

BAB I



PENDAHULUAN

BAB II



LANDASAN TEORI

BAB III



METODE PENELITIAN

BAB IV



OBJEK PENELITIAN

BAB V



ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

BAB VI



KESIMPULAN DAN SARAN



PTDI STTD
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA

DAFTAR PUSTAKA



PTDI STTD
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA

LAMPIRAN

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG DI ATAS KMP. SURAMADU NUSANTARA
PADA LINTASAN KAYANGAN – POTO TANO**

KERTAS KERJA WAJIB



Diajukan oleh :

NAMA : JULIANA AISYAH INA

NOTAR :18 04 055

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

2021

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG DI ATAS KMP. SURAMADU NUSANTARA
PADA LINTASAN KAYANGAN – POTO TANO**

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 :

NAMA : JULIANA AISYAH INA

NOTAR :18 04 055

**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 : JULIANA AISYAH INA
NPT : 18 04 055
Program Studi : D III LLASDP
Judul KKW : TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG DI ATAS KMP. SURAMADU
NUSANTARA PADA LINTASAN KAYANGAN –
POTO TANO

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,

JULIANA AISYAH INA
NPT. 18 04 055

**HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB**


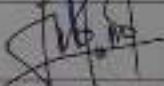
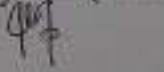
**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DI ATAS
KMP. SURAMADU NUSANTARA PADA LINTASAN
KAYANGAN-POTO TANO**

Disusun Oleh :

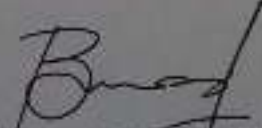
JULIANA AISYAHINA
NPT : 18 04 055

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 1 September 2021
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji:

| NO | NAMA PENGUJI | JABATAN | TANDA TANGAN |
|----|---------------------------------|---------------|---|
| 1. | Chairul Insani Ilham, A.Td, MM | KETUA PENGUJI |  |
| 2. | Ferdinand P, SH., S.SiT., MM | ANGGOTA |  |
| 3. | Paulina M. Latuheru, S.SiT., MM | ANGGOTA |  |

Palembang, 1 September 2021
a.n KETUA STTD
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 peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul, **“TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DI ATAS KMP. SURAMADU NUSANTARA PADA LINTASAN KAYANGAN – POTO TANO”**, tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (LLASDP) di Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD. Peneliti menyadari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang langsung maupun tidak langsung telah terlibat dalam Penelitian Kertas Kerja Wajib ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua, adik-adik serta keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan;
2. Bapak H. Irwan, S.H., M.Pd., M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
3. Bapak Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
4. Bapak Ferdinand Pusriansyah, SH., S.SiT., MM sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Elfita Agustini, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing II Kertas Kerja Wajib terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
5. Bapak Hidayaturrohman, S.T., M.Eng., MURP selaku pembimbing lapangan selama melaksanakan magang dan PKL di Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat terimakasih atas bimbingan dan arahnya;
6. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
7. IKASDAP di seluruh wilayah Indonesia yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bimbingan selama pendidikan;

8. Rekan – rekan satu angkatan XXIX dan adik tingkat angkatan XXX dan XXXI terimakasih atas bantuan dan doanya;
9. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini;

Peneliti menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Palembang, September 2021

JULIANA AISYAH INA

NPT. 18 04 055

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“BISA GA BISA YANG PENTING GAS !!”

KUPERSEMBAHKAN KKW INI KEPADA :

1. Big boss Emak, Bapak, My Lil Brothers Yori dan Rey, serta seluruh keluarga;
2. Bapak H. Irwan, S.H., M.Pd.,M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
3. Bapak Ferdinand Pusriansyah, SH., S.SiT., MM sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Elfita Agustini, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing II Kertas Kerja Wajib terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
4. Bapak Hidayaturrohman, S.T., M.Eng., MURP selaku pembimbing lapangan selama melaksanakan magang dan PKL di Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat terimakasih atas bimbingan dan arahnya;
5. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
6. IKASDAP di seluruh wilayah Indonesia yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bimbingan selama pendidikan;
7. Kakak-kakakku yang ada di DISHUB PROV. NTB, Miq Muhlis, Kak Rere, Kak Albab, Kak Diha, Mas Ded, Kak Agus;
8. CS gue nian ternian paling nianan Dwituti Waliyani dan Kak asuh Poltir gue Annisa Veranika yang selalu ada saat susah sedih senang;
9. Sasuh kanduang gue St. Hayati Elyusri yang selalu mengerti dalam segala kondisi situasi gue;
10. Partner segala partner dalam segala hal Fhina Soufana dengan segala perkataannya;
11. Kesayangan gue Yohana Sabty yang kesana kemari bareng teross;

12. Bestie Jekardah gue Aisyah Maudini yang selalu ngesupport dari rumahnya;
13. Kak asuh gue Rizky Aprian paling kece, terpengertian, selalu ada saat dibutuhkan maupun tidak;
14. Denis Afandi, abang, kakak, senior, CS, partner terpengertian, tempat ngadu, keluh kesah, betumbuk, segalanya;
15. Dang Rakyan Kusuma yang tiap minta solusi tapi tidak ada;
16. Brother gue Ryan Haviz, Kak kontingen gue Kak Teguh Imansyah yang selalu nyeteli pada masanya;
17. Kakak asuh Angkatan XXVII, Kak Intan, Kak Gita, Kak Suci, Kak Gustini, Kak Sella, Kak Farranisa, Kak Fani Afrizal, Kak Rama, Kak Musrinal, Kak Jogie;
18. Kakak asuh Angkatan XXVIII, Kak Qonita, Kak Vhioletta, Kak Razmi, Kak Gaby, Kak Viladora, Kak Reza wantri;
19. TIM PKL DISHUB PROV. NTB 2021, Susi, Ajiq Simon Surya, special Amrizal dan Saleh sebagai pendengar yang baik, dengan Mariadi tempat moodyan sepanjang;
20. Tamara, Yola, Lina, Ranti, Sakinah yang gawenyo ngoceh bae sepanjang;
21. ngoCeh, EsKaAh, Barti tydac pernah stabil;
22. Adek asuh angkatan XXX kesayangan gue Ivanacia yang selalu tanggap dan pengertian, Sakinah dan Deavili yang tanggap karena situasi kondisi;
23. Adek asuh angkatan XXXI Namtan, Cira, Asti;
24. Rekan – rekan satu angkatan XXIX dan adik tingkat angkatan XXX dan XXXI terimakasih atas bantuan dan doanya;
25. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini;
26. Lalu As Formadi;
27. DIRI GUE SENDIRI.

**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 : JULIANA AISYAH INA

Notar : 18 04 055

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, **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DI ATAS
KMP. SURAMADU NUSANTARA PADA LINTASAN
KAYANGAN – POTO TANO**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD 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: September 2021

Yang menyatakan

JULIANA AISYAH INA

NPT. 18 04 055

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | viii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| ABSTRAK..... | xviii |
| ABSTRACT..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Permasalahan | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| I.3.1 Manfaat Teoritis..... | 5 |
| I.3.2 Manfaat Praktis | 5 |
| 1.5 Ruang Lingkup..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1 Landasan Hukum | 7 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 12 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 15 |
| 3.1 Alur Pikir..... | 15 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data | 16 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.2.1 | Data Primer | 16 |
| 3.2.2 | Data Sekunder | 16 |
| 3.3 | Analisa Data | 17 |
| BAB IV OBJEK PENELITIAN..... | | 20 |
| 4.1 | Gambaran Umum Wilayah Penelitian | 20 |
| 4.1.1 | Kondisi Geografis | 20 |
| 4.1.2 | Batas Administrasi | 23 |
| 4.2 | Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan | 26 |
| 4.3 | Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan | 37 |
| 4.4 | Instansi Pembina Transportasi | 42 |
| 4.5.1 | Struktur Organisasi Dishub Provinsi NTB..... | 42 |
| 4.5.2 | Tugas dan Wewenang | 43 |
| 4.5 | Produktivitas Angkutan..... | 44 |
| 4.6 | Jaringan Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan | 50 |
| BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH..... | | 51 |
| 5.1 | Analisis Data Hasil Penelitian..... | 51 |
| 5.1.1 | Analisis Kondisi Eksisting Pelayanan Penumpang..... | 51 |
| 5.1.2 | Analisis Tingkat Kesesuaian | 75 |
| 5.2 | Pemecahan Masalah | 77 |
| 5.3 | Perbandingan Dan Manfaat Antara Sistem Dengan Kondisi Yang Direncanakan | 86 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 89 |
| 6.1 | Kesimpulan | 89 |
| 6.2 | Saran..... | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Kayangan merupakan pelabuhan yang berada di Kabupaten Lombok Timur yang melayani lintas Kayangan – Poto Tano. Pelabuhan ini di bawah pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Satuan Pelayanan Cabang Kayangan Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XII Provinsi Bali dan NTB serta dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Kayangan. Tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi dalam pelaksanaan kegiatan transportasi penyeberangan terutama pelayanan yang dirasakan di atas kapal yang harus memenuhi standar pelayanan angkutan penyeberangan karena mereka merupakan konsumen yang menentukan maju atau tidaknya suatu sistem transportasi.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan dengan kondisi eksisting. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian didapatkan persentase rata-rata yang sesuai dari setiap item persyaratan pelayanan dari kapal KMP. Suramadu Nusantara adalah 31,58 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang sebesar 68,42 %.

Berdasarkan dari analisa tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa masih terdapat aspek yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kapal, Standar, Tingkat Kesesuaian, Penumpang

ABSTRACT

Kayangan Ferry Port is a port located in East Lombok Regency which serves the Kayangan – Poto Tano crossing. This port is under the supervision of the West Nusa Tenggara Provincial Transportation Service and the Kayangan Branch Service Unit, Bali and NTB Province Land Transportation Management Center and managed by PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kayangan branch. The level of service perceived by service users is quite influential in the implementation of crossing transportation activities, especially the services felt on ships that must meet the ferry service standards because they are consumers who determine the progress or not of a transportation system.

The method used to analyze the existing problems is the analysis of the calculation of the level of conformity of service standards for ferry passengers with existing conditions. Based on the calculation of the level of conformity obtained the appropriate average percentage of each item of service requirements of the KMP ship. Suramadu Nusantara is 31.58% while those that are not in accordance with passenger service standards are 68.42%.

Based on this analysis, it was concluded that there are still aspects that are not in accordance with the minimum passenger service standards regulated in Ministerial Regulation Number PM 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Crossing Passengers.

Keywords: Service, Ship, Standard, Suitability, Passenger.

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Pelabuhan Kayangan | 2 |
| Gambar 1.2 Pelabuhan Poto Tano..... | 2 |
| Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian | 15 |
| Gambar 4.1 Diagram Luas Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat | 22 |
| Gambar 4.2 Administratif Provinsi Nusa Tenggara Barat | 23 |
| Gambar 4.2 Diagram Perbandingan Jumlah Penduduk Menurut Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2020..... | 24 |
| Gambar 4.3 KMP. Belida..... | 27 |
| Gambar 4.4 KMP. Raja Enggano..... | 27 |
| Gambar 4.5 KMP. Nusa Wangi | 27 |
| Gambar 4.6 KMP. Nusa Sentosa..... | 28 |
| Gambar 4.7 Kmp.Nusa Sejahera..... | 28 |
| Gambar 4.8 KMP. Satya Dharma | 28 |
| Gambar 4.9 KMP. Wicitra Dharma | 29 |
| Gambar 4.10 KMP. Kalebi | 29 |
| Gambar 4.11 KMP. Pertiwi Nusantara | 29 |
| Gambar 4.12 Kmp. Pelangi Nusantara..... | 30 |
| Gambar 4.13 KMP. Marina Tertera | 30 |
| Gambar 4.14 KMP. Suramadu Nusantara..... | 30 |
| Gambar 4.15 KMP. Marina Quinta..... | 31 |
| Gambar 4.16 KMP. Jemla Fajar..... | 31 |
| Gambar 4.17 KMP. Putri Gianyar..... | 31 |
| Gambar 4.18 KMP. Mutiara Alas I..... | 32 |
| Gambar 4.20 KMP. Mutiara Indonesia | 32 |
| Gambar 4.21 KMP. Permata Lestari I..... | 32 |
| Gambar 4.22 KMP. Liberty I | 33 |
| Gambar 4.23 KMP. Garda Maritim I..... | 33 |
| Gambar 4.24 KMP. Garda Maritim Ii..... | 33 |

| | |
|---|----|
| Gambar 4.25 KMP. Trimas Ellisa..... | 34 |
| Gambar 4.26 Dermaga | 37 |
| Gambar 4.27 <i>Trestle</i> | 38 |
| Gambar 4.28 Rumah MB | 38 |
| Gambar 4.29 <i>Bolder</i> | 39 |
| Gambar 4.30 <i>Fender</i> | 39 |
| Gambar 4.31 Dermaga | 40 |
| Gambar 4.32 <i>Trestle</i> | 40 |
| Gambar 4.33 Rumah MB | 41 |
| Gambar 4.34 <i>Bolder</i> | 41 |
| Gambar 4.35 <i>Fender</i> | 41 |
| Gambar 4.36 <i>Catwalk</i> | 42 |
| Gambar 4.37 Struktur Organisasi Dishub Provinsi Ntb..... | 44 |
| Gambar 4.38 Diagram Produktifitas Kedatangan Kendaraan 15 Hari | 47 |
| Gambar 4.39 Diagram Produktifitas Kedatangan Penumpang 15 Hari | 47 |
| Gambar 4.40 Diagram Produktifitas Keberangkatan Kendaraan 15 Hari..... | 49 |
| Gambar 4.41 Diagram Produktifitas Keberangkatan Penumpang 15 Hari | 49 |
| Gambar 4.42 Lintasan Pelabuhan Kayangan-Poto Tano | 50 |
| Gambar 5.1 Presentase Tingkat Kesesuaian | 76 |
| Gambar 5.2 <i>Sprinkler</i> | 77 |
| Gambar 5.3 Ruang Medis | 78 |
| Gambar 5.4 Tandu..... | 78 |
| Gambar 5.5 Obat- Obatan | 79 |
| Gambar 5.6 Kursi Roda..... | 79 |
| Gambar 5.7 Tabung Oksigen | 80 |
| Gambar 5.8 Petugas Keamanan | 80 |
| Gambar 5.9 <i>Sticker</i> Layanan Pengaduan Keamanan | 81 |
| Gambar 5.10 Kursi <i>Reclining</i> seat | 81 |
| Gambar 5.11 Sofa Panjang..... | 82 |
| Gambar 5.12 Ruang Ibu Menyusui | 82 |
| Gambar 5.13 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler Yang Diharapkan..... | 83 |

| | |
|--|----|
| Gambar 5.14 Fasilitas Bagasi penumpang yang diharapkan | 84 |
| Gambar 5.15 <i>Mobile ramp</i> | 84 |
| Gambar 5.16 Tempat khusus <i>difable</i> dengan kursi roda..... | 85 |
| Gambar 5.17 Akses Prioritas | 85 |
| Gambar 5.18 Fasilitas Toilet <i>Difable</i> Yang Diharapkan..... | 86 |

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2008, *Undang-undang No. 17 Tentang Pelayaran*.
- _____, 2009, *Undang-undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik*.
- _____, 2010, *Peraturan Pemerintah No. 20 Tentang Angkutan di Perairan*.
- _____, 2013, *Peraturan Menteri Kesehatan No. 15 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu*
- _____, 2019, *Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*
- Miro, Fidel. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Abubakar, Iskandar. 2013. *Suatu Pengantar Transportasi Penyeberangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Martono, Dadang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, Slamet. 2010. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|--|
| Tabel 4.1 | Luas Wilayah dan Banyaknya Wilayah Administrasi Menurut Kabupaten/ Kota21 |
| Tabel 4.2 | Keadaan Cuaca di Tahun 2020 Nusa Tenggara Barat.....22 |
| Tabel 4.3 | Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2020 ...24 |
| Tabel 4.4 | Data Spesifikasi Kapal35 |
| Tabel 4.5 | Waktu Tempuh Kapal Di Lintasan Kayangan - Poto Tano36 |
| Tabel 4.6 | Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan 5 tahun terakhir45 |
| Tabel 4.7 | Data Produktivitas Kedatangan Harian Penumpang dan Kendaraan Selama 15 Hari di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan46 |
| Tabel 4.8 | Data Produktivitas Keberangkatan Harian Penumpang dan Kendaraan Selama 15 Hari di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan48 |
| Tabel 5.1 | Informasi Keselamatan dan Kesehatan52 |
| Tabel 5.2 | Fasilitas Keselamatan52 |
| Tabel 5.3 | Fasilitas Kesehatan55 |
| Tabel 5.4 | Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang56 |
| Tabel 5.5 | Fasilitas Petugas Keamanan57 |
| Tabel 5.6 | Fasilitas Informasi Gangguan Keamanan58 |
| Tabel 5.7 | Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler.....59 |
| Tabel 5.8 | Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler.....61 |
| Tabel 5.9 | Toilet Reguler.....63 |
| Tabel 5.10 | Produktivitas Penumpang selama 15 Hari64 |
| Tabel 5.11 | Musholla65 |
| Tabel 5.12 | Ruang Ibu Menyusui66 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 5.13 | Intensitas Cahaya Pada Ruangan Penumpang di Atas KMP.Suramadu Nusantara | 67 |
| Tabel 5.14 | Kantin..... | 68 |
| Tabel 5.15 | Intensitas suara (<i>sound level meter</i>) | 69 |
| Tabel 5.16 | Fasilitas Layanan Penumpang Reguler | 70 |
| Tabel 5.17 | Fasilitas Bagasi | 71 |
| Tabel 5.18 | Gang/Jalan..... | 72 |
| Tabel 5.19 | Tangga..... | 72 |
| Tabel 5.20 | Fasilitas Berkebutuhan Khusus | 73 |
| Tabel 5.21 | Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang di KMP. Suramadu Nusantara..... | 75 |
| Tabel 5.22 | Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Kondisi Yang Direncanakan | 87 |