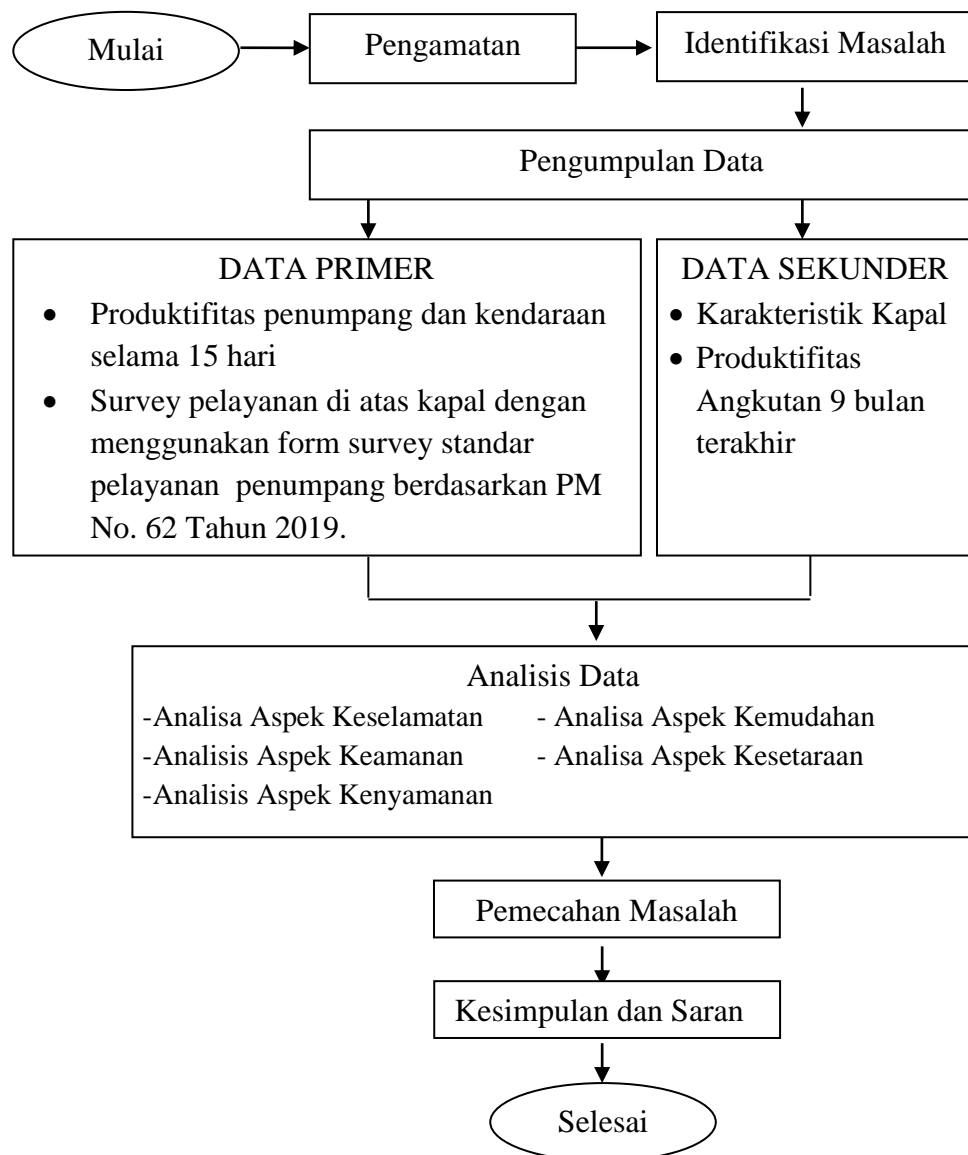


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Alur Penelitian

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



Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian

3.2 Metode Pengumpulan Data

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

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat dari apa yang terjadi di lapangan. Dalam pengumpulan data primer ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di KMP. Pora – Pora. Adapun survey yang dilakukan yaitu Survey Pelayanan Penumpang di atas kapal dengan menggunakan form survey dengan jenis pelayanan, uraian, indikator, dan tolak ukur yang ada di Lampiran I PM 62 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan, dan juga melakukan survey produktifitas penumpang.

3.2.2 Data Sekunder (Data Olahan)

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

1. Data Internal

Data internal adalah data asli yang menguraikan situasi dan kondisi pada suatu organisasi secara internal, data ini di dapat dengan cara melakukan kunjungan ke instansi atau kantor terkait untuk mendapat data sekunder sesuai dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. BPTD Wilayah II Provinsi Sumatera Utara.
- b. Satuan pelayanan Balige – Onan Runggu.

2. Data Eksternal

Data eksternal adalah data yang menguraikan situasi dan kondisi yang berada di luar organisasi, data ini diperoleh dengan cara mencari literatur atau dokumentasi dari berbagai sumber yang ada mengenai teori – teori serta data yang terkait dalam pemecahan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini

.3. Alat – alat yang di gunakan saat survey

- a. Meteran
- b. *Sound level meter*
- c. *Lux meter*

3.3 Metode Analisa

3.3.1 Metode Analisa Tingkat Kesesuaian

Metode analisis yang digunakan dalam perhitungan untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal di kapal dengan kondisi nyata di Pelabuhan Penyeberangan Balige. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

$$\text{Persentase kesesuaian} = \frac{\sum \text{pelayanan yangsesuai}}{\sum \text{total jenis pelayanan}} \times 100\% \quad (3.1)$$

Dalam perhitungan ini mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan minimal setiap kapal dengan kondisi eksisting. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Berikut cara perhitungannya :

3.3.2 klasifikasi atau Indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

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

A. SPM Angkutan Penyeberangan untuk Pelayanan Penumpang

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang dibagi menjadi 5 aspek, yaitu:

1. Keselamatan

a) Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

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

b) Fasilitas Keselamatan

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

c) Fasilitas Kesehatan

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

2. Keamanan

a) Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal meliputi ketersediaan CCTV.

b) Petugas Keamanan

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

c) Informasi Gangguan Keamanan

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

3. Kenyamanan

a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

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

b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

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

c) Toilet Reguler

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

d) Musholla

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

e) Ruang Ibu Menyusui

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

f) Lampu Penerangan

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

g) Dapur/ Kantin/ Kafetaria

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

4. Kemudahan/Keterjangkauan

a) Informasi Pelayanan

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

b) Fasilitas layanan penumpang reguler

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

c) Fasilitas Bagasi Penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.

d) Gang/Jalan

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

e) Tangga

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

5. Kesetaraan

a. Ruang Khusus untuk Kursi Roda

Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda harus tersedia.

a. Ruang Ibu Menyusui

Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.

