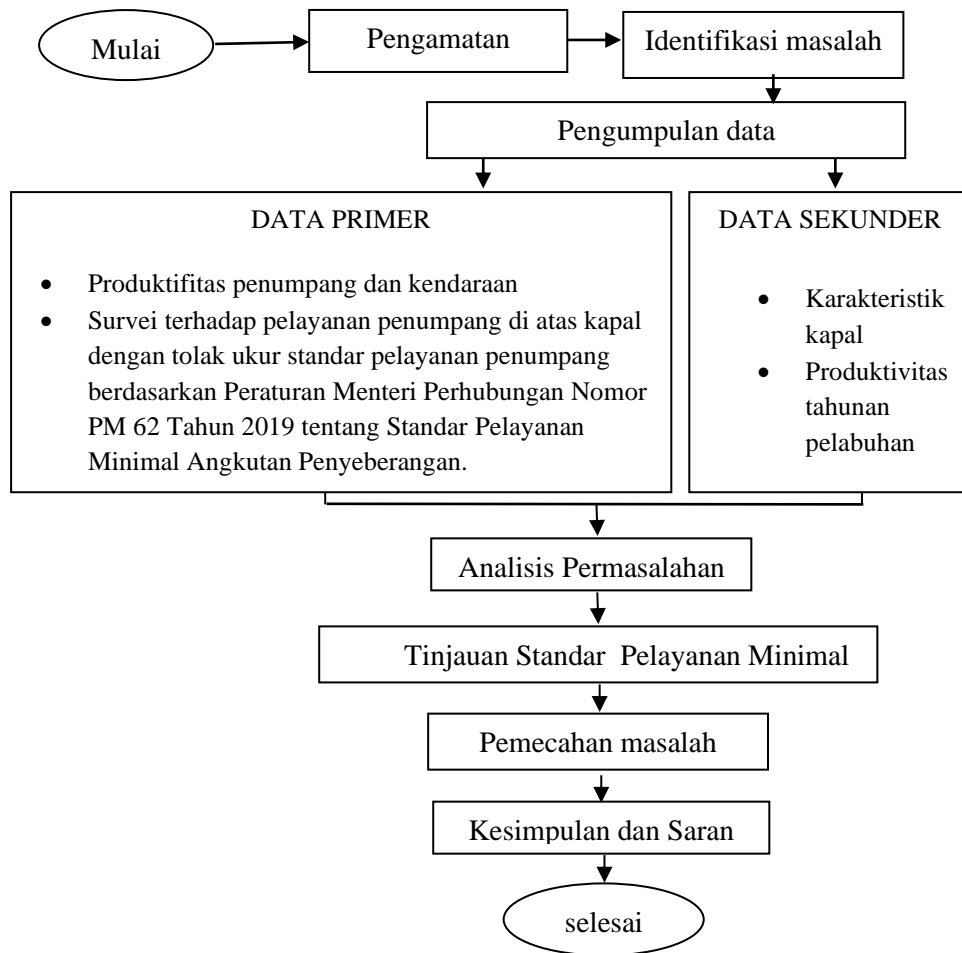


## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Alur Pikir

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



**Gambar 3.1** Bagan Alir Penelitian

## 3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode adalah kualitatif yaitu “merupakan data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar. Data Kualitatif dapat juga didefinisikan sebagai data yang berbentuk kategorisasi, karakteristik, berwujud pertanyaan atau kata-kata” Martono, (2014:84). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### 3.2.1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:39), data primer adalah “data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya)”. Data primer pada penelitian ini menggunakan metode observasi. Menurut Riyanto (2010:96) “observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung”. Metode observasi pada penelitian ini yaitu melakukan pengamatan secara langsung di atas KMP. Suramadu Nusantara pada lintasan Kayangan – Poto Tano.

### 3.2.2. Data Sekunder

Sugiyono (2016:141) mendefinisikan data sekunder adalah: “sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen”. Dalam memperoleh data sekunder penulis menggunakan metode kepustakaan (*Literature*). Menurut Sugiyono (2015:140), “studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”.

### 3.3 Analisa

Analisa untuk mengetahui kondisi pelayanan dan kriteria pelayanan yang belum terpenuhi terhadap penumpang di atas kapal dengan cara membandingkan tolok ukur layanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi pelayanan *eksisting* di atas KMP. Suramadu Nusantara.

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

#### 1. Keselamatan

##### 1) Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat. Kondisi ketersediaan pemberian informasi tentang keselamatan berupa *sticker*, video, audio dan papan petunjuk informasi. Dan informasi kesehatan seperti ruang medis dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

##### 2) Fasilitas Keselamatan

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

##### 3) Fasilitas Kesehatan

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

#### 1. Keamanan

##### 1) Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal meliputi ketersediaan CCTV.

##### 2) Petugas Keamanan

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

### 3) Informasi Gangguan Keamanan

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

## 2. Kenyamanan

### a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100%, tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi.

### b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

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

### c) Toilet Reguler

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

### d) Musholla

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

### e) Ruang Ibu Menyusui

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

### f) Lampu Penerangan

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

g) Dapur/ Kantin/ Kafetaria

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

3. Kemudahan

a) Informasi Pelayanan

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

b) Fasilitas layanan penumpang reguler

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

c) Fasilitas Bagasi Penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.

d) Gang/Jalan

Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang bagus dengan ketentuan: 100 (seratus) penumpang jarak paling sedikit 800 (delapan ratus) mm, di atas 100 (seratus) penumpang, jarak paling sedikit 100 (seratus) cm, di atas 1.000 (seribu) penumpang jarak paling sedikit 120 (seratus dua puluh) cm.

e) Tangga

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

4. Kesetaraan

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