencapai 65 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di sebelas kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Mandau dengan kepadatan sebesar 409 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Bandar Laksamana sebesar 12 jiwa/km².

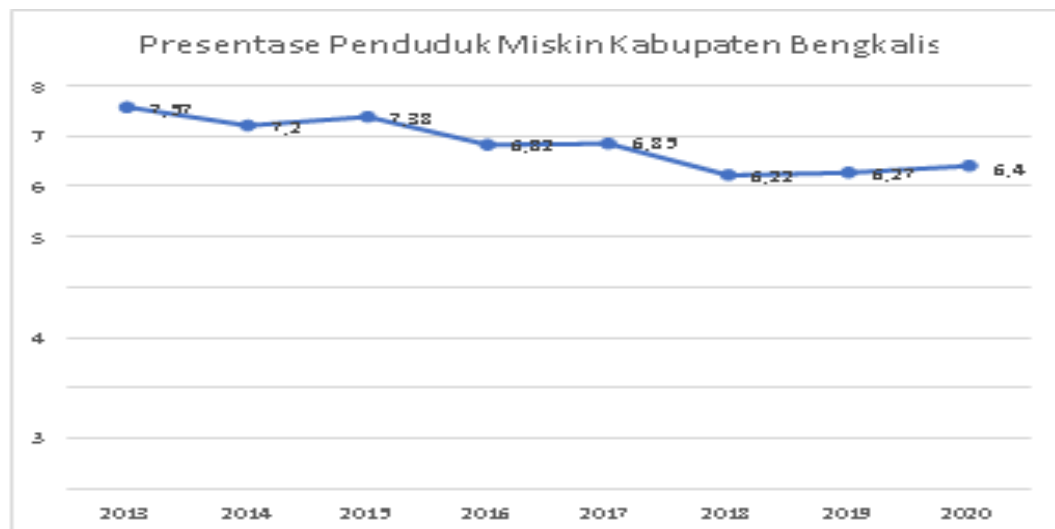
Tabel 4. 4 Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Bengkalis, 2020

Kecamatan	Penduduk (ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2019–2020
Mandau	152 258	...
Pinggir	62 098	...
Bathin Solapan	91 586	...
Talang Muandau	24 000	...
Bukit Batu	21 771	...
Siak Kecil	24 186	...
Bandar Laksamana	15 842	...
Rupat	34 719	...
Rupat Utara	14 117	...
Bengkalis	83 085	...
Bantan	41 907	...
Kabupaten Bengkalis	565 569	...
Hasil Registrasi/Registration Result	593 397	...
Hasil Proyeksi 1/Projection Result 1	579 430	...

Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

4.1.4 Sosial dan Kesejahteraan Rakyat

Pada tahun 2020 di Kabupaten Bengkalis presentase penduduk miskin Kabupaten Bengkalis adalah sebesar 6,4%, naik dari tahun 2019 yakni sebesar 6,22%, hal ini sedikit banyak dipengaruhi situasi Covid-19 yang berdampak langsung pada perekonomian masyarakat. Sementara itu, data lain menyebutkan Angka Partisipasi Murni (APM) Kabupaten Bengkalis tahun 2020 sebesar 66,97% , naik dari tahun 2019 sebesar 66,07% .



Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

Gambar 4. 4 Presentase Penduduk Miskin Kabupaten Bengkalis, 2020

Tabel 4. 5 Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi Kasar (APK) Menurut Jenjang Pendidikan di Kabupaten Bengkalis, 2019 dan 2020

Jenjang Pendidikan	Angka Partisipasi Murni (APM)		Angka Partisipasi Kasar (APK)	
	2019	2020	2019	2020
SD/MI/Sederajat	97,91	98,06	108,03	106,72
SMP/MTs/Sederajat	85,7	86,5	95,01	97,41
SMA/SMK/MA/Sederajat	66,07	66,97	77,29	79,38

Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

4.1.5 Transportasi dan Komunikasi

Dari laporan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bengkalis hingga tahun 2020 panjang jalan di Kabupaten Bengkalis 1.257,11km yang 22,26 % permukaannya sudah berupa aspal.

Tabel 4. 6 Panjang Jalan Menurut Tingkat Kewenangan Pemerintahan di Kabupaten Bengkalis (km), 2018–2020

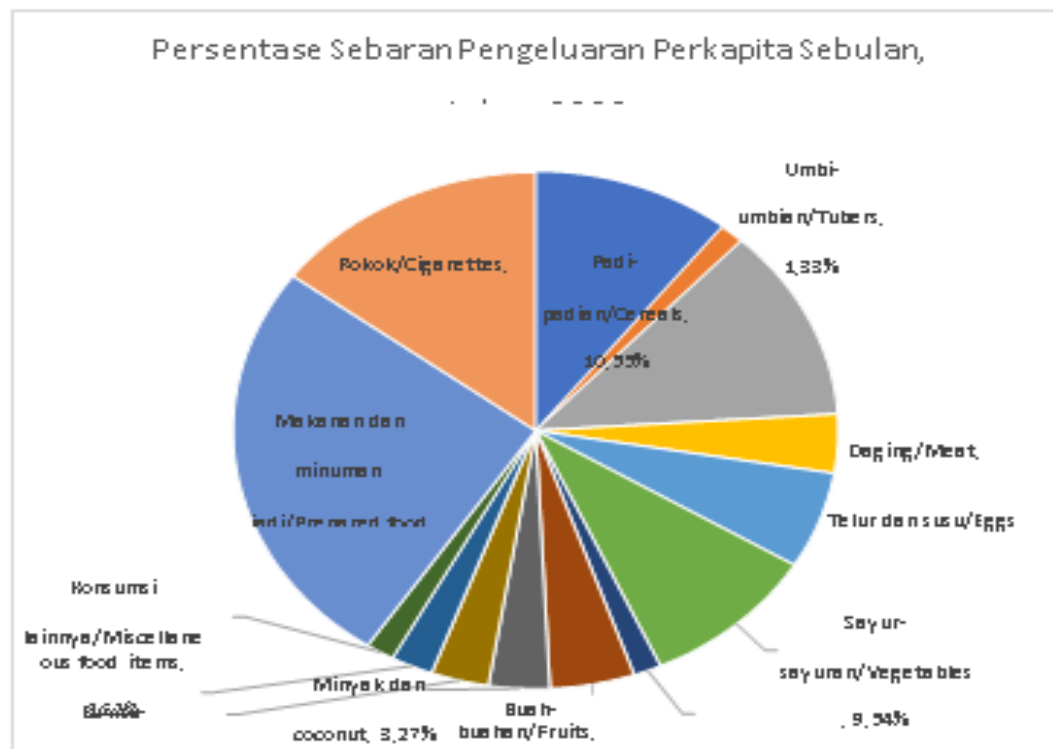
Jenis Permukaan Jalan	2018	2019	2020
Aspal/ <i>Paved</i>	278,69	271,27	269,84
Beton/ <i>Concrete</i>	415,71	439,91	496,81
Kerikil/ <i>Gravel</i>	317,62	316,33	303,84
Tanah/ <i>Soil</i>	245,09	229,6	186,62
Jumlah/Total	1 257,11	1 257,11	1 257,11

Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

4.1.6 Pengeluaran Penduduk

Konsumsi rumah tangga dibedakan atas konsumsi makanan dan bukan makanan tanpa memperhatikan asal barang dan terbatas pada pengeluaran untuk kebutuhan rumah tangga saja, tidak termasuk konsumsi atau pengeluaran untuk keperluan usaha atau yang diberikan kepada pihak lain. Pengeluaran untuk konsumsi makanan dihitung selama seminggu terakhir, sedangkan konsumsi bukan makanan dihitung sebulan dan setahun terakhir. Baik konsumsi makanan maupun bukan makanan selanjutnya dikonversikan ke dalam pengeluaran rata-rata sebulan.

Angka konsumsi atau pengeluaran rata-rata per kapita yang disajikan dalam publikasi ini diperoleh dari hasil bagi jumlah konsumsi seluruh rumah tangga (baik mengonsumsi makanan maupun tidak) terhadap jumlah penduduk. Pengeluaran untuk konsumsi makanan dihitung selama seminggu terakhir, sedangkan konsumsi bukan makanan dihitung sebulan dan setahun terakhir. Rata-rata pengeluaran perkapita sebulan pada tahun 2020 yakni sebesar Rp 1 216 665, naik dari tahun 2019.



Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

Gambar 4. 5 Grafik Pengeluaran Perkapita Sebulan 2020

4.1.7 Perbandingan Antar Kabupaten/Kota

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) menjelaskan bagaimana penduduk dapat mengakses hasil pembangunan dalam memperoleh pendapatan kesehatan pendidikan dan sebagainya. IPM diperkenalkan oleh UNDP pada tahun 1990 dan dipublikasikan secara berkala dalam laporan tahunan Human Development Report (HDR). IPM dibentuk oleh 3 (tiga) dimensi dasar: Umur panjang dan hidup sehat; pengetahuan; dan standar hidup layak.

Sensus Penduduk dilaksanakan 10 tahun sekali. Jumlah penduduk Provinsi Riau tahun 2019 menurut proyeksi hasil Sensus Penduduk 2010 (SP2010) adalah 6.971.745 jiwa. Kabupaten/kota dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kota Pekanbaru yaitu 1.143.359 jiwa dan terkecil adalah Kabupaten Kepulauan meranti yaitu 185.516 jiwa.

**Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota
di Provinsi Riau, 2016-2020**

Kabupaten/Kota	2016	2017	2018	2019	2020
Kuantan Singingi	317 935	321 216	324 413	327 316	334 943
Indragiri Hulu	417 733	425 897	433 934	441 789	444 548
Indragiri Hilir	713 034	722 234	731 396	740 598	654 909
Pelalawan	417 498	438 788	460 780	483 622	390 046
Siak	453 052	465 414	477 670	489 996	457 940
Kampar	812 702	832 387	851 837	871 117	841 332
Rokan Hulu	616 466	641 208	666 410	692 120	561 385
Bengkalis	551 683	559 081	566 228	573 003	565 569
Rokan Hilir	662 242	679 663	697 218	714 497	637 161
Kepulauan Meranti	182 152	183 297	184 372	185 516	206 116
Kota Pekanbaru	1 064 566	1 091 088	1 117 359	1 143 359	982 356
Kota Dumai	291 908	297 638	303 292	308 812	316 782
Provinsi Riau	6 500 971	6 657 911	6 814 909	6 971 745	6 394 087

Sumber: Bengkalis dalam Angka (2021)

4.2 Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Sarana adalah segala sesuatu yang dipergunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, terutama dalam kegiatan pelayanan terhadap pengguna jasa. Kondisi sarana sangat penting untuk diperhatikan khususnya kapal yang beroperasi. Adapun kapal yang beroperasi di Pelabuhan penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis yang berada dibawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yang mengangkut kendaraan, penumpang dari Pelabuhan Air Putih – Sungai Selari, sebagai berikut :

a. KMP. Bahari Nusantara

KMP. Bahari Nusantara merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Jembatan Nusantara.



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 4. 6 KMP. Bahari Nusantara

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4.8 Spesifikasi KMP. Bahari Nusantara

Spesifikasi KMP. Bahari Nusantara		
PEMILIK : PT. JEMBATAN NUSANTARA		
DATA KAPAL		
1	Nama Kapal	: KMP.BAHARI NUSANTARA
2	Call Sign	: Y E WW
3	Tempat Pembuatan	: Hongkong
4	Tahun Pembuatan	: 1969
5	Bahan	: BAJA
6	Type kapal	: Roll On – Roll Off
7	Klasifikasi	: B K I
8	Imo Number	: 5286893
9	Tanda Selar	: No. 349 / Ga
UKURAN KAPAL		
1	Panjang Keseluruhan	: 50.60 Meter
2	Panjang Garis Air	: 47.25 Meter
3	Lebar	: 10.35 Meter
4	Dalam	: 3.20 Meter
5	Sarat Air	: 2.40 Meter

Tabel 4. 8 Lanjutan

Spesifikasi KMP. Bahari Nusantara		
6	<i>Gross Tonnage (GRT)</i>	: 846 Ton
7	<i>Net Tonnage</i> (berat bersih)	: 280 Ton
MESIN UTAMA		
1	<i>Merk</i>	: DAIHATSHU DIESEL
2	<i>Type Mesin</i>	: 6 DSM-21 F8
3	<i>PK</i>	: 2 X 640 HP
4	<i>RPM</i>	: 750
5	<i>Jumlah Mesin</i>	: 2 Unit
6	<i>Kecepatan Maximum</i>	: 9 Knot
7	<i>Kecepatan Operasional</i>	: 8 Knot
8	<i>Jenis Bahan Bakar</i>	: HSD SOLAR
MESIN BANTU		
1	<i>Merk</i>	: YANMAR / NISSAN
2	<i>Type Mesin</i>	: 6 HAL-DTN / RD-8
3	<i>PK</i>	: 1 x 200 HP / 1 x 2800 HP
4	<i>RPM</i>	: 1200 / 2800
5	<i>Jumlah Mesin</i>	: 2 Unit
KAPASITAS TANGKI		
1	Tangki Bahan Bakar	: 18.685 Ton
2	Tangki Air Tawar	: 42.470 Ton
3	Tangki Ballast	: 209.976 Ton
KAPASITAS MUATAN		
1	Penumpang	: 300 Orang
2	Anak Buah Kapal (ABK)	: 23 Orang
3	Kendaraan Campuran	: 30 Unit

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

b. KMP. Persada Nusantara

KMP. Persada Nusantara merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Jembatan Nusantara.



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 4. 7 KMP. Persada Nusantara

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 9 Spesifikasi KMP. Persada Nusantara

Spesifikasi KMP. Persada Nusantara		
PEMILIK : PT. JEMBATAN NUSANTARA		
DATA KAPAL		
1	Nama Kapal	: KMP. Persada Nusantara Eks. Orlando
2	Call Sign	: Y F T I
3	Lines	: Air Putih – Sungai Selari
4	Flag State	: INDONESIA
5	Builder	: JEPANG
6	Built in Year	: 1985
7	Hull construction	: STEEL
8	Operation use	: Car & Passenger Ferry
9	Type	: Roll On – Roll Off (Ro-Ro)
10	Classification	B K I
11	Tanda Selar	GT.687 No. 1920/Ka
UKURAN KAPAL		
1	Panjang Keseluruhan	: 54.30 Meter

Tabel 4. 9 Lanjutan

Spesifikasi KMP. Persada Nusantara		
2	Panjang Garis Air	: 47.28 Meter
3	Lebar	: 9.60 Meter
4	<i>Moulded Depth Amidships to Upper Deck (H)</i>	: 3.60 Meter
5	Sarat Air	: 2.36 Meter
6	<i>Gross / Netto Tonage</i>	: 687/207
MESIN UTAMA		
1	<i>Merk</i>	: DAIHATSU
2	<i>Type</i>	6 PST ML-26DS
3	<i>Horze Power</i>	2 X 550
4	<i>Speed</i>	S KNOTT
5	<i>RPM</i>	670 RPM
6	<i>Fuel of Type</i>	SOLAR, HSD
MESIN BANTU		
1	<i>Merk</i>	MITSHUBISHI, YANMAR
2	<i>Type</i>	6D20, 6HAL-HTN
3	<i>Horze Power</i>	215,160
KAPASITAS MUATAN		
1	Penumpang	173 Orang
2	Anak Buah Kapal	23
3	Kendaraan Campuran	22 Unit

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

c. KMP. Swarna Putri

KMP. Swarna Putri merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Jembatan Nusantara.



Gambar 4. 8 KMP. Swarna Putri

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Spesifikasi KMP. Swarna Putri

Spesifikasi KMP. Swarna Putri		
PEMILIK : PT. JEMBATAN NUSANTARA		
DATA KAPAL		
1	Nama Kapal	: KMP. SWARNA PUTRI
2	<i>Call Sign</i>	: P O K J
3	<i>Lines</i>	: Air Putih – Sei Selari
4	<i>Flag State</i>	: INDONESIA
5	<i>Builder</i>	: JEPANG
6	<i>Built in Year</i>	: 1993
7	<i>Hull construction</i>	: STEEL
8	<i>Operation use</i>	: Car & Passenger Ferry
9	<i>Type</i>	: Roll On Roll Off (Ro-Ro)
10	<i>Classification</i>	: B K I
11	<i>International on certificate</i>	: 1112/Ga
UKURAN KAPAL		
1	Panjang Keseluruhan	: 62.28 Meter
2	Panjang Garis Air	: 45.00 Meter
3	Lebar	: 10.20 Meter
4	<i>Moulded Depth amidships to Upper Deck (H)</i>	: 3.60 Meter
5	<i>Moulded Draught (T)</i>	: 2.60 Meter
6	Gross / Netto Tonnage	: 516/155
MESIN UTAMA		
1	<i>Merk</i>	: YANMAR
2	<i>Type</i>	: T260-ST
3	<i>Horse Power</i>	: 2 X 1100 PS
4	<i>Speed</i>	: 9 KNOTT
5	<i>RPM</i>	: 660 RPM
6	<i>Fuel of Type</i>	: SOLAR / HSD
MESIN BANTU		
1	<i>Merk</i>	: YANMAR
2	<i>Type</i>	: 6 HAL-HTM
3	<i>Horse Power</i>	: 2 X 180PS
4	<i>RPM</i>	: 1200RPM
KAPASITAS TANGKI		
1	<i>Fuel Tank</i>	: 25.45 Ton
2	<i>Fresh Water Tank</i>	: 14.62 Ton

Tabel 4. 10 Lanjutan

Spesifikasi KMP. Swarna Putri		
3	<i>Ballas Tank Ka/Ki</i>	: 6.68 Ton
KAPASITAS MUATAN		
1	Penumpang	: 200 Orang
2	<i>Vehicle (Truck)</i>	: 9 Unit
3	<i>Vehicle (Jeep Car)</i>	: 12 Unit

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

d. KMP. Mutiara Pertiwi II

KMP. Mutiara Pertiwi II merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Atosim Lampung Pelayaran.



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 4. 9 KMP. Mutiara Pertiwi II

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 11 Spesifikasi KMP. Mutiara Pertiwi II

Spesifikasi KMP. Mutiara Pertiwi II		
PEMILIK	:	PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN
DATA KAPAL		
1	Nama Kapal	: KMP. MUTIARA PERTIWI II Ex Golden Eagle

Tabel 4. 11 Lanjutan

Spesifikasi KMP. Mutiara Pertiwi II		
2	Call Sign	: P L L K
3	Tempat pembuatan	: JEPANG
4	Tahun Pembuatan	: 1998
5	Type kapal	: FERRY Roll On – Roll Off
6	Klasifikasi	: B K I
7	Bahan	: BAJA
8	Tanda Selar	: 633 / Ab
UKURAN KAPAL		
1	Panjang	: 46.00 Meter
2	Lebar	: 11.60 Meter
3	Dalam	: 3.60 Meter
4	Sarat Air	: 2.80 Meter
5	Gross Tonage (GRT)	: 492 Ton
6	Net Tonnage (berat bersih)	: 148 Ton
MESIN UTAMA		
1	Merk	: YANMAR
2	Type	: T.260-ST
3	PK	: 1000 PS
4	RPM	: 625
5	Jumlah Mesin	: 1 Unit
6	Kecepatan Maksimal	: 10 Knot
7	Kecepatan Operasional	: 8 Knot
8	Jenis Bahan Bakar	: HSD/ SOLAR
9	Nomor Mesin	: -
MESIN BANTU		
1	Merk	: YANMAR
2	Type	: 63 KDL
3	Jumlah Mesin	: 2x70 KW
4	PK	: 150 PK
5	RPM	: 1.000
6	KVA	: 120 KVA
KAPASITAS TANGKI		
1	Tangki Bahan Bakar	: 20 Ton
2	Tangki Air Tawar	: 25 Ton
3	Tangki Ballast	: 50 Ton
KAPASITAS MUATAN		
1	Penumpang	: 252 Orang
2	Jumlah Kendaraan	: 38 Orang
3	Jumlah ABK	: 20 Orang

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

e. KMP. Permata Lestari III

KMP. Permata Lestari III merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Atosim Lampung Pelayaran.



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 4. 10 KMP. Permata Lestari III

Adapun spesifikasi kapal dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Spesifikasi KMP. Permata Lestari III

Spesifikasi KMP. Permata Lestari III		
PEMILIK : PT. ATOSIM LAMPUNG Pelayaran		
DATA KAPAL		
1	Nama Kapal	: PERMATA LESTARI III
2	Nama Pendaftaran	: 2016 Cca No. 634/L
3	Gross Akte Nomor	: 634
4	Dikeluarkan oleh	: PANJANG
5	Tanda Selar	: GT. 468 No. 681/Ab
6	Pemilik Kapal	: PT. ATOSIM LAMPUNG Pelayaran
7	Call Sign	: YBKT2
8	Nama Galangan	: JEPANG

Tabel 4. 12 Lanjutan

Spesifikasi KMP. Permata Lestari III	
9	Tahun Pembuatan : 2003
10	Konstruksi : Baja
11	Daerah Pelayaran : Kawasan Indonesia
12	Type Kapal : Car Ferry
UKURAN KAPAL	
1	Panjang Keseluruhan : 40.46 Meter
2	Panjang Antara garis tegak (LBP) : 40.34 Meter
3	Lebar Kapal : 10 Meter
4	Dalam (h) : 2.94 Meter
5	Sarat Musim Panas : 2.18 Meter
6	Draft pada air Tawar : 2.22 Meter
7	Isi Kotor (GT) : 468 Ton
8	Net Tonnage : 274 Ton
MESIN UTAMA	
1	Merk : DAIHATSHU DIESEL, 2x 850 PS
2	Tahun : 0
3	PK : 6DLM-20S(SB), 6DLM-20S(PS)
4	Jenis Bahan Bakar : HSD SOLAR
MESIN BANTU	
1	Merk : YANMAR DIESEL, 2 X 150 KVA
2	Tahun : 0
3	Nomor : 6HAL –DTN(SB),6HAL –DTN(PS)
Kecepatan / <i>Speed</i>	
1	Maksimum : 12 Knot
2	Normal : 10 Knot
3	Ekonomis : 8 Knot
BAHAN BAKAR	
1	Jenis Bahan Bakar yang digunakan : HSD/SOLAR
Kapasitas	
1	Mobil : 20 Unit

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

4.3 Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih ini terdapat prasarana pendukung aktifitas pelabuhan seperti gedung kantor, loket, lapangan parkir pengantar/penjemput, kantin, musholla, jembatan timbang dan (*Moveable Bridge*). Berikut ini merupakan prasarana yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih:

Tabel 4.13 Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan

No	Fasilitas	Inventaris (M)		Luas (M ²)	Keterangan	Total Luas (M ²)
		Panjang	Lebar			
1	Loket Tiket	10	3.5	35	Campur dengan jalan	35
2	Lap.Parkir Antar/Jemput	23	48			
3	Luas Lap.Parkir Siap Muat	25	10	250	Gol. II & III	3401,8
		61,8	34	2101,2	Gol. IV & V	
		61,8	17	1050,6	Gol. VI, VII & VIII	
4	R.Tunggu Penumpang	25	12	300	Campur Dengan Kantor	300
5	Toilet	10,8	3,25	35.1	2 buah	70,2
6	Musholla	18	15	270		270
7	Kantin	24	3,5	84	1 buah	84
8	Rumah Genset	5	3,5	17,5		17,5
9	<i>Moveable Bridge</i>				Dermaga 1	
					Dermaga 2	
10	Rumah MB	4.2	4.2	17.64	Dermaga 1	35.28
		4.2	4.2	17.64	Dermaga 2	
11	<i>Gangway</i>	165	2	330	Dermaga 1	
		172		344	Dermaga 2	
12	<i>Catwalk</i>	82.3	1.1	90.53	Dermaga 1	176,88
		78.5	1.1	86.35	Dermaga 2	
13	Ruang Kantor	10	4,5	45	Campur dengan Ruang Tunggu	45
14	Instalasi Air	-	-	-	2 tangki	-

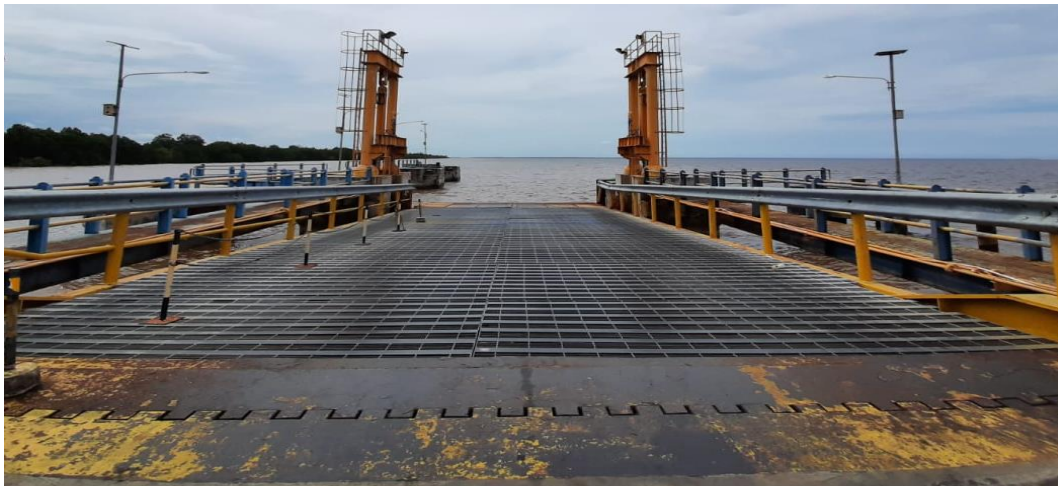
Sumber : hasil anallisa, 2021

a. Dermaga

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dalam melayani pengguna jasa transportasi penyeberangan mempunyai 2 (dua) dermaga *Moveable Bridge*.



Gambar 4. 11 Dermaga 1 Pelabuhan Penyeberangan Air Putih



Gambar 4. 12 Dermaga 2 Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

b. *Trestle*

Trestle berfungsi sebagai akses yang menghubungkan dari daratan menuju ke dermaga.



Gambar 4.13 *Trestle*

c. Gedung Terminal

gedung terminal ini terdapat ruang tunggu penumpang, kantin, dan kantor pelabuhan.



Gambar 4. 14 Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

d. Ruang Tunggu Penumpang

Ruang tunggu merupakan fasilitas yang disediakan untuk penumpang dalam menunggu kedatangan kapal.



Gambar 4. 15 Ruang Tunggu Penumpang

e. Lapangan Parkir

Lapaangan parkir ini disediakan bagi kendaraan pengantar maupun penjemput.



Gambar 4. 16 Parkir Kendaraan Roda 2 (dua)



Gambar 4. 17 Parkir Kendaraan Roda 2 (dua) dan 4 (empat)

f. Areal Parkir Siap Muat

Areal parkir yang digunakan kendaraan untuk menunggu masuk ke dalam kapal.



Gambar 4. 18 Area Siap Muat Kendaraan Golongan II dan III



Gambar 4. 19 Lapangan Parkir Siap Muat

g. Loket

Loket penumpang merupakan tempat penumpang membeli tiket. Setiap penumpang yang akan naik ke kapal terlebih dahulu harus membeli tiket di loket penumpang.



Gambar 4. 20 Loket Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

h. Jembatan Timbang

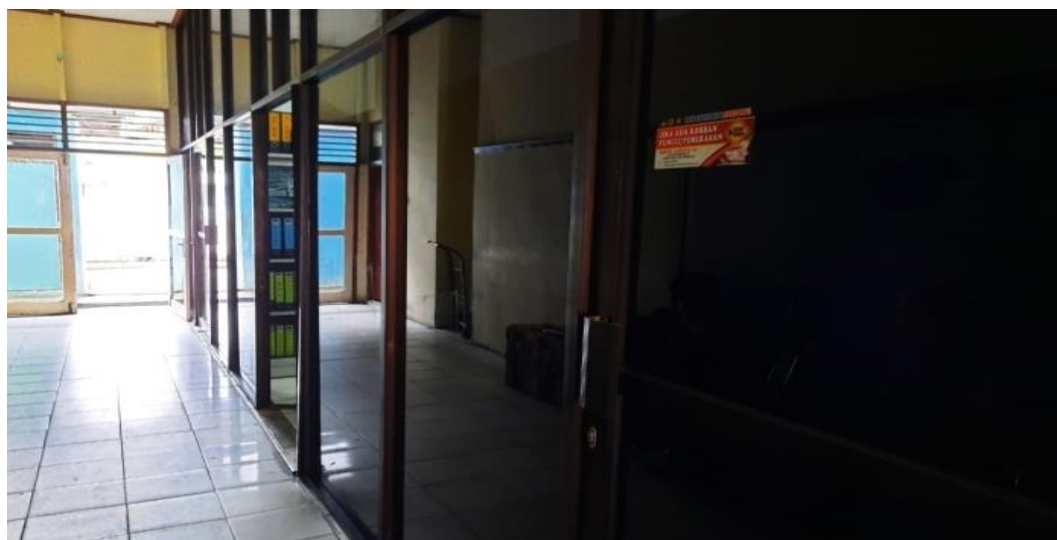
Jembatan timbang merupakan alat untuk menimbang kendaraan yang akan menyebrang agar tidak melebihi kapasitas muatan.



Gambar 4. 21 Jembatan Timbang

i. Kantor UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

Kantor UPT Penyeberangan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih merupakan tempat untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan maupun pelayanan jasa.



Gambar 4. 22 Ruang Kantor Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

j. Musholla

Musholla di Pelabuhan Air Putih sangat bersih dan nyaman, digunakan pada waktu sholat 5 (lima) waktu.



Gambar 4. 23 Musholla

k. Toilet

Toilet di Pelabuhan Air Putih hanya memiliki 2 (dua) buah, bersih dan berbau harum tetapi belum tersedia tisu.



Gambar 4. 24 Toilet

l. Kantin

Kantin di Pelabuhan Air Putih berada satu gedung dengan gedung terminal.



Gambar 4. 25 Kantin

m. Instalasi Listrik



Gambar 4. 26 Instalasi Listrik

n. Instalasi Air



Gambar 4. 27 Instalasi Air

n. Alat Pemadam Kebakaran

Alat pemadam kebakaran di letakkan di tempat yang mudah terlihat dan berwarna mencolok.



Gambar 4. 28 Alat Pemadam Kebakaran

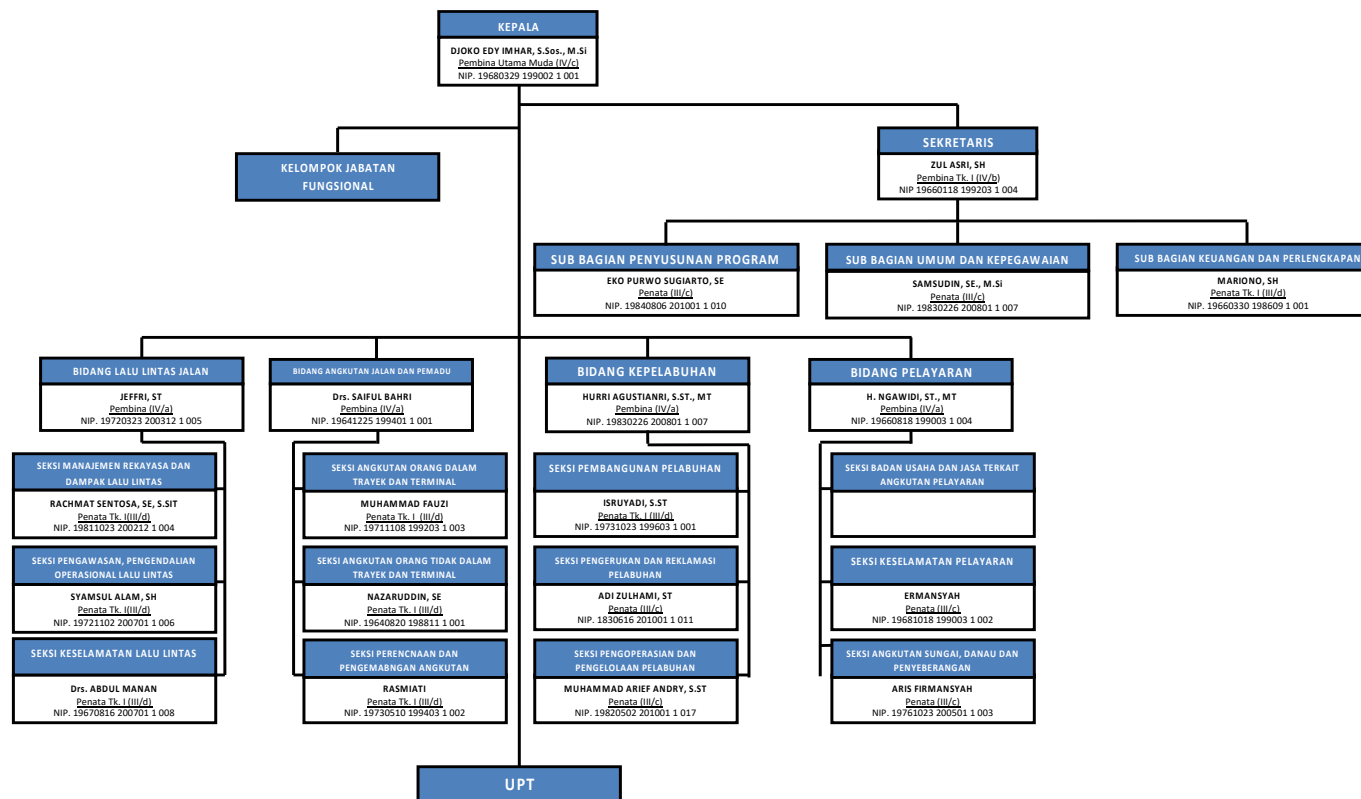
4.4 Instansi Pembina Transportasi

1. Instansi Pembina Bidang ASDP

Pembina angkutan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Bengkalis adalah UPT Pelabuhan Penyeberangan Bengkalis yang berada dibawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sebagai pengawas operator pelabuhan dan kapal sedangkan yang menjadi operator kapal adalah PT. Jembatan Nusantara dan PT. Atosim Lampung Pelayaran.



STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS



Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkulu Selatan

Gambar 4. 29 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkulu Selatan

Adapun visi misi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

a. VISI

“Terwujudnya Sistem Transportasi Kabupaten Bengkalis Yang Handal Dalam Mendukung Sistem Transportasi Wilayah Dan Nasional”

b. MISI

1. Mewujudkan kondisi lalu lintas yang aman, lancar, tertib dan terkendali.
2. Mewujudkan sarana angkutan umum Pedesaan dan Perkotaan.
3. Mewujudkan kualitas pelayanan Perhubungan.
4. Mewujudkan Sistem Manajemen dan Pemerintahan yang baik.

Pada Tahun 2017 dengan ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis maka Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkalis Menjadi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 Tahun 2016 (Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis) dengan melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang perhubungan dengan susunan organisasi sebagai berikut :

a) Kepala

b) Sekretariat, terdiri dari:

1. Sub Bagian Penyusunan Program;
2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
3. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

c) Bidang Lalu Lintas Jalan, terdiri dari:

1. Seksi Manajemen Rekayasa dan Dampak Lalu Lintas;
2. Seksi Pengawasan, Pengendalian Operasional Lalu Lintas; dan
3. Seksi Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan.

d) Bidang Angkutan dan Pemadu Moda, terdiri dari:

1. Seksi Angkutan Orang Dalam Trayek dan Terminal;

2. Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek dan Angkutan Barang; dan
 3. Seksi Perencanaan dan Pengembangan Angkutan.
- e) Bidang Kepelabuhan, terdiri dari:
1. Seksi Pembangunan Pelabuhan;
 2. Seksi Pengerukan dan Reklamasi Pelabuhan; dan
 3. Seksi Pengoperasian dan Pengelolaan Pelabuhan.
- f) Bidang Pelayaran, terdiri dari:
1. Seksi Badan Usaha dan Jasa Terkait Angkutan Pelayaran;
 2. Seksi Keselamatan Pelayaran; dan
 3. Seksi Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan.
- g) Unit Pelaksana Teknis; dan
- h) Kelompok Jabatan Fungsional.

Disamping itu berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis) Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis juga secara Struktural membawahi 8 UPT Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yaitu:

- a. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 22 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT PKB mempunyai klasifikasi kelas A berkedudukan di Duri (wilayah kerja seluruh Kabupaten Bengkalis).
- b. UPT Penyeberangandengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 26 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT Penyeberangan mempunyai klasifikasi kelas B berkedudukan di Bengkalis (wilayah kerja Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bukit Batu).
- c. UPT Terminal dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 23 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT Terminal mempunyai klasifikasi Kelas B berkedudukan di Duri (wilayah kerja Kecamatan Mandau, Kecamatan Pinggir, Kecamatan Talang Muandau dan dan Kecamatan Bathin Solapan).

- d. UPT Parkir dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 24 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT Parkir mempunyai klasifikasi kelas A berkedudukan di Duri (wilayah kerja Kecamatan Mandau, Kecamatan Pinggir, Kecamatan Talang Muandau dan dan Kecamatan Bathin Solapan).
- e. UPT Pelabuhan Kecamatan Bengkalis dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 25 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT Pelabuhan di Kecamatan Bengkalis berkedudukan di Bengkalis dengan Klasifikasi Kelas B.
- f. UPT Pelabuhan Kecamatan Bantan dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 25 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT Pelabuhan di Kecamatan Bantan berkedudukan di Selat Baru dengan Klasifikasi Kelas B.
- g. UPT Pelabuhan Kecamatan Rupert dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 25 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT Pelabuhan di Kecamatan Rupert berkedudukan di Batu Panjang dengan Klasifikasi Kelas B.
- h. UPT Pelabuhan Kecamatan Rupert Utara dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 25 Tahun 2017 tanggal 26 Mei 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja UPT Pelabuhan di Kecamatan Rupert Utara berkedudukan di Tanjung Medang dengan Klasifikasi Kelas B.

4.5 Produktivitas Angkutan

Berdasarkan data yang didapatkan dari Kantor UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih didapatkan data produktivitas selama 5 tahun terakhir. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa produktivitas penumpang tertinggi didapatkan pada tahun 2019 dengan jumlah 54.082 penumpang dan produktivitas penumpang terendah didapatkan pada tahun 2020 dengan jumlah 423.747 penumpang. Data produktivitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 14 Produktivitas Penumpang dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir di Lintasan Air Putih-Sungai Selari

Keberangkatan								
Tahun	Penumpang		Kendaraan Golongan					
	Dewasa	Anak-anak	II	III	IV		V	
					Sedan Sejenis	Pick Up	Bus Sedang	Truck Sedang
2016	453469	2971	186514	7843	81846	14363	122	16921
2017	473972	4001	190789	6973	83184	14598	136	13711
2018	511274	3993	205688	10599	82370	16246	90	14464
2019	544829	4253	225782	7615	84494	17282	113	14803
2020	421605	2142	179927	6564	62782	16621	36	16883

Tabel 4. 15 Produktivitas Penumpang dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir di Lintasan Sungai Selari – Air Putih

Kedatangan								
Tahun	Penumpang		Kendaraan Golongan					
	Dewasa	Anak-anak	II	III	IV		V	
					Sedan Sejenis	Pick Up	Bus Sedang	Truck Sedang
2016	448945	3528	185394	8405	82463	14440	126	16156
2017	467960	5818	185057	8285	85878	14067	140	15847
2018	518536	3938	203861	12403	87248	15610	109	15467
2019	538882	3638	207621	9133	89159	16133	111	20568
2020	384774	1616	153603	8160	67673	15779	64	16473

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

Tabel 4. 16 Produktivitas kedatangan Penumpang dan Kendaraan selama 15 Hari di Lintasan Air Putih-Sungai Selari

Keberangkatan									
Tanggal	Hari	Penumpang		Kendaraan Golongan					
		Dewasa	Anak - anak	II	III	IV		V	
						Sedan Sejenis	Pick Up	Bus Sedang	Truck Sedang
16 Mei 2021	Minggu	2930	0	1377	10	220	30	0	9
17 Mei 2021	Senin	2424	4	1161	14	162	36	0	28
18 Mei 2021	Selasa	2309	3	1010	14	222	44	0	50
19 Mei 2021	Rabu	2316	3	1016	8	216	47	0	35
20 Mei 2021	Kamis	2125	4	892	14	266	67	0	69
21 Mei 2021	Jum'at	1955	15	822	13	256	69	0	77
22 Mei 2021	Sabtu	2389	0	1128	16	237	64	0	50
23 Mei 2021	Minggu	2670	0	1167	13	269	80	0	45
24 Mei 2021	Senin	1467	14	630	16	188	59	0	42
25 Mei 2021	Selasa	1549	13	625	15	211	60	0	57
26 Mei 2021	Rabu	1703	0	726	20	211	45	0	42
27 Mei 2021	Kamis	1758	11	710	19	254	57	0	46
28 Mei 2021	Jum'at	1599	6	761	21	238	56	0	63
29 Mei 2021	Sabtu	1734	0	746	16	190	38	0	42
30 Mei 2021	Minggu	2116	0	855	13	227	50	0	35
31 Mei 2021	Sabtu	1358	0	607	18	193	48	0	36
Total		32402	73	14233	249	3560	850	3	726

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

Tabel 4. 17 Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan selama 15 Hari di Lintasan Air Putih-Sungai Selari

Kedatangan									
Tanggal	Hari	Penumpang		Kendaraan Golongan					
		Dewasa	Anak - anak	II	III	IV		V	
						Sedan Sejenis	Pick Up	Bus Sedang	Truck Sedang
16 Mei 2021	Minggu	2592	0	1252	10	183	19	0	21
17 Mei 2021	Senin	1822	0	849	11	160	100	0	29
18 Mei 2021	Selasa	2537	0	873	14	215	39	0	36
19 Mei 2021	Rabu	1696	0	666	10	181	46	0	45
20 Mei 2021	Kamis	1689	0	733	21	204	40	0	66
21 Mei 2021	Jum'at	1604	0	674	10	235	73	0	70
22 Mei 2021	Sabtu	2055	0	866	15	238	53	0	50
23 Mei 2021	Minggu	2611	0	1160	18	341	57	0	43
24 Mei 2021	Senin	1507	0	629	18	220	59	0	67
25 Mei 2021	Selasa	1441	0	605	17	219	40	0	54
26 Mei 2021	Rabu	1701	0	601	19	232	34	1	48
27 Mei 2021	Kamis	1449	2	588	25	226	55	0	47
28 Mei 2021	Jum'at	1295	0	499	18	239	43	0	62
29 Mei 2021	Sabtu	1719	0	691	23	237	29	0	41
30 Mei 2021	Minggu	2173	0	878	17	295	40	0	27
31 Mei 2021	Sabtu	1340	0	590	22	217	52	0	37
Total		29231	2	12154	268	3642	779	1	743

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bengkalis

1. Jaringan

a) Lintasan Penyeberangan

Pelabuhan melayani lintasan penyebrangan Air Putih – Sungai Selari
lintasan Adapun jadwal keberangkatan dapat dilihat dari tabel, sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Jadwal keberangkatan hari Senin – Kamis, dan Sabtu
di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

JAM KEBERANGKATAN KAPAL HARI SENIN S/D KAMIS DAN SABTU		
TRIP	AIR PUTIH	SUNGAI SELARI
	WAKTU KEBERANGKATAN	
1	06.30	06.30
2	07.15	07.15
3	08.00	08.00
4	08.45	08.45
5	09.30	09.30
6	10.15	10.15
7	11.00	11.00
8	11.45	11.45
9	12.30	12.30 (TRIP BBM)
10	13.15	13.15
11	14.00	14.00
12	14.45	14.45
13	15.30	15.30
14	16.15	16.15
15	17.00	17.00
16	17.45	17.45
17	18.30	18.30
18	19.30	19.30
19	20.30	20.30
20	21.45	21.45
21	22.45	22.45
22	00.00	00.00

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

Catatan: 12.30 khusus truk BBM

Tabel 4. 19 Jadwal keberangkatan hari Jum'at
di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

JADWAL KEBERANGKATAN KAPAL HARI JUM'AT		
TRIP	AIR PUTIH	SUNGAI SELARI
	WAKTU KEBERANGKATAN	
1	06.30	06.30
2	07.15	07.15
3	08.00	08.00
4	08.45	08.45
5	09.30	09.30
6	10.15	10.15
7	11.00	11.00
8	13.30	13.30
9	14.15	14.15
10	15.00	15.00 (TRIP BBM)
11	15.45	15.45
12	16.30	16.30
13	17.15	17.15
14	18.00	18.00
15	18.45	18.45
16	19.30	19.30
17	20.15	20.15
18	21.00	21.00
19	21.45	21.45
20	22.30	22.30
21	23.15	23.15
22	00.00	00.00
23	02.00	03.00
24	04.00	05.00

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

Catatan: 12.30 khusus truk BBM

Tabel 4. 20 Jadwal keberangkatan hari Minggu di Pelabuhan
Penyeberangan Air Putih

JADWAL KEBERANGKATAN KAPAL HARI MINGGU		
TRIP	AIR PUTIH	SUNGAI SELARI
	WAKTU KEBERANGKATAN	
1	06.30	06.30
2	07.15	07.15
3	08.00	08.00
4	08.45	08.45
5	09.30	09.30
6	10.15	10.15
7	11.00	11.00
8	11.45	11.45
9	12.30	12.30 (TRIP BBM)
10	13.15	13.15
11	14.00	14.00
12	14.45	14.45
13	15.30	15.30
14	16.15	16.15
15	17.00	17.00
16	17.45	17.45
17	18.30	18.30
18	19.30	19.30
19	20.30	20.30
20	21.45	21.45
21	22.45	22.45
22	00.00	00.00
23	02.00	03.00
24	04.00	05.00

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

Catatan: 12.30 khusus truk BBM

b) Trayek Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

Trayek Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang dikelola oleh UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang berada dibawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dengan lintasan Air Putih -Sungai Selari yang berjarak 5 (lima) mil laut dan memiliki jarak tempuh kurang lebih 45 menit perjalanan.



Gambar 4. 30 Trayek Lintasan Air Putih – Sungai Selari

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 ANALISA DATA HASIL PENELITIAN

5.1.1 Evaluasi Pelayanan Penumpang DI Pelabuhan Air Putih Kabupaten Bengkalis

Untuk mengetahui berapa persen standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang berlaku sebagai lintasan utama dengan kondisi eksisting. Peneliti melakukan perbandingan yang ada pada lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan dengan kondisi eksisting pelayanan yang ada pada pelabuhan.

a. Keselamatan

1) Informasi dan Fasilitas Keselamatan

Aspek keselamatan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 dengan bentuk dari informasi dan fasilitas keselamatan tersebut berupa alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik berkumpul dan nomor telepon darurat yang ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan terjangkau. Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih telah tersedia APAR tetapi tidak sesuai dengan peraturan dan nomor telepon darurat.

Tabel 5. 1 Pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi fasilitas dan keselamatan - alat pemadam kebakaran - petunjuk jalur evakuasi - titik kumpul evakuasi - nomor telpon darurat	Ada/Tidak ada	Ada		✓	APAR telah kadaluarsa, nomor telepon darurat berada di tempat yang terjangkau dan mudah dilihat
		Tidak ada		✓	
		Tidak ada		✓	
		Ada	✓		Belum tersedia : - petunjuk jalur evakuasi di pelabuhan - titik kumpul evakuasi
Jumlah			1	3	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 1 Kondisi Alat Pemadam Kebakaran

Salah satu kondisi APAR di Pelabuhan Air Putih yang sudah *expire date*, *expire date* pada tanggal 25 November 2020.



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 2 Nomor Telepon Darurat

2) Informasi dan Fasilitas Kesehatan

Informasi dan fasilitas kesehatan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih hanya memenuhi beberapa standar pelayanan penumpang dalam Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.

Tabel 5. 2 Pelayanan informasi dan fasilitas kesehatan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi dan Fasilitas Kesehatan - petugas kesehatan - perlengkapan P3K - kursi roda - tandu	Ada/Tidak ada	Tidak ada		✓	Fasilitas kesehatan berada di dalam mobil <i>ambulance</i> yang berada di pelabuhan, petugas kesehatan tidak berlatang pendidikan yang sesuai Tidak ada : kursi roda
		Ada	✓		
		Ada		✓	
		Tidak ada	✓		
Jumlah			2	2	

Sumber : Hasil analisa, 2021

b. Keamanan

1) Fasilitas Keamanan

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memiliki 3 CCTV dan dapat diakses di *website* pemerintah Bengkalis.

Tabel 5. 3 Pelayanan fasilitas keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas Keamanan Tersedia CCTV yang berfungsi	Ada/Tidak ada	Ada	✓		Terdapat 3 CCTV yang berada disudut Pelabuhan dan berfungsi
Jumlah			1	0	

Sumber : Hail analisa, 2021



Gambar 5. 3 CCTV Berada Di Tiang Listrik



Gambar 5. 4 CCTV Berada Di Tower



Gambar 5. 5 CCTV Berada Di Baliho

2) Petugas Keamanan

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dalam aspek petugas keamanan telah memenuhi Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 yaitu memiliki Petugas yang berseragam dan mudah terlihat.

Tabel 5. 4 Pelayanan petugas keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Ada/Tidak ada	Ada	✓		Terdapat petugas yang berseragam
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 6 Petugas Berseragam di Pelabuhan Air Putih

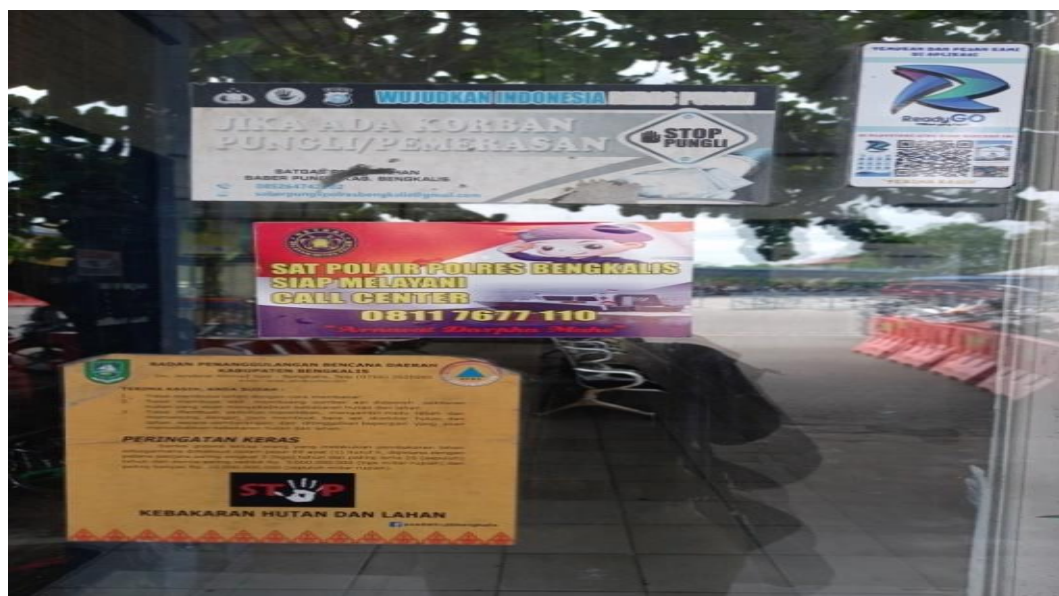
3) Informasi Gangguan Keamanan

Informasi Gangguan Keamanan berupa aspek yaitu stiker yang berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca.

Tabel 5.5 Pelayanan informasi gangguan keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Informasi gangguan keamanan ▪ Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada/Tidak ada	Ada	✓		
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil analisa, 2021



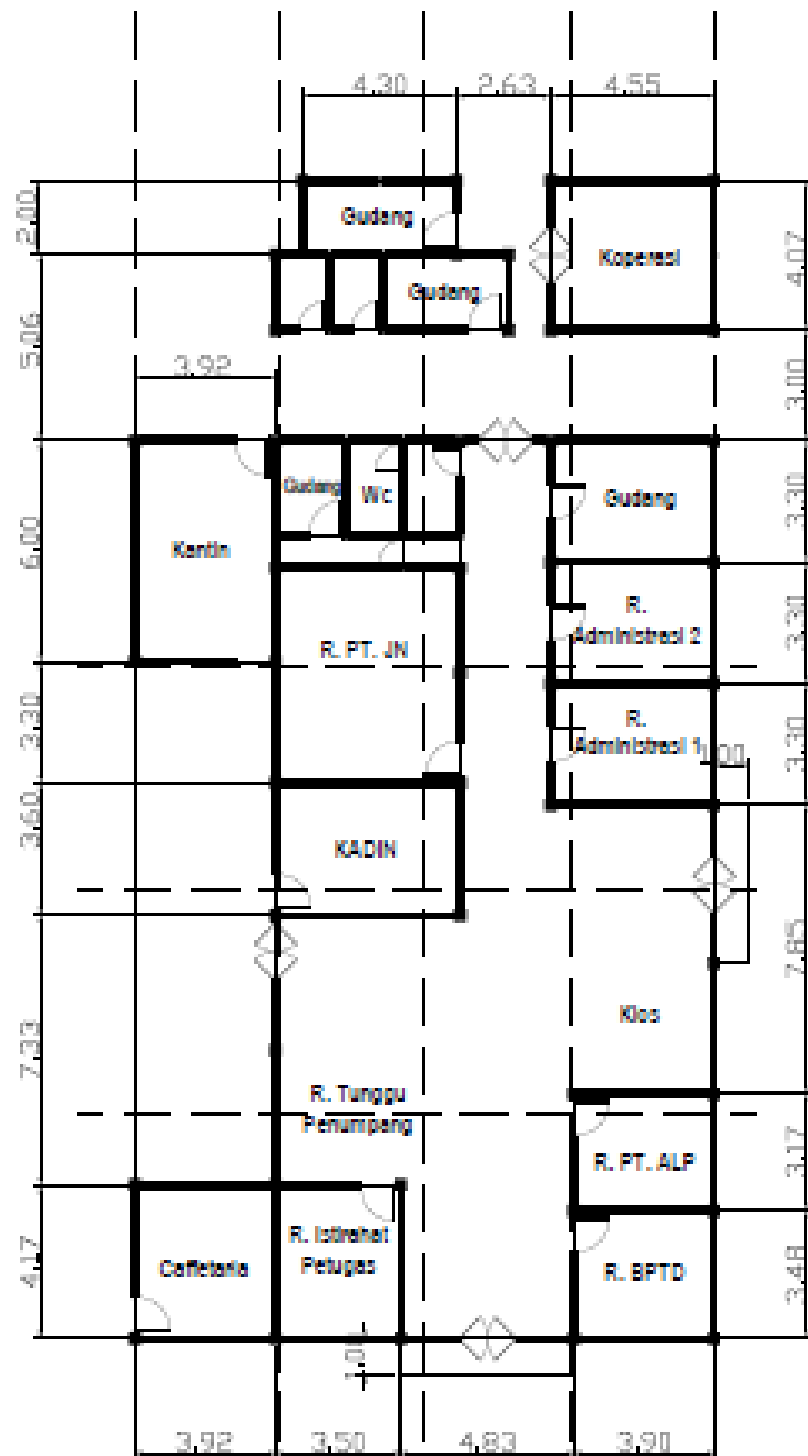
Gambar 5. 7 Stiker Yang Berada Di Gedung Terminal



Gambar 5. 8 Stiker Yang Berada Di Gedung Terminal

4) Lampu Penerangan

Aspek keamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan lampu penerangan di pelabuhan yang berfungsi sebagai sumber cahaya dan guna memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa di area pelabuhan. Kondisi lampu penerangan yang tersedia di Pelabuhan Air Putih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku.



Gambar 5. 9 Layout Kolase Gedung Terminal Pelabuhan Air Putih

Tabel 5. 6 Survey Intensitas Cahaya Pada Gedung Terminal Pelabuhan Air Putih

No.	Lokasi	Intensitas Cahaya
1	Ruangan Titik A	97,7 Lux
2	Ruangan Titik B	68,3 Lux
3	Ruangan Titik C	57,0 Lux
4	Ruangan Titik D	15,5 Lux
5	Ruangan Titik E	15,5 Lux
6	Ruangan Titik F	15,69 Lux
7	Ruangan Titik G	22,5 Lux
8	Ruangan Titik H	22,88 Lux
9	Ruangan Titik I	18,02 Lux
RATA-RATA		37,01 LUX

Sumber : Hasil analisa, 2021

Tabel 5. 7 Pelayanan lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas lampu penerangan Tersedia dengan intensitas cahaya	200-300 Lux	Pencahaya an pada pelabuhan Air Putih belum memberika n rasa aman di pelabuhan		✓	Belum memenuhi standar yang ditetapkan
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 10 Hasil Survey Intensitas Cahaya Di Ruang Tunggu

c. Aspek Kehandalan / Keteraturan

Aspek kehandalan/keteraturan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 untuk pelabuhan penyeberangan sebagai lintasan utama yaitu pelayanan penjualan tiket dengan waktu maksimum 5 menit per nama penumpang. Sistem tiket yang digunakan di Pelabuhan Air Putih belum menerapkan sistem *e-ticketing*.

Tabel 5. 8 Survei Waktu Pelayanan Penjualan Tiket

PENUMPANG KE-	GOL. I	GOL. II	GOL. III	GOL. IVA	GOL. IVB
1	0	17,97	18,08	27,72	19,52
2	0	15,27	31,37	20,78	32,29
3	0	25,48	18,96	27,82	13,62
4	0	10,96		16,52	20,81
5	0	08,42		28,73	
6	0	19,21		18,87	
7	0	36,04		37,60	
8	0	15,46		23,16	

Tabel 5. 8 lanjutan

9	0	05,68		35,89	
10	0	12,60		40,96	
RATA-RATA	0	16,709	22,80	27,805	21,56
PENUMPANG KE-	GOL. VA	GOL. VB	GOL. VI A	GOL. VIB	PEJALAN KAKI
1	-	45,25	-	20,66	16,26
2	-	13,18	-		18,08
3	-	17,56	-		10,77
4	-	15,88	-		35,63
5	-	19,73	-		09,81
6	--	20,03	-		18,34
7	-		-		08,85
8	-		-		15,33
9	--		-		17,22
10	-		-		
RATA-RATA	-	21,9383	-	20,66	16,69

Sumber : Hasil analisa, 2021

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa pelayanan diloket Pelabuhan penyeberangan Air Putih telah sesuai dengan tolak ukur yang ada.

Tabel 5. 9 Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Layanan penjualan tiket ▪ Waktu Penjualan tiket kapal Jumlah	5 Menit/ Penumpang	Ada	√	0	
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 11 Kondisi Loker Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

d. Kenyamanan

1) Ruang Tunggu

Pihak pengelola Pelabuhan Air Putih harus menyediakan fasilitas ruang tunggu sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015. Produktivitas Keberangkatan Penumpang selama 30 hari dengan jumlah total 35.508 penumpang.

Jumlah rata-rata penumpang 30 hari = 35.508

rata-rata penumpang perhari = $\frac{\text{Jumlah penumpang dalam 30 hari}}{\text{Waktu survei}}$

$$= \frac{35.508}{15} = 2.367 \text{ Penumpang/hari}$$

$$= \frac{2.367}{22 \text{ Trip}} = 108 \text{ Penumpang/Trip}$$

Luas yang dibutuhkan = $0.6 \times 108 = 64,8 \text{ m}^2$

Tabel 5. 10 Pelayanan ruang tunggu

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Ruang tunggu ▪ Untuk 1 orang minimum 0,6 m² ▪ Area bersih dan tidak berbau	Luas dan Kondisi	Ruang tunggu belum mencukupi		✓	
		Dalam keadaan bersih dan tidak berbau	√		
Jumlah			1	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5.12 Kondisi Ruang Tunggu di Pelabuhan penyeberangan Air Putih

2) Toilet

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas toilet dengan kondisi bersih 100% dan tersedia 1 (satu) toilet pria untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. Untuk menghitung kapasitas toilet yang dibutuhkan peneliti melakukan survei penumpang dengan membedakan penumpang berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 5. 11 Produktivitas Penumpang di Pelabuhan Air Putih

TRIP	18/6/21		19/6/21		20/6/21		25/6/21		26/6/21		27/6/21		2/7/2021		3/7/2021		4/7/2021		9/7/2021		10/7/2021		11/7/2021	
	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR
1	37	42	45	31	42	34	35	45	34	32	34	39	41	45	44	56	38	46	56	34	35	35	35	50
2	38	57	31	30	47	42	49	44	42	43	54	34	45	53	55	46	36	46	62	37	53	53	42	57
3	35	35	42	33	36	52	51	34	37	65	48	46	36	47	56	37	45	37	45	42	53	57	54	60
4	42	26	35	36	41	57	65	57	42	53	51	45	42	55	53	46	54	53	47	54	46	48	42	57
5	36	38	38	47	38	45	42	56	32	44	55	41	47	33	54	57	47	48	47	53	47	46	53	53
6	47	45	45	47	40	34	63	53	46	52	57	50	50	54	57	34	56	57	56	44	45	45	46	55
7	50	55	40	45	36	31	45	34	43	56	53	51	46	57	49	53	52	46	50	44	68	63	57	47
8	62	41	36	57	58	34	63	54	56	23	38	47	36	45	57	35	54	44	34	46	45	46	49	56
9	58	56	56	55	55	56	54	42	58	34	56	45	42	52	34	46	49	57	49	58	46	42	39	46
10	42	39	32	62	57	45	64	47	59	36	36	38	50	46	42	56	56	59	57	49	45	46	47	35
11	64	47	49	35	48	49	55	58	54	56	40	60	52	64	45	64	58	50	47	50	39	34	53	56
12	37	52	63	48	54	53	32	53	56	43	54	45	54	53	55	55	52	39	60	38	40	34	55	57
13	44	62	53	62	59	63	45	54	61	50	34	35	35	58	50	45	50	41	47	53	46	55	58	61
14	59	37	49	55	48	54	42	34	47	40	36	50	37	45	45	58	45	46	53	61	57	57	54	46
15	51	56	38	35	33	67	30	54	48	49	43	64	49	64	56	56	45	47	46	56	66	58	36	46
16	40	65	58	58	49	43	47	57	50	47	45	45	34	50	46	46	42	36	45	45	60	48	64	57
17	42	51	38	60	60	56	57	40	47	66	62	56	35	34	63	58	46	34	46	36	46	50	45	46
18	53	48	28	55	53	34	45	65	67	43	45	48	45	54	49	58	42	57	35	53	54	49	46	35
19	60	51	41	38	47	49	33	64	56	56	49	57	55	57	53	53	36	45	49	65	42	59	47	58
20	47	44	36	45	43	50	44	41	45	6	38	51	59	53	46	46	40	40	35	47	46	46	58	59
21	55	26	30	38	45	63	56	45	74	49	50	46	45	45	57	57	53	35	50	84	48	37	49	47
22	63	50	35	45	39	56	52	43	64	34	51	34	45	40	46	50	42	55	45	57	45	34	45	44
JUMLAH	1062	1023	918	1017	1028	1067	1069	1074	1118	977	1029	1027	980	1104	1112	1112	1038	1018	1061	1106	1072	1042	1074	1128

PNP LK	8394
PNP PR	8294

Sumber : Hasil analisa, 2021

Berikut penghitungan jumlah toilet yang dibutuhkan:

Jumlah rata-rata penumpang pria

$$\begin{aligned} \text{perhari} &= \frac{\text{Jumlah penumpang pria dalam 12 hari}}{\text{Waktu survei}} \\ &= \frac{12.561}{12} = 1.047 \text{ Pria/hari} \end{aligned}$$

Jumlah rata-rata penumpang wanita

$$\begin{aligned} \text{perhari} &= \frac{\text{Jumlah penumpang wanita dalam 12 hari}}{\text{Waktu survei}} \\ &= \frac{12.695}{12} = 1.058 \text{ Wanita/hari} \end{aligned}$$

Jumlah rata-rata penumpang pria pertrip

$$\begin{aligned} \text{Kapal} &= \frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria perhari}}{\text{Jumlah trip kapal perhari}} \\ &= \frac{1118}{22} = 51 \text{ Pria/Trip} \end{aligned}$$

Jumlah rata-rata penumpang wanita pertrip

$$\begin{aligned} \text{Kapal} &= \frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang wanita perhari}}{\text{Jumlah trip kapal perhari}} \\ &= \frac{1128}{22} = 52 \text{ Wanita/Trip} \end{aligned}$$

Dari analisis diatas maka dapat diketahui jumlah toilet yang dibutuhkan penumpang, Adapun kebutuhan toilet yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Kebutuhan toilet untuk penumpang pria: 51 Pria/Trip = 1 Toilet
2. Kebutuhan toilet untuk penumpang wanita: 52 Wanita/Trip= 1 Toilet

Jumlah fasilitas toilet di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih tersedia 2 toilet dengan kapasitas 1 Toilet Pria dan 1 Toilet Wanita, maka kebutuhan toilet untuk penumpang wanita kurang 1 toilet.

Tabel 5. 12 Pelayanan toilet

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Toilet 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria - Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	Jumlah dan Kondisi			✓	
		Area bersih 100% dan tidak berbau	✓		
Jumlah			1	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 13 Kondisi Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

3) Musholla

Fasilitas musholla di Pelabuhan Air Putih telah sesuai dengan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 dengan Luas musholla 270 m² dimana kegiatan dipelabuhan dimulai dari pukul 06:30 WIB – 23:00 WIB dan musholla tersebut hanya digunakan pada 4 waktu sholat utama.

Tabel 5. 13 Pelayanan Mushola di Pelabuhan Air Putih

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Mushola - Tersedia sesuai kapasitas pelabuhah - Bersih dan tidak berbau	Luas dan Kondisi	Luas musholla 270 m ²	✓		- Luas telah sesuai - Bersih dan tidak berbau
		Bersih tidak berbau	✓		
Jumlah			2	0	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 14 Kondisi Musholla Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

4) Lampu Penerangan

Aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan maka pihak pengelola pelabuhan harus memperbaiki dan menambahkan lampu penerangan di pelabuhan yang berfungsi sebagai sumber cahaya dan guna memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa di area pelabuhan.

Tabel 5. 14 Survey Intensitas Cahaya Pada Gedung Terminal
Pelabuhan Air Putih

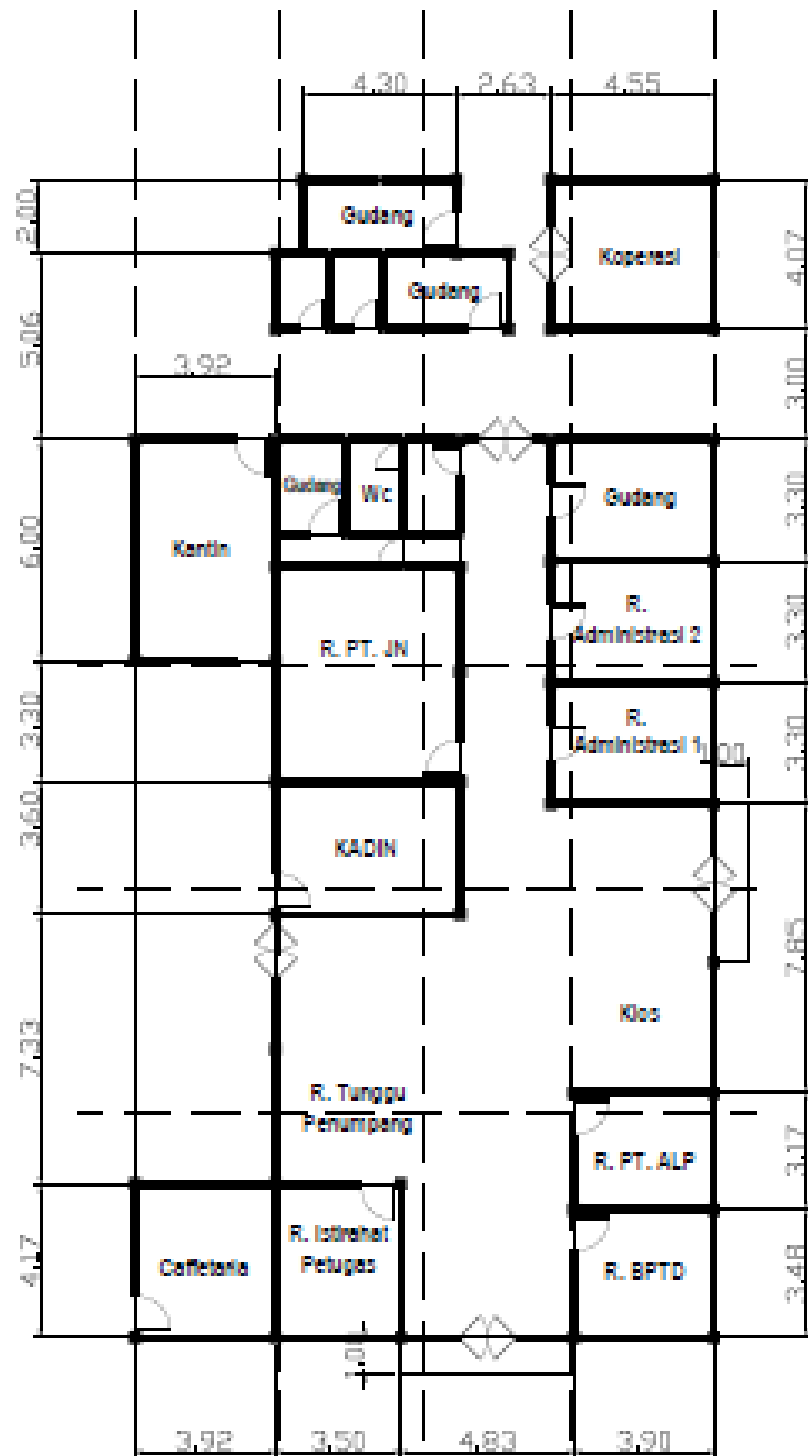
No.	Lokasi	Intensitas Cahaya
1	Ruangan Titik A	97,7 Lux
2	Ruangan Titik B	68,3 Lux
3	Ruangan Titik C	57,0 Lux
4	Ruangan Titik D	15,5 Lux
5	Ruangan Titik E	15,5 Lux
6	Ruangan Titik F	15,69 Lux
7	Ruangan Titik G	22,5 Lux
8	Ruangan Titik H	22,88 Lux
9	Ruangan Titik I	18,02 Lux
RATA-RATA		37,01 LUX

Sumber : Hasil analisa, 2021

Tabel 5. 15 Pelayanan Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Fasilitas lampu penerangan Intensitas cahaya lampu penerangan	200-300 Lux			✓	Belum memenuhi standar yang ditetapkan
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Gambar 5. 15 Layout Kolase Gedung Terminal Pelabuhan Air Putih



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 16 Hasil Survey Intensitas Cahaya Di Ruang Tunggu

5) Fasilitas Pengatur Suhu

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih tidak memiliki alat pengukur suhu (termometer) dan hanya memiliki alat sirkulasi berupa kipas angin pada ruang tunggu dan AC pada kantor administrasi. Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memiliki ruang tunggu yang terbuka.

Tabel 5.16 Survei suhu Ruangan Gedung Terminal

Lokasi	Temperatur Suhu
Ruang BPTD	27°C
Ruang Istirahat Petugas	21°C
Ruang PT. ALP	29°C
Ruang Tunggu Penumpang	32°C
Ruang KADIN	35°C
Ruang UPT 1	29°C
Ruang UPT 2	29°C
Ruang PT. JEMBATAN NUSANTARA	27°C
RATA-RATA	28,625 °C

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 17 Termometer Suhu Pada Ruang Tunggu Penumpang

Tabel 5. 17 Pelayanan fasilitas pengatur suhu

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Pengatur suhu Suhu dalam terminal penumpang	Tidak melebihi dari 27°C serta memiliki AC/ Kipas Angin	Memiliki Kipas angin dengan rata-rata suhu di gedung terminal adalah 28,625°C		√	tidak sesuai dengan Tolak ukur
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021

6) Fasilitas Lajur Penumpang

Aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan lajur penumpang di pelabuhan. Hal ini perlu

dilakukan untuk memberikan rasa aman serta pemisah jalur penumpang dan kendaraan. Pada saat ini di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih telah tersedia fasilitas jalur penumpang dan telah digunakan sesuai dengan fungsinya.

Tabel 5. 18 Fasilitas lajur penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas jalur kewanan ▪ Tersedia jalur penumpang yang terpisah dengan kendaraan	Ada/Tidak ada	Ada	√		Telah diberi pagar pembatas agar penumpang aman
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 18 Kondisi Jalur Penumpang di Pelabuhan Air Putih

e. Kemudahan atau Keterjangkauan

1) Informasi Pelayanan

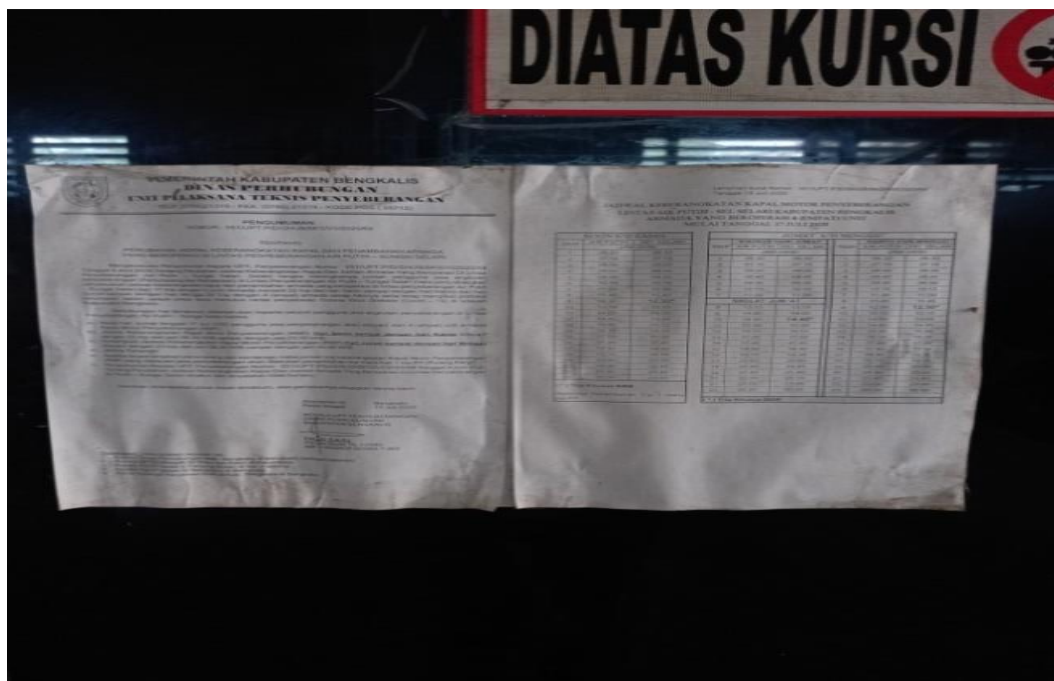
Aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 yaitu menyediakan fasilitas informasi pelayanan di pelabuhan. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan kemudahan bagi pengguna jasa di area pelabuhan. Bentuk dari informasi layanan memuat denah, nama dermaga, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan, tarif, peta jaringan lintas dan informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah dilihat dan jelas terbaca. Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih sudah ada beberapa informasi dalam bentuk visual dan dalam bentuk audio.

Tabel 5. 19 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi pelayanan ▪ Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya menuat: a. denah terminal b.nama dermaga c. jadwal kedatangan dan keberangkatan d. tujuan e. tarif	Tempat dan Kondisi	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah dilihat dan terbaca		√	Belum tersedia informasi pelayanan yang memuat denah terminal, nama dermaga, , tujuan, tarif dan peta jaringan lintas pelayanan
		Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	√		Hanya memiliki informasi visual berupa jadwal kedatangan dan keberangkatan

f. peta jaringan lintas pelayanan					
Jumlah			1	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 19 Papan Informasi di Pelabuhan Penyeberangan

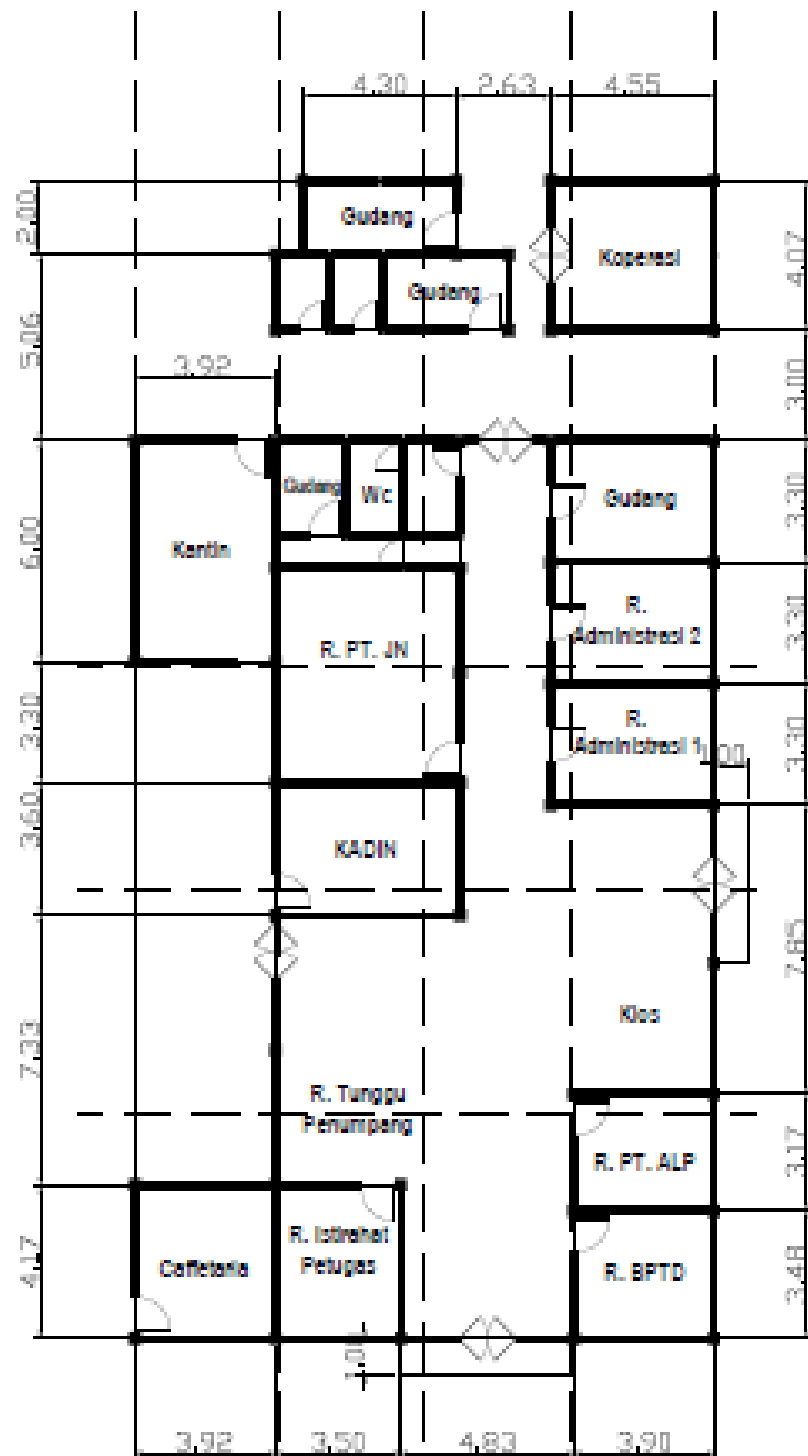
Tabel 5. 20 Tabel Intesitas suara Saat Terjadi Informasi dan Pemutaran Lagu

No.	Lokasi	Intensitas Suara
1	Ruangan Titik A	66,2 dB
2	Ruangan Titik B	57,4 dB
3	Ruangan Titik C	60,2 dB

Tabel 5. 20 lanjutan

No.	Lokasi	Intensitas Suara
4	Ruangan Titik D	62,9 dB
5	Ruangan Titik E	63,4 dB
6	Ruangan Titik F	63,7 dB
7	Ruangan Titik G	64,5 dB
8	Ruangan Titik H	64,0 dB
9	Ruangan Titik I	65,8 dB
RATA – RATA		63,12 Db

Sumber : Hasil analisa, 2021



Gambar 5. 20 Layout Kolase Gedung Terminal Pelabuhan Air Putih

2) Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas Informasi gangguan perjalan kapal jika terjadi gangguan seperti keterlambatan kapal atau kecelakaan. Berdasarkan hasil survei langsung dilapangan, pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memiliki informasi tentang gangguan perjalanan kapal baik berupa visual maupu audio yang diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan.

Tabel 5. 21 Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi gangguan perjalanan kapal diumumkan 10 menit sebelum gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Waktu dan intensitas suara	Ada	√		
		Ada	√		
Jumlah			2	0	

Sumber : Hasil analisa, 2021

3) Informasi Angkutan Lanjutan

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas informasi pelayanan di pelabuhan. Bentuk dari informasi angkutan lanjutan memuat jenis angkutan, lokasi penunjuk arah angkutan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan

serta tarif dan informasi diletakan di tempat strategis yang mudah dilihat dan jelas terbaca seperti pada jalur keluar pelabuhan. Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih masih belum tersedia mengenai informasi angkutan lanjutan. Berdasarkan hasil informasi di lapangan informasi angkutan lanjutan didapat jika pengguna jasa bertanya kepada petugas dilapangan.

Tabel 5.22 Pelayanan Informasi Angkutan Lanjutan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Informasi angkutan lanjutan ▪ Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada/Tidak ada	Tidak ada		√	Tidak ada papan informasi atau stiker angkutan lanjutan
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021

4) Fasilitas Layanan Penumpang

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan pelayanan penumpang, bentuk dari fasilitas pelayanan penumpang yaitu memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan penerimaan pengaduan dengan memiliki tempat dan 1 (satu) meja kerja. Pada saat ini belum tersedia fasilitas tersebut pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.

Tabel 5.23 Fasilitas layanan penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Fasilitas pelayanan penumpang ▪ Mempunyai tempat tersendiri dan terdapat 1 (satu) meja kerja	Ada/Tidak ada	Tidak ada		√	Tidak terdapat layanan informasi di pelabuhan, penumpang sering bertanya kepada petugas di lapangan
Jumlah			0	1	

Sumber ; Hasil analisa, 2021

5) Tempat Parkir

Terkait dengan aspek kemudahan atau keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan tempat parkir kendaraan baik roda 4 (empat) atau roda 2 (dua). Luas tempat parkir Pelabuhan Penyeberangan Air Putih telah disesuaikan dengan lahan yang ada, sirkulasi kendaraan lancar, dan untuk menuju dan dari terminal penumpang harus dilengkapi dengan kanopi atau atap.

Tabel 5. 24 Pelayanan Tempat Parkir

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Lapangan Parkir - Luas parkir disesuaikan dengan lahan yang ada - Sirkulasi kendaraan keluar dan masuk lancar	Luas dan kondisi		√		
			√		
Jumlah			2	0	

Sumber ; Hasil analisa, 2021



Sumber : Hasil analisa, 2021

Gambar 5. 21 Kondisi Lapangan Parkir Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

6) Pelayanan Bagasi Penumpang

Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan pelayanan bagasi penumpang, bentuk dari fasilitas pelayanan bagasi penumpang yaitu tersedianya Porter yang memiliki identitas serta mudah terlihat dan kondisi baik. Pada saat ini belum tersedia fasilitas tersebut pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.

Tabel 5. 25 Pelayanan Bagasi Penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Pelayanan bagasi penumpang Tersedia porter berseragam	Ada/Tidak ada	Tidak ada		✓	Tidak Tersedia porter pada Pelabuhan Penyeberangan Air putih
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021

f. Kesetaraan

1) Fasilitas Bagi Penumpang *Difable*

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan pelayanan bagi penumpang difable. bentuk dari fasilitas pelayanan bagi penumpang difable yaitu Terdapat *Mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari platform ke kapal. Pada saat ini belum tersedia fasilitas tersebut pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.

Tabel 5. 26 Fasilitas bagi penumpang *difabel*

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Pelayanan bagi penumpang difabel <i>Mobile ramp</i> dengan kemiringan 20°	Ada/Tidak ada	Tidak ada		✓	Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih belum tersedia <i>mobile ramp</i>
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021

2) Ruang Ibu Menyusui

Terkait dengan aspek kesetaraan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas ruang ibu menyusui. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan kemudahan untuk ibu yang sedang menyusui anaknya. Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih belum tersedia fasilitas ruang ibu menyusui.

Tabel 5.27 Pelayanan Ruang Ibu Menyusui

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Ruang ibu menyusui ✓ Tersedia ruang khusus untuk ibu menyusui	Ada / Tidak ada	Tidak ada		√	Tidak terdapat ruangan untuk ibu menyusui
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil analisa, 2021

Dari hasil analisa diatas terhadap aspek-aspek kesesuaian standar pelayanan penumpang yang terdapat pada Lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dapat diketahui melalui tabel dibawah ini :

Tabel 5.28 Tingkat Pemenuhan Pada Seluruh Layanan Aspek

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
A. Keselamatan				
1	Informasi dan fasilitas keselamatan	a. Alat pemadam kebakaran		✓
		b. Petunjuk jalur evakuasi		✓
		c. Titik kumpul evakuasi		✓
		d. Nomor telepon darurat	✓	
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	a. Petugas kesehatan		✓
		b. Perlengkapan P3K	✓	
		c. Kursi roda		✓
		d. Tandu	✓	
B. Keamanan				
3	Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV	✓	
4	Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam	✓	
5	Informasi gangguan keamanan	Tersedia stiker berisi (nomor telepon/sms pengaduan) yang mudah terlihat	✓	
6	Lampu penerangan	Sebagai sumber cahaya di area pelabuhan dengan intensitas cahaya 200-300 lux		✓
C. Kehandalan				
7	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal dengan waktu 5 menit untuk 1 orang penumpang	✓	
D. Kenyamanan				

8	Ruang tunggu	Untuk 1 orang minimum 0,6 m ²		✓
		Area bersih dan tidak berbau	✓	
9	Toilet	Tersedianya 1(satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2(dua) kali toilet pria		✓
		Area bersih dan tidak berbau	✓	
10	Musholla	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan	✓	
		Area bersih dan tidak berbau	✓	
11	Lampu penerangan	Sebagai sumber cahaya di area pelabuhan dengan intensitas cahaya 200-300 lux		✓
12	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin, ventilasi udara dengan suhu pada terminal penumpang maksimal 27 ⁰ c		✓
13	Fasilitas lajur penumpang	Tersedia jalur penumpang yang terpisah dengan jalur kendaraan	✓	
E. Kemudahan/Keterjangkauan				
14	Informasi pelayanan	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis		✓
		Intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada	✓	
15	Informasi gangguan perjalanan kapal	Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan	✓	
		Intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang	✓	

		ada		
16	Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca yang memuat jenis angkutan, lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan dan tariff		✓
17	Fasilitas layanan penumpang	Mempunyai Tempat tersendiri dan terdapat 1 meja kerja		✓
18	Tempat parkir	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada	✓	
		Sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar	✓	
19	Pelayanan bagasi penumpang	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat		✓
F. Kesetaraan				
20	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Terdapat <i>Mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari <i>platform</i> ke kapal		✓
21	Ruang ibu menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		✓
JUMLAH			17	16

Sumber : Hasil analisa, 2021

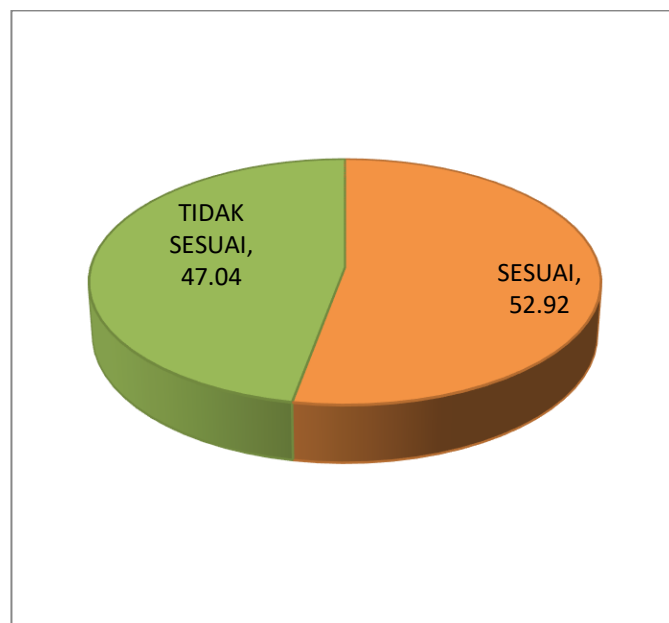
Berdasarkan tabel diatas maka dapat dihitung jumlah kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan Air Putih. Untuk mengetahui berapa tingkat persentase yang tidak sesuai dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 5.29 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pada Pelabuhan
Air Putih

Jenis Pelayanan	Tingkat Kesesuaian		Persentase (%)	
	Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
Keselamatan	3	5	9,09%	15,15%
Keamanan	3	1	9,09%	3,03%
Kehandalan/Keteraturan	1	0	3,03%	0%
Kenyamanan	5	4	15,15%	12,12%
Kemudahan/Keterjangkauan	5	4	15,15%	12,12%
Kesetaraan	0	2	0%	6,06%
Jumlah	17	16	52,92%	47,04%

Sumber : Hasil analisa, 2021

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang sesuai dengan Pelayanan pada Pelabuhan Air Putih adalah sebesar 52.92%. sedangkan yang tidak sesuai dengan Pelayanan adalah sebesar 47.04%. Maka bisa disimpulkan standar pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan Air Putih belum memenuhi standar yang ada. Berikut adalah diagram persentase pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih berdasarkan hasil analisa penulis :



Gambar 5. 22 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang

5.1.2 Identifikasi Fasilitas Yang Dibutuhkan Untuk Memenuhi Standar Pelayanan

Berdasarkan survey yang dilakukan penulis bahwasannya fasilitas di Pelabuhan Air Putih perlu ditambahkan seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, petugas kesehatan, kursi roda, penambahan atau perbaikan lampu penerangan, perluasan ruang tunggu, penambahan toilet, penambahan fasilitas pegatur suhu seperti kipas angin atau AC, ruang informasi angkutan lanjutan, ruang pelayanan penumpang, pelayanan bagasi penumpang, fasilitas bagi penumpang *difable* dan ruang ibu menyusui.

5.2 Pemecahan Masalah

Usulan penyediaan dan perbaikan fasilitas agar Pelabuhan Penyeberangan Air Putih sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan adalah sebagai berikut :

1. Keselamatan
 - a. Penyediaan alat pemadam kebakaran

Penyediaan alat pemadam kebakaran yang sesuai di beberapa titik di pelabuhan seperti di ruang kontrol *movable bridge*, rumah *genset*, dan musholla yang sesuai dengan jenis APAR dan peruntukannya juga diletakkan di tempat yang mudah terlihat serta perawatan yang rutin agar APAR tetap layak untuk digunakan.



Sumber : google (2021)

Gambar 5. 22 Contoh Alat Pemadam Kebakaran

b. Penyediaan petunjuk titik berkumpul dan jalur evakuasi

Pelabuhan Penyeberangan Air putih perlu menyediakan petunjuk titik berkumpul dan jalur evakuasi agar saat terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya pengguna jasa dan petugas pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman untuk dilalui menuju ke titik kumpul.

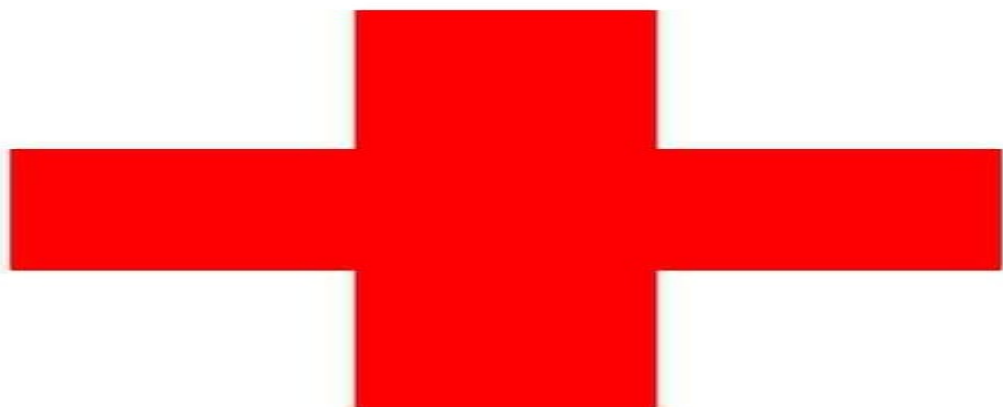


Sumber : google (2021)

Gambar 5. 24 Contoh Papan Titik Berkumpul dan Jalur Evakuasi

a. Penyediaan petugas kesehatan

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memerlukan petugas kesehatan yang bekerja dibidangnya juga ruangan untuk petugas kesehatan itu sendiri.



Sumber : Google (2021)

Gambar 5. 25 Contoh lambang Rumah sakit

d. Penyediaan fasilitas kesehatan berupa kursi roda

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memerlukan fasilitas kesehatan berupa kursi untuk penumpang yang berkebutuhan khusus.



Sumber : google (2021)

Gambar 5. 26 Contoh Alat Kursi Roda

2. Keamanan

a. Penambahan dan perbaikan lampu penerangan

Intensitas cahaya rata-rata di pelabuhan Air Putih hanya 40,82 lux dari 200 lux yang dipersyaratkan menjadikan alasan perlunya perbaikan plafon dan penambahan lampu penerangan di ruang tunggu, juga jenis lampu yang dipakai di fasilitas pelabuhan lainnya berpengaruh terhadap tingkat intensitas cahaya yang dihasilkan. Maka, untuk itu perlu adanya perbaikan plafon dan penambahan jumlah lampu agar intensitas cahaya yang dihasilkan dapat meningkat dan sesuai dengan tolok ukur yaitu 200-300 lux.

3. Kenyamanan

a. Penambahan fasilitas toilet

jumlah toilet saat ini masih dikatakan kurang untuk di pelabuhan Air Putih karena hanya memiliki 1 toilet pria dan 1 toilet wanita. Seharusnya pihak UPT menambahkan 1 toilet wanita agar sesuai dengan peraturan yang berlaku saat ini.



Sumber : google (2021)

Gambar 5. 27 Contoh Fasilitas Toilet

b. Penyediaan fasilitas pengatur suhu di ruang tunggu

Penambahan fasilitas seperti kipas angin atau AC harus tersedia di dalam ruang tunggu penumpang agar penumpang merasa aman dan suhu pada ruangan tidak terlalu panas. Selain itu alat pengukur temperatur juga bisa ditambahkan di ruang tunggu agar pengguna jasa dapat mengetahui suhu ruangan di ruang tunggu.



Sumber : google (2021)

Gambar 5. 28 Fasilitas sirkulasi udara (AC dan Kipas Angin)

4. Kemudahan atau Keterjangkauan

a. Pengadaan informasi pelayanan

Pengadaan informasi pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih untuk pengguna jasa yang berisikan denah atau *layout* pelabuhan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, tarif, peta lintas jaringan serta informasi mengenai tujuan.



Sumber : google (2021)

Gambar 5. 29 Contoh Papan Pelayanan Informasi

b. Informasi angkutan lanjutan

Adalah informasi yang berada di pelabuhan penyeberangan yang diberikan kepada pengguna jasa yang memuat jenis angkutan, lokasi petunjuk, jadwal, tujuan dan tarif yang dapat dibaca dengan jelas.



Sumber : google (2021)

Gambar 5. 30 Informasi Angkutan Lanjutan

c. Fasilitas layanan penumpang

Adanya tempat petugas dan 1 (satu) buah meja tempat pengguna jasa mengajukan pengaduan serta menanyakan informasi yang ingin diketahui mengenai pelabuhan.

d. Penyediaan pelayanan bagasi penumpang

Menyediakan jasa Porter pada pelabuhan sehingga penumpang menjadi mudah untuk membawa barang dari pelabuhan ke kapal atau sebaliknya.



Sumber : Google (2021)

Gambar 5. 31 Contoh Porter Di Pelabuhan

5. Kesetaraan

a. Penambahan fasilitas bagi penumpang difabel

Penambahan *Mobile ramp* (alat bantu untuk naik ke sarana transportasi bagi penumpang disabilitas) di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari *platform* (lantai dermaga) ke kapal sehingga penumpang yang sakit menjadi mudah ketika naik atau turun kapal.



Sumber : Google (2021)

Gambar 5. 32 Contoh *Mobile Ramp* untuk penumpang *difable*

b. Pengadaan Ruang ibu menyusui

Di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan / Atau Memerah Air Susu Ibu Ruang ibu menyusui setidaknya memiliki ruangan khusus dengan ukuran min 3 x 4 m², memiliki penerangan yang cukup, jauh dari kebisingan, dan lain – lain.



Sumber : Google (2021)

Gambar 5. 33 Contoh Ruang Ibu Menyusui

Tabel 5. 30 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Ada Fasilitas

NO	ASPEK PELAYANAN	EKSISTING	RENCANA	MANFAAT
1	Keselamatan	a. Alat pemadam kebakaran digunakan saat terjadi kebakaran b. Tandu digunakan saat penumpang terjadi sesuatu	c. Petunjuk Jalur Evakuasi digunakan saat terjadi sesuatu dapat menjadi petunjuk ke tempat berkumpul d. Titik Kumpul Evakuasi digunakan sebagai tempat berkumpulnya apabila terjadi sesuatu yang	Agar penumpang selamat selama di pelabuhan

			di luar dugaan e. Petugas kesehatan digunakan dapat membantu penumpang apabila terjadi sesuatu f. Kursi Roda digunakan untuk penumpang yang membutuhkan nya	
2	Keamanan	a. Tersedia CCTV digunakan untuk memantau aktivitas sekitar pelabuhan b. Petugas berseragam digunakan agar petugas pelabuhan dapat membantu penumpang c. Tersedia stiker digunakan untuk apabila terjadi keadaan darurat dapat menelepon nomor penting yang sesuai	Lampu penerangan digunakan agar penumpang merasa aman dan nyaman berada di pelabuhan	Agar penumpang merasa aman berada di pelabuhan
3	Kenyamanan	a. Ruang tunggu	e. Perluasan	Agar penumpang

		bersih 100% dan tidak berbau b. Toilet bersih 100% dan tidak berbau c. Musholla sesuai kapasitas, bersih 100% dan tidak berbau d. Fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan digunakan agar penumpang tidak memasuki jalur kendaraan	ruang tunggu digunakan agar penumpang dapat menunggu di ruang tunggu f. Penambahan toilet digunakan agar jumlah toilet sesuai dengan jumlah penumpang g. Lampu penerangan digunakan agar penumpang merasa aman dan nyaman berada di pelabuhan h. Fasilitas pengatur suhu digunakan agar penumpang merasa aman	merasa nyaman berada di pelabuhan
4	Kemudahan	a. Informasi audio 20 dB lebih besar digunakan agar penumpang dapat mendengarkan informasi dengan jelas	a. Informasi Pelayanan digunakan agar penumpang mengetahui informasi	Agar memudahkan penumpang selama berada di pelabuhan

		b. Informasi diumumkan 10 menit setelah gangguan terjadi dengan intensitas audio 20 dB lebih besar digunakan agar penumpang mengetahui informasi dan terdengar jelas c. Luas tempat parkir sesuai dan sirkulasi lancar	b. Informasi gangguan Perjalanan Kapal digunakan agar penumpang mengetahui apabila terjadi gangguan perjalanan kapal d. Informasi angkutan lanjutan digunakan agar penumpang dapat melanjutkan moda transportasi e. Fasilitas layanan penumpang f. Pelayanan bagasi penumpang	
5	Kesetaraan		a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> digunakan agar dapat membantu penumpang berkebutuhan khusus	Agar memudahkan bagi penumpang yang berkebutuhan khusus

			b. Ruang Ibu menyusui digunakan agar dapat membantu penumpang yang mempunyai bayi	
--	--	--	---	--

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Pelayanan penumpang di pelabuhan Air Putih saat ini belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan.
2. Kepada pihak UPT Penyeberangan Pelabuhan Air Putih untuk memenuhi PM 39 tahun 2015 harus menambahkan atau memperbaiki fasilitas seperti: petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, petugas kesehatan, kursi roda, penambahan lampu penerangan, perluasan ruang tunggu, penambahan toilet, perbaikan fasilitas pengatur suhu, penambahan informasi visual, informasi angkutan lanjutan, fasilitas pelayanan penumpang, pelayanan bagasi penumpang, fasilitas bagi penumpang *difable* dan ruang ibu menyusui.

6.2 Saran

1. Kepada pihak UPT pelabuhan penyeberangan dan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis harus melengkapi dan memperbaiki fasilitas agar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
2. Pihak UPT pelabuhan penyeberangan harus berupaya memenuhi Standar pelayanan Penumpang (SPM) anatar lain petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, petugas kesehatan, kursi roda, perbaikan lampu penerangan, perluasan ruang tunggu, penambahan toilet, perbaikan fasilitas pengatur suhu, penambahan informasi visual, informasi angkutan lanjutan, fasilitas pelayanan penumpang, pelayanan bagasi penumpang, fasilitas bagi penumpang *difable* dan ruang ibu menyusui.

DAFTAR PUSTAKA

_____, 2004. *Undang – Undang Nomor 52 tentang Penyelenggaraan pelabuhan Penyeberangan Menteri Perhubungan*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.

_____, 2008. *Undang – Undang Nomor 17 tentang Pelayaran*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.

_____, 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar pelayanan Penumpang Angkutan penyeberangan*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta.

Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.

Abu Bakar, Iskandar, 2010, *Suatu Pengantar Transportasi Penyeberangan*, Direktur Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta

Bahrul Kirom. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta

	POLITEKNIK TRANSPORTASI SDP	FORMULIR SURVEY							
	PROGRAM DIPLOMA III LLASDP	PENILAIAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG							
	ANGKATAN XXIX	PELABUHAN PENYEBERANGAN							
Hari / Tanggal		KETERANGAN CUACA :							
Nama Surveyor	Tim PKL Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis	C = Cerah		G = Gerimis					
Pelabuhan	Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	M = Mendung		H = Hujan					
ASPEK KESELAMATAN									
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian					
				Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak sesuai	Jumlah	Keterangan
Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi ketersediaan	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah dijangkau, antara lain :						
			a. Alat pemadam kebakaran	√			√		Terdapat pemadam kebakaran
			b. Petunjuk jalur evakuasi		√		√		Belum tersedia petunjuk jalur evakuasi
			c. Titik kumpul evakuasi		√		√		Belum tersedia petunjuk titik kumpul
			d. Nomor telepon darurat	√		√			Terdapat nomor telepon darurat
Informasi dan	Informasi ketersediaan dan	Kondisi	a. Petugas kesehatan		√		√		

fasilitas kesehatan	fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	b. Perlengkapan P3K	√		√			Tersedia perlengkapan P3K
		c. Kursi roda		√		√		Belum tersedia kursi roda
		d. Tandu	√		√			Tersedia tandu
Jumlah			4	3	4	5		

ASPEK KEAMANAN									
JenisPelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian					
				Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak sesuai	Jumlah	Keterangan
Fasilitas Keamanan	Peralatan pencegah tindak Kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV yang berfungsi	√		√			Terdapat 3 CCTV yang berada di pelabuhan
Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat	√		√			Terdapat petugas berseragam dan mudah dilihat
Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon /sms pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	√		√			Terdapat stiker di pelabuhan penyeberangan
Lampu Penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Ketersediaan	200 - 300 Lux		√		√		Belum memenuhi standar yang ditetapkan

Jumlah	3	1	3	1		
--------	---	---	---	---	--	--

ASPEK KEHANDALAN / KETERATURAN									
JenisPelayanan	Uraian	Indikator	TolakUkur	Kesesuaian					
				Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak sesuai	Jumlah	Keterangan
Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata - rata perorang)	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	√		√			Waktu penjualan tiket tidak melebihi batas waktu yang telah ditetapkan
Jumlah				1	0	1	0		

ASPEK KENYAMANAN									
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian					
				Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak sesuai	Jumlah	Keterangan
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 m²	√	√		√		Luas ruang tunggu belum sesuai dan area ruang tunggu bersih dan tidak berbau
			Area bersih 100% tak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang			√			

Toilet	Fasilitas kamar mandi dan wc/kaskus	Jumlah	a. 1 toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria		√		√		Tersedia 1 toilet pria dan 1 toilet wanita
		Kondisi	b. Area bersih dan tidak berbau			√			
Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Kondisi	Tersedia musholla sesuai dengan kapasitas pelabuhan	√		√			Musholla sesuai kapasitas dan area bersih tidak berbau
		Ketersediaan	Area bersih 100% dan tidak berbau			√			
Lampu Penerangan	sebagai sumber cahaya dipelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman	intensitas cahaya	200 - 300 Lux		√		√		Belum memenuhi standar yang ditetapkan
Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas sirkulasi udara AC / kipas angin	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C		√		√		Hanya ada kipas angin, rata rata suhul 28,6° C
Fasilitas Lajur penumpang	Fasilitas untuk memudahkan penumpang	Ketersediaan	Tersedia lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan	√		√			Telah sesuai dengan fungsinya
Jumlah				5	4	5	4		

ASPEK KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN								
Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian					
			Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak sesuai	Jumlah	Keterangan
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 dan kondisi	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca	√		√			Tersedia informasi visual seperti jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal
		Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	√		√			
Isi informasi yang terkait dengan hambatan - hambatan selama dalam perjalanan mengenai :	Waktu , Intensitas Suara	Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan	√		√			
		Jelas terdengar dengan intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada	√		√			
Informasi yang disampaikan memuat :	Tempat Kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca		√		√		Belum tersedia informasi angkutan lanjutan di pelabuhan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian					
				Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak sesuai	Jumlah	Keterangan
Fasilitas Layanan Penumpang	Untuk memberikan informasi pelayanan kapal dan layanan menerima pengaduan	Tempat Jumlah	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja		√		√		Belum terdapat fasilitas layanan penumpang di pelabuhan dan penumpang sering bertanya kepada petugas dilapangan
Tempat Parkir	Parkir untuk roda 4 dan roda 2 luas dan sirkulasi kendaraan yang teratur serta adanya atap ke terminal penumpang	Luas Sirkulasi	Luas tempat parkir sesuai dengan lahan serta sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancer	√		√			
			Dilengkapi dnegan kanopi/atap untuk akses dari dan menuju terminal penumpang	√		√			
Pelayanan Bagasi Penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	Ketersediaan Kondisi	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat dengan kondisi baik dan berfungsi		√		√		Belum tersedia porter pada pelabuhan penyeberangan Air Putih
			Kondisi baik dan berfungsi		√		√		
Jumlah				6	4	6	4		

ASPEK KESETARAAN									
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian					
				Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak sesuai	Jumlah	Keterangan
Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Untuk pengguna jasa <i>difable</i>	Aksesibilitas	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20" untuk penyanggung dari platform ke kapal		√		√		Belum tersedia <i>mobile ramp</i> di pelabuhan air putih
Ruang ibu menyusui	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		√		√		Tidak terdapat ruang ibu menyusui
Jumlah					2		2		



Ruang BPTD



Ruang UPT 1



Ruang UPT 2



Ruang KADIN



Ruangan titik A



Ruangan titik B



Ruangan titik C



Ruangan titik I



Ruangan titik A



Ruangan titik B



Ruangan titik D



Ruangan titik F