

**EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI
PELABUHAN PENYEBERANGAN LIKUPANG
PROVINSI SULAWESI UTARA**



Diajukan dalam rangka penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

AHMAD KIKO BANGSAWAN

19 030 48

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN
PALEMBANG
TAHUN 2022**

**EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI
PELABUHAN PENYEBERANGAN LIKUPANG
PROVINSI SULAWESI UTARA**



Diajukan dalam rangka penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

AHMAD KIKO BANGSAWAN

19 03 048

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN
PALEMBANG
TAHUN 2022**

**PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **EVALUASI PELAYANAN TERHADAP
PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN
LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA**

Nama Taruna : AHMAD KIKO BANGSAWAN

NPT : 19 03 048

Program Studi : Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, 4 Agustus 2022

Pembimbing I



Pembimbing II

Miran, SE., M.Si., M.Mar.E
NIP. 19720520 200212 1 001

Sri Kartini, ST., M.Si
NIP. 19840117200812 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

SURNATA, S. SIT., MM

NIP. 196607191989031001

**EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA**

Disusun dan Diajukan Oleh:

Nama : Ahmad Kiko Bangsawan

NPT : 19 03 048

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada Tanggal 8 Agustus 2022

Menyetujui

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3



Miran, SE., M.Si., M.Mar.E

Elfita Agustini, MM

Broto Priyono, S.SiT.,MT

NIP. 19720520 200212 1 001

NIP. 19710817 199203 2 002

NIP. 19780116 200003 1001

Mengetahui

Ketua Progtam Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

SURNATA, S. SIT., MM

NIP. 196607191989031001

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Kiko Bangsawan

Notar : 19 03 048

Program Studi : D III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Jenis karya : Tugas Akhir

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul

“EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA” dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada :

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya no. 116, Prajin, Banyuasin 1 Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/I Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Pemegang Hak Cipta

Palembang, Agustus 2022

Pencipta

Ahmad Kiko Bangsawan

NPT. 19 03 048

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini dengan;

Nama : Ahmad Kiko Bangsawan
NPT : 19 03 048
Program Studi : Manajemen Transportasi Perairan Daratan (MTPD)

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul :

EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau Dan Penyeberangan Palembang

Palembang, Agustus 2022

Ahmad Kiko Bangsawan

NPT. 19 03 048

KATA PENGANTAR

Kami memanjatkan Kerja Wajib (KKW) yang berjudul **“EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI PELABUAHAN PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA”** tepat pada waktunya. KKW ini ditulis dan diajukan sebagai salahsatu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan. Selain itu, penulisan KKW ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Likupang Sulawesi Utara, 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 serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagi 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 terimakasih kepada :

1. Kedua orangtua dan keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan;
2. Direktur Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang Bapak Dr. H. Irwan,SH, M.Pd, M.Mar.E;
3. Mangasi Sinaga, SE,SH, MM. Kepala Badan Pengelola Transportasi Darat Provinsi Sulawesi Utara
4. Bapak Miran, SE.,M.Si.,M.Mar.E dan Ibu Sri Kartini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Seluruh Pengasuh Taruna Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang;

6. BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara beserta seluruh pegawai yang telah membantu, mengarahkan dan memberikan banyak pelajaran mengenai dunia kerja selama melaksanakan PKL dan Magang.
7. IKASDAP Sulawesi Utara yang telah membantu selama PKL dan Magang;
8. Tim PKL Sulawesi Utara yang telah bersama-sama disaat susah maupun senang selama pelaksanaan PKL dan Magang;
9. Rekan-rekan satu angkatan XXX yang telah bersama-sama berjuang selama tiga tahun;
10. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas 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.

Palembang, Agustus 2022

Penulis,

Ahmad Kiko Bangsawan

NPT. 19 03 048

ABSTRAK

AHMAD KIKO BANGAWAN

EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI PELABUAHAN PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA

DIBIMBING OLEH : MIRAN, SE., M.Mar.E DAN SRI KARTINI, ST.,M.Si

Pelabuhan Penyeberangan Likupang adalah pelabuhan yang dikelola BPTD Wilayah XXII Sulawesi Utara. Keberadaan Pelabuhan Penyeberangan Likupang ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung perkembangan ekonomi di wilayah Likupang. Dalam hal ini, perlu adanya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku agar dapat terlaksananya kegiatan kepelabuhanan yang baik. Namun faktanya masih terdapat beberapa indikator pelayanan terhadap penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis melakukan survei terhadap permasalahan yang ditemukan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang. Kemudian, dilakukan analisis menggunakan suatu metode guna mendapatkan hasil analisa sekaligus usulan pemecahan masalah.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang dengan kondisi existing. Metode ini dilakukan dengan dukungan beberapa survei yang berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan. Setelah melakukan survei, hasil dari pada metode ini akan di analisis dengan tingkat kesesuaian terhadap Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062/AP 005/DRJD/2020. Setelah itu didapatlah hasil analisis beserta usulan pemecahan masalah

Berdasarkan dari analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat standar pelayanan penumpang yang kurang pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang seperti fasilitas pelayanan penumpang berupa pendingin ruangan, gangway dan lampu penerangan yang belum memadai, tidak tersedianya beberapa fasilitas pelayanan keselamatan dan kesehatan berupa nomor telepon darurat, titik kumpul evakuasi dan tandu.

Kata Kunci : Standar, Pelayanan, Kesesuaian, Pelabuhan Komersial dan lintasan.

ABSTRACT

AHMAD KIKO BANGAWAN

SERVICE EVALUATION FOR PASSENGERS AT THE LIKUPANG FERRY PORT, NORTH SULAWESI PROVINCE

GUIDED BY : MIRAN, SE., M.Mar.E AND SRI KARTINI, ST.,M.Si

Likupang Ferry Port is a port managed by BPTD Region XXII Sulawesi Utara. . The existence of the Likupang Crossing Port is very important to support economic development in the Likupang region. In this case, it is necessary to provide services by applicable laws and regulations to carry out good port activities. However, there are still several indicators of service to passengers that are not by the provisions. Based on these conditions, the authors surveyed the problems found at the Likupang Crossing Port. Then, an analysis is carried out using a method to obtain the results of the analysis as well as proposals for problem-solving.

The method used to analyze the existing problems in the calculation of the level of conformity of passenger service standards with existing conditions. This method is carried out with the support of several surveys related to services to passengers at the port. After conducting the survey, the results of this method will be analyzed with the level of conformity with the Director General of Land Transportation Regulation No KP5062/AP005/DRJD/2020. After that, the results of the analysis and problem-solving suggestions are obtained.

Based on the analysis, it can be concluded that there is still the insufficient standard of passenger service at the Likupang Crossing Port, such as inadequate passenger service facilities in the form of air conditioning, gangways and lighting, the unavailability of several safety and health service facilities in the form of emergency telephone numbers, evacuation gathering points. and a stretcher.

Keywords: Standards, Service, Adjustment, Commercial Port and Traffic.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN SEMINAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
B. RUMUSAN PERMASALAHAN.....	3
C. TUJUAN PENELITIAN	3
D. MANFAAT PENELITIAN	4
E. BATASAN MASALAH	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA	5
B. LANDASAN TEORI.....	6
1. Dasar Hukum	6
2. Dasar Teori.....	12
C. KERANGKA PENELITIAN	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. JENIS PENELITIAN.....	15
B. SUMBER DATA/SUBYEK PENELITIAN	15
C. METODE/TEKNIK PENGUMPULAN	16
D. TEKNIK ANALISIS DATA	18
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	19

A. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	19
1 Kondisi Geografis	19
2 Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan	20
3 Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyrberangan	24
4 Instansi Pembina Transportasi	35
5 Produktivitas Angkutan.....	37
6 Jaringan Transportasi Sungai, Danau Dan Penyeberangan.....	40
B. HASIL PENELITIAN	42
1. Penyajian Data	42
2. Analisa Data	55
C. PEMBAHASAN	85
1. Usulan Pemecahan Masalah.....	85
2. Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem yang Ada dengan Kondisi yang Sedang Direncanakan	97
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
A. KESIMPULAN	100
B. SARAN.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya.....	5
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Administrasi Menurut Kecamatan.....	20
Tabel 4. 2 Data Ship Particular KMP. Lohoraung.....	21
Tabel 4. 3 Data Ship Particular KMP. Tarusi.....	22
Tabel 4. 4 Data Ship Particular KMP. Watunapato.....	23
Tabel 4. 5 Data Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Likupang.....	25
Tabel 4. 6 Data Produktivitas Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Likupang 3 (tiga) Tahun Terakhir.....	37
Tabel 4. 7 Data Produktifitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Lohoraung Selama 15 Hari.....	38
Tabel 4. 8 Data Produktifitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP. Lohoraung Selama 15 Hari.....	39
Tabel 4. 9 Data Produktifitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Tarusi Selama 15 Hari.....	39
Tabel 4. 10 Data Produktifitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP. Tarusi Selama 15 Hari.....	40
Tabel 4. 11 Lintasan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang.....	41
Tabel 4. 12 Produktivitas Penumpang.....	42
Tabel 4. 13 Waktu pelayanan loket di pelabuhan penyeberangan likupang.....	43
Tabel 4. 14 Suhu Ruang Tunggu Pada Siang Hari.....	43
Tabel 4. 15 Survei Standar Pelayanan Penumpang Sesuai Dengan Eksisting.....	44
Tabel 4. 16 Aspek Keselamatan di terminal keberangkatan dan kedatangan.....	55
Tabel 4. 17 Aspek keamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan.....	57
Tabel 4. 18 Aspek kenyamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan.....	58
Tabel 4. 19 Aspek kemudahan dan keterjangkauan di terminal keberangkatan dan kedatangan.....	61
Tabel 4. 20 Aspek kehandalan dan keteraturan di terminal keberangkatan dan kedatangan.....	65
Tabel 4. 21 Aspek kesetaraan di terminal keberangkatan dan kedatangan.....	66
Tabel 4. 22 Aspek Keselamatan di ruang tunggu.....	66

Tabel 4. 23 Aspek keamanan di ruang tunggu.....	68
Tabel 4. 24 Aspek kenyamanan di ruang tunggu.....	69
Tabel 4. 25 Aspek kemudahan dan keterjangkauan di ruang tunggu	72
Tabel 4. 26 Aspek kehandalan dan keteraturan di ruang tunggu	73
Tabel 4. 27 Aspek kesetaraan di ruang tunggu	74
Tabel 4. 28 Aspek keamanan di jalur pejalan kaki	74
Tabel 4. 29 Aspek kenyamanan di jalur pejalan kaki	75
Tabel 4. 30 Aspek kesetaraan di jalur pejalan kaki.....	76
Tabel 4. 31 Rekapulasi Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan	78
Tabel 4. 32 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Kondisi Yang Direncanakan di terminal, ruang tunggu dan <i>gangway</i>	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Alur Pikir.....	14
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Minahasa Utara.....	19
Gambar 4. 2 KMP. Lohoraung.....	21
Gambar 4. 3 KMP. Tarusi.....	22
Gambar 4. 4 KMP. Watunapato.....	23
Gambar 4. 5 Layout Pelabuhan Penyeberangan Likupang.....	24
Gambar 4. 6 Dermaga (<i>Moveable Bridge</i>).....	26
Gambar 4. 7 Trestle di pelabuhan.....	26
Gambar 4. 8 Rumah Movable Bridge Pelabuhan Likupang.....	27
Gambar 4. 9 Bolder di Pelabuhan Likupang.....	27
Gambar 4. 10 Fender di Pelabuhan Likupang.....	28
Gambar 4. 11 Catwalk di Pelabuhan Likupang.....	28
Gambar 4. 12 Gedung Terminal Pelabuhan Likupang.....	29
Gambar 4. 13 Ruang tunggu di Pelabuhan Likupang.....	29
Gambar 4. 14 Kantor Pelabuhan Likupang.....	30
Gambar 4. 15 Jembatan Timbang Pelabuhan Likupang.....	30
Gambar 4. 16 Loket Penjualan tiket.....	31
Gambar 4. 17 Pos pemeriksaan tiket.....	31
Gambar 4. 18 toilet wanita dan pria.....	32
Gambar 4. 19 Lapangan parkir kendaraan roda 2 dan 4.....	32
Gambar 4. 20 Lapangan parkir siap muat.....	33
Gambar 4. 21 instalasi listrik.....	33
Gambar 4. 22 Instalasi air.....	34
Gambar 4. 23 alat pemadam kebakaran.....	34
Gambar 4. 24 Struktur Organisasi BPTD Wilayah XXII Prov Sulawesi Utara...	35
Gambar 4. 25 Peta Lintasan Pelabuhan Penyeberangan Likupang.....	41
Gambar 4. 26 APAR yang tersedia di area pelabuhan.....	56
Gambar 4. 27 Kondisi perlengkapan P3K.....	56
Gambar 4. 28 Petugas Keamanan di area pelabuhan.....	57
Gambar 4. 29 Kondisi kantin di area pelabuhan.....	60

Gambar 4. 30 kondisi lampu yang tidak menyala di area pelabuhan.....	60
Gambar 4. 31 kondisi lampu yang tidak menyala di area pelabuhan.....	61
Gambar 4. 32 kondisi lampu yang tidak menyala di ruang tunggu	61
Gambar 4. 33 kondisi lampu yang tidak menyala di <i>gangway</i>	61
Gambar 4. 34 Lapangan parkir kendaraan roda 2	63
Gambar 4. 35 Lapangan parkir kendaraan roda 4	64
Gambar 4. 36 Kondisi Lajur masuk dan keluar kendaraan	64
Gambar 4. 37 Survei waktu yang dibutuhkan dalam melayani	65
Gambar 4. 38 Kondisi APAR yang tersedia	67
Gambar 4. 39 Kondisi perlengkapan P3K yang tersedia	67
Gambar 4. 40 Petugas keamanan di ruang tunggu	68
Gambar 4. 41 Lampu penerangan di ruang tunggu tidak menyala	70
Gambar 4. 42 Survei suhu ruangan di ruang tunggu.....	71
Gambar 4. 43 Kondisi penumpang dan supir truk yang menunggu di luar ruang tunggu	71
Gambar 4. 44 Alat pengeras suara	72
Gambar 4. 45 Survei alat ukur suara.....	73
Gambar 4. 46 petugas Berseragam di ruang tunggu	73
Gambar 4. 47 kondisi lampu di jalur pejalan kaki yang tidak menyala.....	75
Gambar 4. 48 Kondisi pejalan kaki yang turun dari kapal melalui lajur	77
Gambar 4. 49 Kondisi pejalan kaki yang menuju ke kapal melalui lajur	77
Gambar 4. 50 Contoh Desain Jalur Evakuasi.....	86
Gambar 4. 51 Contoh Desain titik kumpul evakuasi	86
Gambar 4. 52 Contoh Nomor Telepon.....	87
Gambar 4. 53 Contoh Petugas kesehatan di klinik/pos kesehatan	87
Gambar 4. 54 Contoh kursi roda	88
Gambar 4. 55 Contoh CCTV yang direncanakan	88
Gambar 4. 56 Contoh stiker informasi gangguan keamanan	89
Gambar 4. 57 Contoh lajur pemisah yang direncanakan	89
Gambar 4. 58 Penempatan Mushola yang direncanakan	90
Gambar 4. 59 Contoh Fasilitas sirkulasi udara	91
Gambar 4. 60 Contoh Alat pengukur temperatur suhu ruangan	91

Gambar 4. 61 mesin disanilasi air laut	92
Gambar 4. 62 Contoh gambar layout yang harus di sediakan.....	93
Gambar 4. 63 Contih tarif angkutan yang harus disediakan	93
Gambar 4. 64 Contoh Informasi Angkutan Lanjutan.....	94
Gambar 4. 65 Contoh porter yang diusulkan	94
Gambar 4. 66 Contoh Petugas parkir di area pelabuhan	95
Gambar 4. 67 Contoh Penempatan loket yang harus disediakan.....	96
Gambar 4. 68 Contoh <i>Mobile ramp</i> yang direncanakan	96
Gambar 4. 69 Contoh ruang ibu menyusui yang direncanakan	97

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk menunjang kelancaran pembangunan dalam usaha mencapai tujuan pembangunan nasional sehingga dirasakan perlu mempunyai karakteristik yang mampu menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan dan memadukan moda transportasi lainnya serta pelayanan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman dan efisien. Hal ini akan menyebabkan adanya keragaman aktivitas yang ditimbulkan dan memberikan pengaruh terhadap mobilitas masyarakat akan berbagai keperluan usaha, bekerja, sekolah, maupun melakukan kegiatan sosial kemasyarakatan lainnya.

Pada perkembangannya transportasi meningkat sesuai dengan tuntutan zaman seiring dengan tingkat pertumbuhan penduduk dan taraf kehidupan. Dari beberapa jenis moda transportasi yang ada di Indonesia saat ini, salah satunya adalah Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) .

Angkutan penyeberangan merupakan jembatan bergerak bagi jaringan transportasi yang terpisah oleh perairan dan belum adanya jalur darat yang memadai untuk dilalui. Keberadaan angkutan penyeberangan berperan penting untuk menunjang perkembangan ekonomi dan pembangunan di kedua daerah yang terpisah oleh perairan. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya harus diimbangi dengan pelayanan jasa yang baik. Pelayanan jasa yang baik meliputi sarana dan prasarana yang memadai, dan juga operasional pelabuhan yang baik.

Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Utara masih menjadi prioritas utama untuk menghubungkan daerah yang terpisah oleh perairan. Kegiatan masyarakat pun tidak terlepas dari angkutan penyeberangan antara lain; kegiatan berdagang, berbelanja, bekerja, hingga berkunjung ke sanak saudara. Sulawesi Utara mempunyai 15 Pelabuhan Penyeberangan yang salah satunya adalah Pelabuhan Penyeberangan Likupang yang terletak di Kabupaten Minahasa Utara dan di kelola oleh Dinas Perhubungan Minahasa Utara yang masih berstatus sebagai pelabuhan perintis.

Pelabuhan Penyeberangan Likupang melayani tiga lintasan yaitu lintasan Likupang - Biaro - Tagulandang - Makalehi - Siau, lintasan Likupang - Pananaru - Melonguane, lintasan Likupang - Marampit - Miangas. Angkutan penyeberangan yang digunakan yaitu kapal Ro-Ro dengan nama KMP. Tarusi, KMP. Lohoraung dan KMP. Watunapato. Akan tetapi kapal KMP. Watunapato saat ini sedang melakukan perbaikan (*docking*)

Pada kondisi saat ini Pelabuhan Penyeberangan Likupang sudah beroperasi dengan optimal, namun masih perlu adanya perbaikan mengenai pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Dalam hal ini terdapat beberapa tolak ukur yang belum sesuai standar seperti fasilitas pelayanan penumpang pada aspek keselamatan yaitu tidak adanya tandu dan titik kumpul evakuasi di area pelabuhan yang mana dapat menghambat pelayanan keselamatan jika terjadi keadaan darurat, tidak adanya nomor telepon darurat yang mana dapat menyulitkan para penumpang untuk meminta bantuan jika sedang dalam bahaya, belum tersedianya fasilitas pelayanan penumpang pada aspek keamanan berupa stiker informasi mengenai gangguan keamanan yang belum tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang, fasilitas pelayanan penumpang pada aspek kenyamanan seperti tidak tersedianya air bersih di toilet, alat pendingin ruangan (AC) yang tidak ada dikarenakan kurangnya daya listrik di area pelabuhan sehingga mengakibatkan para penumpang memilih untuk menunggu diluar ruang tunggu yaitu di sekitar area pelabuhan dikarenakan kondisi ruang tunggu yang kurang sejuk karena tidak adanya pendingin ruangan, kondisi pencahayaan pada beberapa tempat di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yang belum memadai seperti di lapangan parkir, dan ruang tunggu, serta belum tersedianya fasilitas pelayanan penumpang pada aspek kesetaraan berupa fasilitas *mobile ramp* bagi penumpang *difable* dan ruang tunggu ibu menyusui

Standar pelayanan sangatlah penting bagi pengguna jasa oleh karena itu pihak pengelola pelabuhan perlu melakukan peningkatan terhadap standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan likupang yang

berlandaskan pada Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan hasil survei yang telah dilakukan maka dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini penulis mengambil judul **“EVALUASI PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA”**

B. RUMUSAN PERMASALAHAN

Dalam penelitian yang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang terdapat beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimanakah tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang yang diberikan oleh pihak Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan ?
2. Apakah fasilitas pelayanan terhadap penumpang yang disediakan untuk memenuhi kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Likupang telah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang yang diberikan oleh pihak Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan
2. Untuk Mengetahui fasilitas pelayanan terhadap penumpang yang disediakan oleh Pelabuhan Penyeberangan Likupang apakah telah sesuai dengan

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Bagi Taruna

Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat secara langsung di lapangan dan mengetahui permasalahan yang terjadi tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan penyeberangan.

2. Manfaat Bagi Lembaga

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengelola pelabuhan dan instansi terkait mengenai standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sehingga diharapkan tingkat pelayanan penumpang di pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada.

3. Manfaat Bagi pengguna Jasa

Dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku

E. BATASAN MASALAH

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. Lokasi yang diteliti adalah Pelabuhan Penyeberangan Likupang Kabupaten Minahasa Utara
2. Peraturan yang dipakai adalah Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan
3. Hal yang diteliti adalah pelayanan terhadap penumpang diterminal, ruang tunggu dan *gangway* pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Review penelitian sebelumnya sangat penting dilakukan oleh peneliti. Manfaat review penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui apa yang telah dihasilkan dan perbedaan apa dari peneliti sebelumnya. Di Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum pernah ada penelitian serupa, akan tetapi di lokasi yang berbeda pernah dilakukan penelitian yang sama. Berikut ini merupakan perbandingan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan Penelitian Sebelumnya

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya

Perbedaan	Ahmad Kiko Bangsawan	Ryan Suganda
JUDUL	Evaluasi Pelayanan Terhadap Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Provinsi Lampung Tahun 2021
LOKASI	Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara	Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Provinsi Lampung
DASAR HUKUM	Perdirjen KP 5062 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015
ANALISA	1) Analisa tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang yang diberikan oleh pihak Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 2) Analisa fasilitas pelayanan terhadap penumpang yang disediakan oleh Pelabuhan Penyeberangan Likupang apakah telah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020.	3)Analisa kesesuaian berdasarkan PM No. 39 tahun 2015 4)Analisa tingkat pelayanan penumpang diterminal eksekutif pelabuhan penyeberangan bakauheni provinsi lampung

Sumber : Analisa Penulis, 2022

B. LANDASAN TEORI

1. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu :

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

1) Pasal 1 ayat (3)

Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

2) Pasal 1 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.

3) Pasal 22 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.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan

Terdapat beberapa pasal yang menyangkut Standar pelayanan penumpang di pelabuhan antara lain:

1) Pasal 1 ayat (1)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran.

2) Pasal 1 ayat (9)

Penyelenggaraan pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.

c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

1) Pasal 1 angka 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2) Pasal 1 Angka 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) Pasal 1 angka 5

Penyedia jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan /atau penyedia jasa Pelabuhan penyeberangan.

4) Pasal 1 angka 8

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

5) Pasal 2 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang angkutan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.

6) Pasal 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.

7) Pasal 3 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi

- a) Keselamatan;
- b) Keamanan;
- c) Keandalan/keteraturan;
- d) Kenyamanan;
- e) Kemudahan/keterjangkauan.

8) Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolak ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan lintas utama yang berisi sebagai berikut :

a) Keselamatan

Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telpon darurat, petugas kesehatan, perlengkapan (P3K), Kursi roda, tandu.

b) Keamanan

Adanya fasilitas seperti CCTV, adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.

c) Keandalan/keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

d) Kenyamanan

Adalah kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :

(1) Ruang tunggu

Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m². Selanjutnys dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%.

(2) Toilet

Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.

(3) Mushalla

Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%.

(4) Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.

(5) Fasilitas pengatur suhu

Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27°C.

(6) Fasilitas lajur penumpang

Untuk memudahkan penumpang pada saat masuk ke kapal maka perlu dipisahkan dengan lajur kendaraan.

e) Kemudahan/keterjangkauan

Informasi pelayanan di sampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa, informasi dalam bentuk visual dan diletakan di tempat yang strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi disampaikan 10 menit setelah terjadi gangguan, intensitas suara 20 dB.

f) Kesetaraan

Fasilitas yang disediakan bagi pengguna jasa difable terdapat *mobile ramp* dengan ketinggian maksimum 20” untuk penyambung dari *platform* ke kapal dan ruang ibu menyusui serta fasilitas yang lengkap

d. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat (4)

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan

2) Pasal 1 ayat (7)

Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan adalah Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja Pelabuhan Penyeberangan atau Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan.

3) Pasal 1 ayat (8)

Unit Pelaksana Teknis pelabuhan penyeberangan adalah unit organisasi Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan pelabuhan penyeberangan

4) Pasal 6 ayat (5)

Rencana peruntukan lahan daratan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf a, disusun untuk penyediaan kegiatan :

a) Fasilitas pokok, antara lain :

- (1) Terminal penumpang;
- (2) Penimbangan kendaraan bermuatan;
- (3) Jalan penumpang keluar/masuk kapal (*gang way*);
- (4) Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa;
- (5) Fasilitas penyimpanan bahan bakar (*bunker*);
- (6) Instalasi air, listrik dan telekomunikasi;
- (7) Akses jalan dan/atau jalur kereta api;
- (8) Fasilitas pemadam kebakaran;
- (9) Tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik ke kapal.

b) Fasilitas penunjang, antara lain:

- (1) Kawasan perkantoran untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa kepelabuhanan;
- (2) Tempat penampungan limbah;
- (3) Fasilitas usaha yang menunjang kegiatan pelabuhan penyeberangan;
- (4) Areal pengembangan pelabuhan;

(5) Fasilitas umum lainnya (peribadatan, taman, jalur hijau dan kesehatan).

Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 sebagai berikut:

$$A = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y$$

Keterangan :

A = Areal ruang tunggu (m²)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (diambil 1,2 m²/orang)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal yang berangkat/datang dalam waktu bersamaan

x = Rasio konsentrasi (1,0 s/d 1,6)

y = Rata-rata fluktuasi (1,2)

e. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat (1)

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

2) Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan yang dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

a) Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan;

b) Standar pelayanan kapal di pelabuhan penyeberangan; dan

c) Standar pelayanan kendaraan di pelabuhan penyeberangan

3) Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi aspek;

a) Keselamatan

b) Keamanan;

- c) Kenyamanan;
 - d) Kemudahan keterjangkauan;
 - e) Keandalan keteraturan; dan/atau
 - f) Kesetaraan
- 4) Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi
- a) Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan;
 - b) Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu; dan
 - c) Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dari dermaga ke kapal.
- 5) Bab III Pasal 7 Ayat 1 Klasifikasi penilaian Pelabuhan Penyeberangan sebagai berikut :
- a) Klasifikasi a dengan kategori sangat baik;
 - b) Klasifikasi b dengan kategori baik;
 - c) Klasifikasi c dengan kategori cukup; dan
 - d) Klasifikasi d dengan kategori kurang baik.
- 6) Klasifikasi penilaian Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud
- pada ayat (1) memiliki rentang nilai sebagai berikut :
- a) Kategori sangat baik memiliki nilai ≥ 86 ;
 - b) Kategori baik memiliki nilai antara 70-85;
 - c) Kategori cukup memiliki nilai antara 51-69; dan
 - d) Kategori kurang baik memiliki nilai ≤ 50 .

2. Dasar Teori

Agar dalam membahas masalah tidak terjadi kekeliruan maka perlu adanya teori-teori yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Adapun teori-teori yang akan dibahas sebagai berikut

a) Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan , menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain ,dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih

bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan – tujuan tertentu (Modul Perencanaan Transportasi 4, Fidel Miro S.E.,MSTr).

b) Pelabuhan

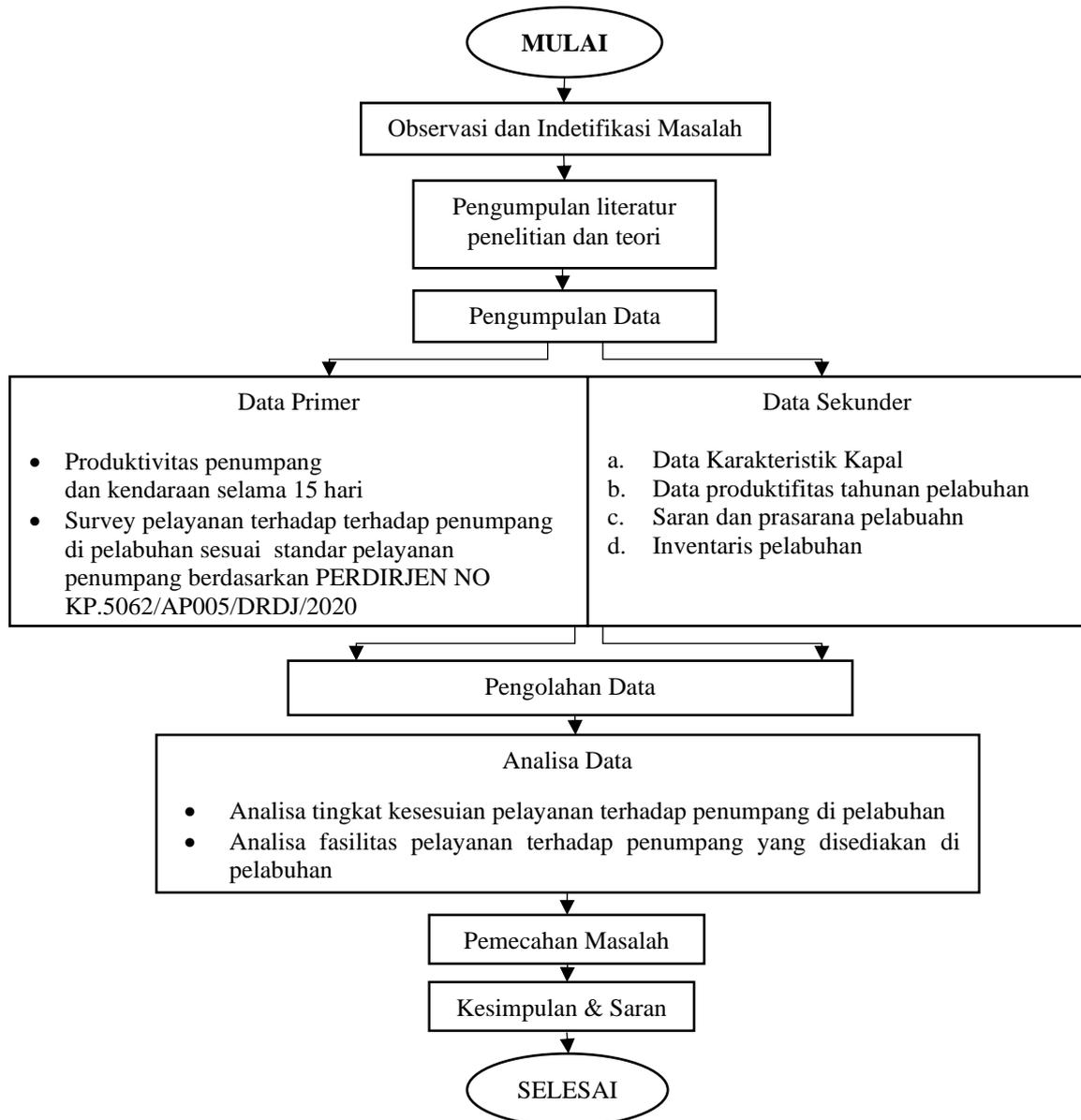
Pelabuhan (*port*) adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga di mana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran (*crane*) untuk bongkar muat barang, gudang laut (*transito*) dan tempat tempat penyimpanan di mana kapal bongkar muatannya, dan gudang-gudang di mana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengalangan (Modul Perencanaan Pelabuhan, Bambang Triatmodjo)

c) Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2010), 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 di lapangan, karena dengan pelayanan yang apa adanya produk perusahaan yang bersifat monopoli itupun masih dibutuhkan masyarakat luas. Peningkatan pelayanan mungkin dianggap sebagai program yang mengada-ada, mengingat produk jasa yang dihasilkan merupakan sesuatu produk yang tidak ada saingannya di pasaran.

C. KERANGKA PENELITIAN

Bagian yang terpenting dalam sebuah penelitian adalah kerangka penelitian untuk mempermudah dalam pembahasan dan penelitian. Pada sub bab ini penulisan menelaah data yang dikumpulkan dan dirangkum.



Gambar 2. 1 Bagan Alur Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Saryono (2010) merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Sedangkan menurut Sugiyono (2011) menyimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Kesimpulan dari beberapa pengertian diatas adalah bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian ilmiah untuk menyelidiki kondisi objek alamiah dengan menjelaskan, menggambarkan, mendeskripsikan objek yang di teliti secara terperinci

B. SUMBER DATA/SUBYEK PENELITIAN

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

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat dari apa yang terjadi di lapangan. Data primer didapat berdasarkan pengamatan secara langsung oleh penulis dengan cara turun ke lokasi penelitian untuk mencari fakta dan data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti observasi, perhitungan dan dokumentasi. Adapun data Primer yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan

- a. Data produktivitas selama 15 hari survey
- b. Data pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan penumpang berdasarkan PERDIRJEN NO KP.5062/AP005/DRDJ/2020

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder merupakan Undang-Undang, buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun data-data yang dikumpulkan, yaitu:

- a. Data Karakteristik Kapal
- b. Data produktivitas tahunan pelabuhan
- c. Saran dan prasarana pelabuhan
- d. Inventaris pelabuhan
- e. Data kondisi geografis Minahasa Utara

Subyek Penelitian merupakan informan yaitu orang yang akan memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara. Adapun pihak-pihak tersebut adalah :

- a. BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara
- b. Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Likupang
- c. Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

C. METODE/TEKNIK PENGUMPULAN

Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini menggunakan beberapa metode penelitian yang digunakan dalam mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian. Metode yang akan digunakan

penulis disesuaikan dengan kondisi dan lokasi tempat dimana objek berada. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

a. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung oleh mengenai kondisi yang sebenarnya di lapangan yaitu kondisi pelayanan terhadap penumpang serta fasilitas yang ada pada Pelabuhan Penyeberangan Sei Selari Provinsi Riau sebagai data yang akan dianalisa sesuai dengan permasalahan dan peraturan yang ada

b. Metode Dokumentasi

Menurut Martono, (2014:87) Metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintah, hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, laporan keuangan, undang-undang, hasil karya seseorang dan sebagainya.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

a. Metode Institusional

Metode institusional merupakan metode yang digunakan dengan cara mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data tersebut didapat dari berbagai instansi yang terkait. Berikut instansi terkait dalam pengambilan data penelitian ini yaitu:

- 1) BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara
- 2) Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Likupang
- 3) Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

b. Metode Literatur (Kepustakaan)

Metode ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari literatur atau buku yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang dan buku-buku lain yang terkait dengan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2010), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik analisis berupa *Gap Analysis* atau analisis kesenjangan yang mana penelitian ini merupakan suatu metode yang diciptakan untuk mengidentifikasi apakah suatu sistem yang berlangsung di lapangan kerja pada saat ini sudah memenuhi target atau belum. Dimana penelitian dilakukan dengan melaksanakan survey pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan dengan menggunakan aspek serta tolak ukur berdasarkan PERDIRJEN NO KP.5062/AP005/DRDJ/2020. Adapun Aspek penilaian Pelayanan Penumpang, sebagai berikut

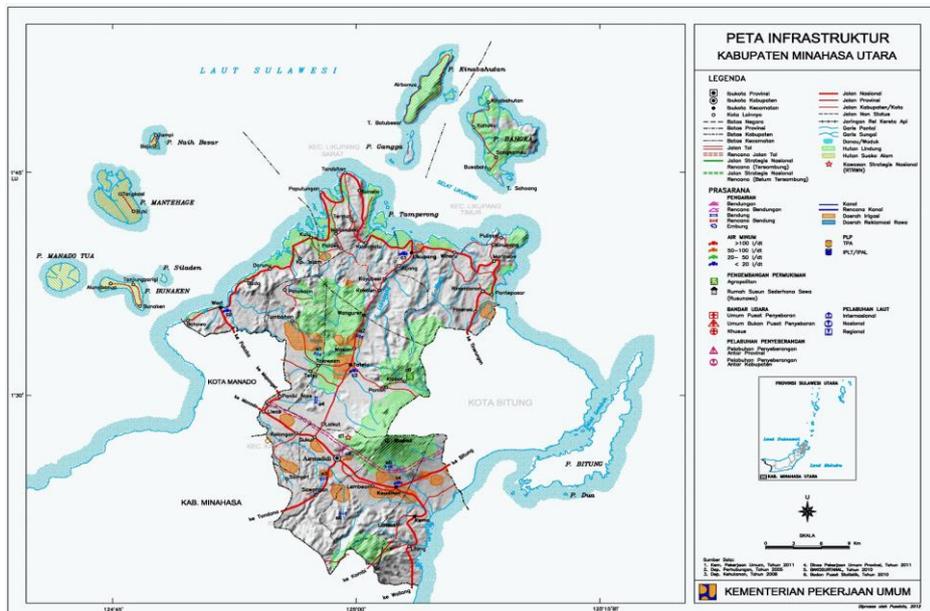
1. Pelayanan terhadap Pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang
2. Pelayanan terhadap penumpang di ruang tunggu
3. Pelayanan terhadap penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*)

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

1 Kondisi Geografis

Kabupaten Minahasa Utara (sering disingkat Minut) dengan pusat pemerintahan dan ibu kota di Airmadidi, terletak di Provinsi Sulawesi Utara. Kabupaten ini memiliki lokasi yang strategis karena berada di antara dua kota, yaitu Manado dan Bitung. Dengan jarak dari pusat kota Manado ke Airmadidi sekitar 12 km yang dapat ditempuh dalam waktu 30 menit. Sebagian dari kawasan Bandar Udara Sam Ratulangi terletak di wilayah Minahasa Utara. Jumlah penduduk Minahasa Utara di tahun 2020 sebanyak 224.993 jiwa, dengan kepadatan 212 jiwa/km². Kabupaten Minahasa terletak di antara 0° 25' – 1° 59' Lintang Utara dan 124° 20' – 125° 59' Bujur Timur. Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Sulawesi dan Kabupaten Kepulauan Sitaro, sebelah barat berbatasan dengan Laut Sulawesi dan Kota Manado, sebelah timur berbatasan dengan Laut Maluku dan Kota Bitung, dan sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Minahasa.



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Minahasa Utara

Sumber: google,2022

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Administrasi Menurut Kecamatan

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area
Kema	Kema Satu	78.76
Kauditan	Kauditan Satu	108.20
Airmandidi	Airmandidi AtasKolongan	86.66
Kalawat	Kolongan	39.03
Dimembe	Dimembe	166.43
Talawaan	Talawaan	82.51
Wori	Wori	90.70
Likupang Barat	Serey	104.29
Likupang Timur	Likupang satu	290.84
Likupang Selatan	Likupang Dua	11.82
Minahasa Utara		1059.24

Sumber : BPS Provinsi Sulawesi Utara, 2022.

2 Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Sarana angkutan penyeberangan sangat mendukung dalam pelayanan dan kinerja dari pelabuhan penyeberangan itu sendiri. Demikian juga dengan Pelabuhan Penyeberangan Likupang dengan adanya sarana yang memadai dan lancar akan menghasilkan pergerakan arus lalu lintas penumpang, kendaraan dan barang sehingga diharapkan dapat meningkatkan kegiatan perekonomian.

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang berjumlah 3 kapal. Masing-masing kapal tersebut dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bitung dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Siangar. Adapun spesifikasi kapal ferry yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang sebagai berikut :

a. KMP. Lohoraung

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yaitu KMP. Lohoraung dengan 458 GT dan kapasitas angkut penumpang sebanyak 115 orang dan kendaraan sebanyak 9 unit kendaraan campuran. Berikut gambar KMP. Lohoraung :



Gambar 4. 2 KMP. Lohoraung

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

Berikut merupakan karakteristik KMP. Lohoraung yang beroperasi pada lintasan Likupang – Biaro :

Tabel 4. 2 Data Ship Particular KMP. Lohoraung

Nama Kapal	KMP. Lohoraung
IMO Number	8676403
Tempat Pembuatan / Galangan	BANGKALAN MADURA (SURABAYA)
Tahun Pembuatan	2011
Lintasan	LIKUPANG-BIARO-TAGULANDANG-MAKALEHI-SIAU
Type Kapal	Ro-Ro Ferry
GT	458 GT
Dalam (D)	2,8 meter
Sarat Air (d)	2 meter
Kecepatan Operasional	10 Knot
Kapasitas Muat	
a. Penumpang	115 Orang
b. Kendaraan	9 Kendaraan Campuran
c. Jumlah Abk	18 Orang
d. Panjang Seluruh (LOA)	40 meter
e. Lebar Kapal	10,5 meter

Sumber : BPTD Wilayah XXII SULUT,2022

b. KMP. Tarusi

Kapal kedua yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yaitu KMP. Tarusi dengan 596 GT dan kapasitas angkut penumpang sebanyak 202 orang dan kendaraan sebanyak 19 unit kendaraan campuran. Tetapi saat ini kapal KMP. Tarusi sedang docking. Berikut gambar KMP. Tarusi dapat dilihat pada Gambar berikut ini :



Gambar 4. 3 KMP. Tarusi

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

Berikut merupakan karakteristik KMP. Tarusi yang beroperasi pada lintasan Likupang - Pananaru - Melonguane :

Tabel 4. 3 Data Ship Particular KMP. Tarusi

Nama Kapal	KMP. Tarusi
IMO Number	8676192
Tempat Pembuatan / Galangan	PT. SARANA SAMUDRA PASIFIK BITUNG
Tahun Pembuatan	2010
Lintasan	LIKUPANG-PANANARU- MELONGUANE
Type Kapal	Ro-Ro Ferry
GT	596 GT
Dalam (D)	3,2 meter
Sarat Air (d)	2,15 meter
Kecepatan Operasional	9 Knot

Tabel 4. 4 Lanjutan

Kapasitas Muat	
a. Penumpang	200 Orang
b. Kendaraan	19 Kendaraan Campuran
c. Jumlah Abk	19 Orang
d. Panjang Seluruh (LOA)	40,70 meter
e. Lebar Kapal	12 eter

Sumber : BPTD Wilayah XXII SULUT,2022

c. KMP. Watunapato

Kapal ketiga yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yaitu KMP. Watunapato dengan 988 GT dan kapasitas angkut penumpang sebanyak 212 orang dan kendaraan sebanyak 21 unit kendaraan campuran. Tetapi saat ini kapal KMP. Watunapato sedang docking. Berikut gambar KMP. Watunapato dapat dilihat pada Gambar berikut ini :



Gambar 4. 4 KMP. Watunapato

Sumber : SATPEL PP Likupang

Berikut merupakan karakteristik KMP. Watunapato yang beroperasi pada lintasan Likupang - Miangas :

Tabel 4. 5 Data Ship Particular KMP. Watunapato

Nama Kapal	KMP. Watunapato
IMO Number	8676192
Tempat Pembuatan / Galangan	PT. SARANA SAMUDRA PASIFIK BITUNG
Tahun Pembuatan	2010

Tabel 4. 6 Lanjutan

Lintasan	LIKUPANG-MERAMPIT- MIANGAS
Type Kapal	Ro-Ro Ferry
GT	988 GT
Dalam (D)	3,2 meter
Sarat Air (d)	2,15 meter
Kecepatan Operasional	11 Knot
Kapasitas Muat	
a. Penumpang	212 Orang
b. Kendaraan	21 Kendaraan Campuran
c. Jumlah Abk	19 Orang
d. Panjang Seluruh (LOA)	54,5 meter
e. Lebar Kapal	12 meter

Sumber : BPTD Wilayah XXII SULUT,2022

3 Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyrberangan

Faktor penunjang dalam kegiatan pelayaran adalah tersedianya prasarana. Faktor-faktor tersebut meliputi, antara lain :

a. Pelabuhan Penyeberangan

Adapun *lay out* yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4. 5 Layout Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Fasilitas yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 7 Data Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Jenis Fasilitas Pokok	Ukuran dan Bahan Konstruksi
1) Luas DLKR / DLKP	15000 m ²
2) Kantor	30 m ²
3) Gedung Terminal Penumpang	240 m ²
4) Gang Way	336 m ²
5) Lapangan Parkir	6680 m ²
6) Ruang Tunggu	247 m ²
7) Jembatan Timbang	-
8) Dermaga	180 m ²
9) kantin	-
10) Toilet/WC	11 Buah
11) Musholla	-
12) Perkantoran	m ²
13) Kapasitas Dermaga	1500 GRT
14) Panjang Dermaga	20 m
15) Lebar Dermaga	9 m
16) Panjang Trestel	441 m ² (63 m x 7 m)
17) Lebar Trestel	7 m
18) Moveble Bridge	1 Unit
19) SBNP	2 Unit
20) Mooring Dolphin	3 Unit
21) Breasting Dolphin	3 Unit
22) Kedalaman Kolam	≥ 3,80 m
23) Kapasitas Moveble Bridge	40 ton

Sumber : BPTD Wil XXII Prov Sulut

Untuk melayani pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Likupang tentunya di perlukan prasarana yang baik agar kegiatan dapat berjalan dengan baik. Adapun fasilitas yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang dapat dilihat sebagai berikut

1) Dermaga

Dermaga di pelabuhan penyeberangan Likupang merupakan dermaga tipe MB (*Movable Bridge*) yang di gerakkan dengan tenaga mekanik seperti rantai dan dimana kondisi mesin penggerak MB saat ini tidak berfungsi lagi dikarenakan kurangnya daya listrik pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang dan keadaan mesin yang sudah lama tidak digunakan dan membuat kabel-kabel ataupun mesin tersebut tidak dapat difungsikan lagi dan MB digunakan untuk sebagai tempat sandar kapal laut serta sebagai jembatan penghubung antara pintu masuk dan keluar kapal dengan kondisi darat tempat muatan kapal berupa orang, barang, motor, mobil atau alat berat yang akan masuk kedalam kapal untuk menyeberang



Gambar 4. 6 Dermaga (*Moveable Bridge*)

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

2) Trestle

Trestle merupakan jalan/akses dari daratan menuju ke dermaga yang digunakan pada pelabuhan yang perairannya dangkal pada garis pantai. Trestle yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Likupang tersedia 1 unit dengan ukuran panjang 441 m2 dengan kondisi bisa di gunakan.



Gambar 4. 7 Trestle di pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

3) Rumah MB

Rumah MB digunakan untuk mengatur Movable Bridge pada dermaga agar dapat di sesuaikan dengan ketinggian muka air. Dimana kondisi Rumah MB pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang tidak berfungsi dikarenakan rusak.



Gambar 4. 8 Rumah Movable Bridge Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

4) Bolder

Bolder berfungsi sebagai tempat untuk tambat kapal yang akan bersandar ke dermaga. Pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang kondisi bolder layak untuk digunakan



Gambar 4. 9 Bolder di Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

5) Fender

Fender berfungsi sebagai peredam gesekan antara kapal dengan dermaga pada saat kapal sandar, dimana pada kondisi existing fender yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Likupang sudah berkarat

dan sudah mulai keropos dan tidak layak lagi dipakai dikarenakan apabila kapal membentur fender akan terjadinya patahnya fender dikarenakan fender telah berkarat, berikut ini kondisi fender yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Likupang.

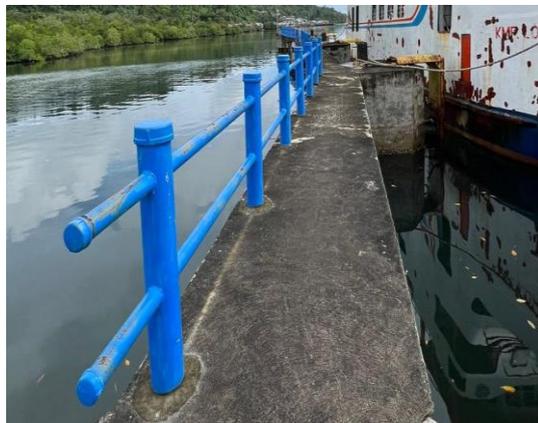


Gambar 4. 10 Fender di Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

6) Catwalk

Catwalk digunakan untuk akses penumpang dari dermaga menuju ke kapal. Pada kondisi existing Catwalk di Pelabuhan Penyeberangan Likupang masih berfungsi dengan baik



Gambar 4. 11 Catwalk di Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

7) Gedung Terminal

Gedung Terminal adalah suatu sarana bagian dari system transportasi yang merupakan suatu sarana penghubung yang berfungsi sebagai tempat muat penumpang dan peralihan manusia dari darat menuju ke kapal dengan segala proses yang dilalui.

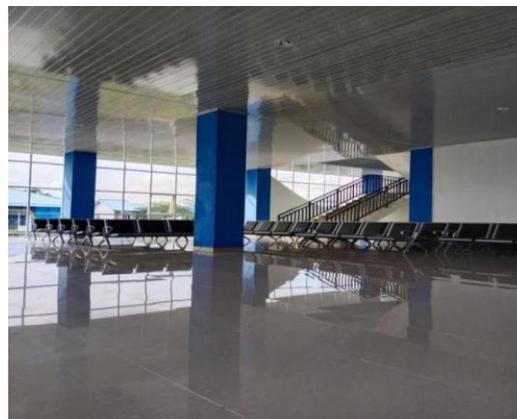


Gambar 4. 12 Gedung Terminal Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

8) Ruang Tunggu

Ruang tunggu ini berfungsi sebagai tempat untuk menunggu kedatangan kapal. Namun ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Likupang ini masih kurang optimal karena masih banyak nya penumpang yang menunggu di luar ruang tunggu atau hanya menunggu di depan gedung terminal. Ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Likupang ini memiliki luas 247 m² .



Gambar 4. 13 Ruang tunggu di Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

9) Kantor Pelabuhan

Perkantoran pada Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di Pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan. Pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang memiliki

kantor Pelabuhan dan kondisi kantor Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberanga Likupang layak untuk digunakan.



Gambar 4. 14 Kantor Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

10) Jembatan Timbang

Jembatan timbang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang ini berada setelah loket pembelian tiket yang berdampingan dengan jalur kendaraan untuk menuju lapangan parkir siap muat. Akan tetapi kondisi Jembatan timbang tidak bisa digunakan dikarenakan daya listrik yang ada di pelabuhan masih kurang



Gambar 4. 15 Jembatan Timbang Pelabuhan Likupang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

11) Loket

Setiap penumpang dan kendaraan yang akan naik ke kapal terlebih dahulu harus membeli tiket di loket penumpang dan kendaraan. Kondisi Loket pembelian tiket yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Likupang

untuk penjualan tiket baik tiket penumpang maupun tiket kendaraan masih di satu loket..



Gambar 4. 16 Loket Penjualan tiket

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

12) Pos Pemeriksaan Tiket

Pos pemeriksaan berfungsi sebagai tempat petugas melakukan pengecekan tiket penumpang dan kendaraan yang akan masuk ke kapal. Kondisi pos pemeriksaan tiket di Pelabuhan Penyeberangan Likupang baik dan layak digunakan.



Gambar 4. 17 Pos pemeriksaan tiket

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

13) Toilet

Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Likupang terdapat toilet untuk Pria dan Wanita yang dapat ditemukan di depan Parkir siap Muat Pelabuhan Penyeberangan Likupang, akan tetapi kondisi toilet yang

tidak baik karena kurangnya persediaan air bersih pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang dan kurangnya kesadaran penumpang untuk membuang sampah pada tempatnya, sehingga toilet menjadi kotor dan tidak terawat.

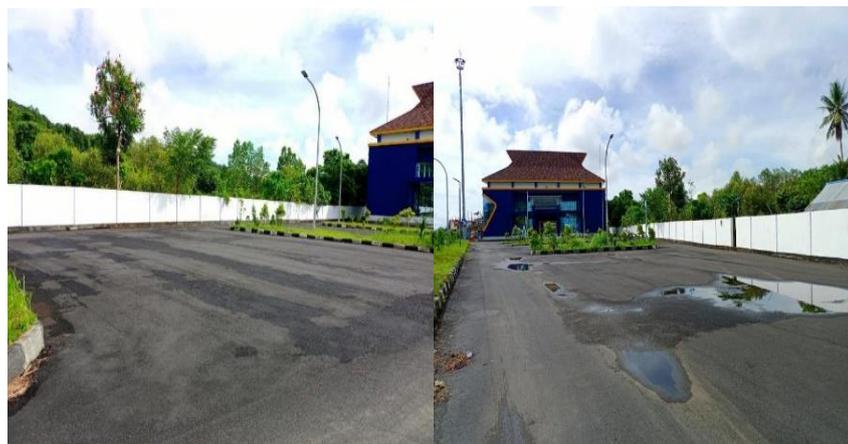


Gambar 4. 18 toilet wanita dan pria

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

14) Lapangan Parkir

Lapangan parkir yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang terdiri dari lapangan parkir untuk kendaraan roda (dua) dan kendaraan roda (empat) yang terletak di depan gedung terminal. Kondisi lapangan parkir pengantar/penjemput dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 19 Lapangan parkir kendaraan roda 2 dan 4

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

15) Areal Parkir Siap Muat

Areal parkir siap muat yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Likupang tersedia untuk kendaraan sebelum masuk ke dalam kapal. Area parkir siap muat ini tersedia dalam 2 (dua) area yakni lapangan parkir siap muat untuk kendaraan golongan II dan III serta lapangan parkir siap muat untuk kendaraan roda 4 (empat) dan roda 6 (enam). Akan tetapi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang lebih dominan kendaraan roda 4 (empat) dan roda 6 (enam) yang akan menyeberang maka lapangan parkir siap muat untuk kendaraan roda 2 (dua) digunakan untuk kendaraan roda 4 (empat) dan roda 6 (enam).



Gambar 4. 20 Lapangan parkir siap muat

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

16) Instalasi Listrik

Pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang sumber energi listrik utama untuk kegiatan operasional menggunakan PLN dan terdapat 1 (satu) unit genset yang digunakan saat terjadi pemadaman listrik, sehingga apabila terjadi pemadaman listrik kegiatan operasional di Pelabuhan Penyeberangan Likupang tetap dapat berjalan dengan baik.



Gambar 4. 21 instalasi listrik

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

17) Instalasi Air

Instalasi air merupakan tempat yang menyediakan keperluan air tawar untuk kapal dan pengguna air disekitar areal Pelabuhan Penyeberangan. Pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang kondisi instalasi air tidak digunakan karena air tawar di area Pelabuhan masih banyak mengandung minyak dan tidak bisa untuk di gunakan.



Gambar 4. 22 Instalasi air

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

18) Fasilitas Pemadam Kebakaran

Pelabuhan Penyeberangan Likupang memiliki beberapa unit alat pemadam kebakaran yang terdapat di kantor pelabuhan dan gedung terminal.



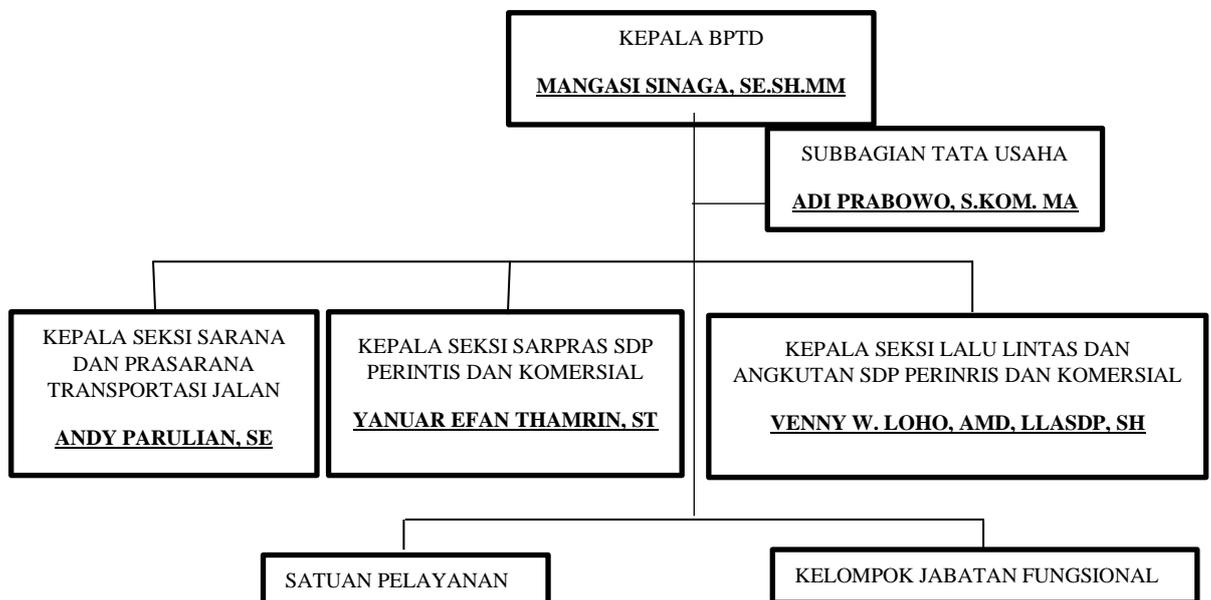
Gambar 4. 23 alat pemadam kebakaran

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

4 Instansi Pembina Transportasi

a. Struktur Organisasi

Suatu instansi harus memiliki struktur organisasi karena struktur organisasi pada suatu organisasi sangat diperlukan untuk memperjelas kedudukan kerja, tugas pokok dan fungsi pada setiap bagian kerjanya. Karena apabila suatu organisasi tidak memiliki struktur yang jelas maka kinerja tidak akan teratur. Berikut struktur organisasi Seksi Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara :



Gambar 4. 24 Struktur Organisasi BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara

b. Tugas dan Wewenang

1) Kepala BPTD

Kepala BPTD mempunyai tugas menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat mengenai hasil pelaksanaan tugas dan fungsi BPTD secara berkalan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Kepala BPTD harus menyusun analisis jabatan, peta jabatan, analisis beban kerja, uraian tugas, standar kompetensi jabatan, dan evaluasi jabatan terhadap seluruh jabatan dilingkungan BPTD.

2) Subbagian Tata Usaha

Penyusunan bahan rencana, program dan anggaran, urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat, serta evaluasi dan pelaporan.

3) Seksi sarana dan prasarana transportasi jalan

Seksi sarana dan prasarana transportasi jalan mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan terminal penumpang tipe A, terminal barang, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor (UPPKB), pelaksanaan kalibrasi peralatan pengujian berkala kendaraan bermotor, pelaksanaan pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan, serta pengawasan teknis sarana lalu lintas dan angkutan jalan di jalan nasional dan pengujian berkala kendaraan bermotor dan industri karoseri.

4) Seksi lalu lintas dan angkutan jalan

Seksi lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan nasional, pengawasan angkutan orang lintas batas Negara dan/atau antar kota antar provinsi, angkutan orang tidak dalam trayek, dan angkutan barang, penyidikan dan pengusulan sanksi administrasi terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas dan angkutan jalan, peningkatan kerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengawasan tarif angkutan jalan.

5) Seksi transportasi sungai, danau, dan penyeberangan perintis

Seksi transportasi sungai, danau, dan penyeberangan perintis mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan penyeberangan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan sungai, danau dan penyeberangan, penjaminan keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-

undangan dibidang lalu lintas dan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan, pengusulan dan pemantaun tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, serta penyelenggara pelabuhan penyeberangan pada pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

6) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentusan peratursn perundang-undangan.

7) Satuan Pelayanan

Satuan Pelayanan merupakan satuan tugas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPTD, serta melaksanakan tugas berdasarkan penugasan yang diberikan oleh Kepala BPTD.

5 Produktivitas Angkutan

a. Data Produktivitas Angkutan 3 Tahun Terakhir

Berikut adalah data produktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang beserta kendaraan dalam 3 (tiga) tahun terakhir di Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Tabel 4. 8 Data Produktivitas Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Likupang
3 (tiga) Tahun Terakhir

Uraian	Tahun		
	2019	2020	2021
Jumlah trip	211	213	772
Dewasa	20892	12004	15276
Anak-anak	2068	867	908
Jumlah	22960	12871	16184
Golongan I	0	0	0
Golongan II	1630	899	1283
Golongan III	7	17	11

Tabel 4. 9 Lanjutan

Golongan IV A	483	468	647
Golongan IV B	571	353	498
Golongan V A	78	5	33
Golongan V B	3504	3923	4818
Golongan VI A	9	0	0
Golongan VI B	254	85	201
Golongan VII	110	21	55
Golongan VIII	19	8	10
Golongan IX	9	8	11
Jumlah	6674	5787	7568

Sumber: SATPEL Pelabuhan Penyeberangan Likupang 2022

b. Data produktifitas selama 15 hari

Tabel 4. 10 Data Produktifitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Lohoraung
Selama 15 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	14/03/2022	70	0	4	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0
2	16/03/2022	55	0	4	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0
3	18/03/2022	64	0	8	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
4	21/03/2022	63	0	3	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0
5	23/03/2022	73	0	5	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0
6	25/03/2022	57	0	2	0	2	0	0	7	0	0	0	0	0
7	28/03/2022	81	0	7	0	2	1	0	8	0	0	0	0	0
8	30/03/2022	61	0	6	0	1	1	0	5	0	0	0	0	0
9	01/04/2022	85	0	7	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
10	04/04/2022	98	0	13	0	1	1	0	9	0	0	0	0	0
11	08/04/2022	93	0	4	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
12	11/04/2022	67	0	4	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0
13	13/04/2022	51	0	7	0	1	3	0	8	0	0	0	0	0
14	16/04/2022	47	0	2	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0
15	18/04/2022	70	0	5	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
JUMLAH		1035	0	77	0	10	9	1	106	1	0	0	0	0

Tabel 4. 11 Data Produktifitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP.

Lohoraung Selama 15 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	14/03/2022	41	0	8	0	1	1	0	8	0	0	0	0	0
2	16/03/2022	34	0	6	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
3	18/03/2022	48	0	4	0	2	0	0	7	0	0	0	0	0
4	21/03/2022	51	0	7	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
5	23/03/2022	48	0	2	0	2	1	0	7	0	0	0	0	0
6	25/03/2022	53	0	4	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0
7	28/03/2022	56	0	6	0	0	1	0	6	0	0	1	0	0
8	30/03/2022	53	0	2	0	0	2	1	7	0	0	0	0	0
9	01/04/2022	57	0	4	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
10	05/04/2022	12	0	1	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0
11	09/04/2022	12	0	14	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
12	11/04/2022	57	0	6	0	1	1	0	5	0	0	0	0	0
13	13/04/2022	61	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
14	16/04/2022	31	0	3	0	1	1	0	9	0	0	0	0	0
15	19/04/2022	36	0	1	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0
JUMLAH		597	0	70	0	14	12	1	101	0	0	1	0	0

Tabel 4. 12 Data Produktifitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP.

Tarusi Selama 15 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	16/03/2022	14	0	1	0	1	0	0	11	0	1	0	0	0
2	18/03/2022	0	0	2	0	0	1	2	11	0	2	0	0	0
3	22/03/2022	22	0	1	0	3	0	0	12	0	0	2	0	0
4	24/03/2022	15	0	0	0	1	0	0	14	0	0	1	0	0
5	27/03/2022	20	0	1	0	3	1	0	11	0	2	0	0	0
6	30/03/2022	11	0	1	0	1	1	0	16	0	1	0	0	0
7	5/04/2022	30	0	1	0	3	3	0	11	0	2	1	0	0
8	11/04/2022	17	0	0	0	2	2	0	9	0	3	0	0	1
9	14/04/2022	16	0	4	0	0	0	0	12	0	0	2	0	0
10	16/04/2022	13	0	0	0	2	0	0	4	0	1	0	0	0
11	19/04/2022	6	0	1	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0
12	20/04/2022	14	0	0	0	3	0	0	11	0	2	0	0	0
13	22/04/2022	17	0	3	0	2	3	0	10	0	1	1	0	0
14	24/04/2022	10	0	0	0	1	1	0	10	0	1	1	0	0
15	26/04/2022	22	0	5	0	3	1	0	10	0	1	0	0	0
JUMLAH		227	0	20	0	23	13	2	156	0	17	8	0	1

Tabel 4. 13 Data Produktifitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP. Tarusi
Selama 15 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	14/03/2022	23	0	2	0	2	2	0	9	0	1	2	0	0
2	17/03/2022	12	0	0	0	2	1	0	17	0	0	0	0	0
3	20/03/2022	23	0	1	0	3	0	0	13	0	1	1	0	0
4	23/03/2022	15	0	0	0	1	1	0	12	0	2	0	0	1
5	26/03/2022	28	0	2	0	4	1	0	16	0	1	0	0	0
6	28/03/2022	26	0	3	0	4	3	0	13	0	2	0	0	0
7	4/04/2022	30	0	2	0	1	4	0	10	0	1	2	0	0
8	10/04/2022	22	0	0	0	4	2	0	12	0	1	0	0	1
9	13/04/2022	22	0	0	0	3	3	0	12	0	0	1	0	0
10	15/04/2022	16	0	0	0	2	2	0	9	0	3	0	0	0
11	17/04/2022	23	0	1	0	1	1	0	11	0	0	2	0	1
12	19/04/2022	23	0	1	0	3	3	0	9	0	2	1	0	0
13	21/04/2022	27	0	1	1	2	1	0	10	0	3	0	0	0
14	23/04/2022	12	0	0	0	3	1	0	11	0	1	1	0	0
15	23/04/2022	28	0	3	0	1	5	0	13	0	1	1	0	0
JUMLAH		330	0	16	0	36	30	0	177	0	19	11	0	3

6 Jaringan Transportasi Sungai, Danau Dan Penyeberangan

Lintasan perintis merupakan lintasan yang mendapat subsidi dari pemerintah untuk dapat di layani guna untuk tetap memberikan pelayanan angkutan terhadap daerah – daerah yang permintaan akan angkutan masi sangat rendah dan membuka akses bagi daerah – daerah yang masi terisolir.

Untuk angkutan penyeberangan di Kabupaten Minahasa utara sampai saat ini telah memiliki trayek resmi yang merupakan ketetapan dari pemerintah daerah setempat. Lintasan yang ada di wilayah Kabupaten Minahasa Utara khususnya di Pelabuhan Penyeberangan Likupang trayek – trayek tersebut diantaranya dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4. 14 Lintasan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang

No	Lintasan	Waktu Tempuh	
		Mil	Jam
1	Likupang - Pananaru - Melonguane	200,4	23
2	Likupang - Biaro - Tagulandang - Makalehi - Siau	107,1	14,30
3	Likupang - Marampit- Miangas	529	43



Gambar 4. 25 Peta Lintasan Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Sumber : *Google Earth, 2022*

Pada gambar diatas merupakan peta lintasan kapal dari pelabuhan penyeberangan Likupang. Dari gambar tersebut terlihat Pelabuhan Penyeberangan Likupang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Utara

B. HASIL PENELITIAN

1. Penyajian Data

Berikut ini merupakan penyajian data yang didapatkan oleh penulis setelah melakukan survei standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara

a. Data produktifitas penumpang pria dan wanita selama 15 hari

Berikut ini merupakan data produktivitas penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang selama 15 hari

Tabel 4. 15 Produktivitas Penumpang

NO	TANGGAL	PENUMPANG LAKI- LAKI	PENUMPANG PEREMPUAN	JUMLAH PENUMPANG
1	14/03/2022	27	43	70
2	16/03/2022	35	20	55
3	18/03/2022	26	38	64
4	21/03/2022	28	35	63
5	23/03/2022	33	40	73
6	25/03/2022	35	22	57
7	28/03/2022	36	45	81
8	30/03/2022	33	28	61
9	01/04/2022	42	43	85
10	04/04/2022	38	60	98
11	08/04/2022	40	53	93
12	11/04/2022	22	45	67
13	13/04/2022	13	38	51
14	16/04/2022	14	33	47
15	18/04/2022	21	49	70
JUMLAH		443	592	1035

Sumber: Analisa Penulis, 2022

b. Waktu pelayanan loket penumpang dan kendaraan

Berikut ini hasil survei perhitungan waktu pelayanan loket penumpang dan kendaraan selama 15 hari di Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Tabel 4. 16 Waktu pelayanan loket di pelabuhan penyeberangan likupang

NO	TANGGAL	TEMPAT	PENUMPANG KE-							WAKTU (Detik)
			1	2	3	4	5	6	7	
1	14/03/2022	Loket Penumpang	60	58	62	61	62	60	57	60
2	16/03/2022	Loket Penumpang	58	62	47	59	64	62	67	68,2
3	18/03/2022	Loket Penumpang	63	57	51	65	61	67	61	60,7
4	21/03/2022	Loket Penumpang	62	62	63	58	64	60	60	61,2
5	23/03/2022	Loket Penumpang	63	62	65	62	49	60	61	60,2
6	25/03/2022	Loket Penumpang	60	58	65	69	61	61	58	61,7
7	28/03/2022	Loket Penumpang	63	61	62	62	61	64	62	62,1
8	30/03/2022	Loket Penumpang	65	63	56	63	67	61	59	62
9	01/04/2022	Loket Penumpang	58	68	61	64	63	57	67	62,5
10	05/04/2022	Loket Penumpang	61	59	66	63	67	60	65	63
11	09/04/2022	Loket Penumpang	61	63	63	62	66	63	66	63,4
12	11/04/2022	Loket Penumpang	63	63	59	60	57	64	66	61,7
13	13/04/2022	Loket Penumpang	60	57	64	67	66	66	69	64,1
14	16/04/2022	Loket Penumpang	63	65	64	59	64	66	70	64,4
15	19/04/2022	Loket Penumpang	58	64	66	71	66	68	64	65,2
RATA RATA WAKTU (detik)										62,69

Sumber: Analisa Penulis, 2022

c. Perhitungan suhu ruangan

Berikut ini hasil perhitungan suhu pada ruang tunggu yang dilakukan penulis di Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Tabel 4. 17 Suhu Ruang Tunggu Pada Siang Hari

Tempat	Titik	Rata Rata Suhu
Ruang Tunggu	Titik 1	32,2° C
	Titik 2	30,1° C
	Titik 3	32,8° C
	Titik 4	32,5° C
RATA - RATA		31,9° C

Sumber: Analisa Penulis, 2022

d. Data fasilitas pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan penyeberangan likupang

Tabel 4. 18 Survei Standar Pelayanan Penumpang Sesuai Dengan Eksisting

NO	URAIAN PELAYANAN		INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian	
					Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai
					0	1
A.	Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan					
A.1.	PELAYANAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN PENUMPANG					
1	KESELAMATAN					
	a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:				
	a.1.	Alat Pemadam Kebakaran				
			Ketersediaan	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit		1
			Kondisi	Apar bisa di pakai		1
			Penempatan	Penempatan APAR Strategis		1
	a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi				
			Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
	a.3.	Titik Kumpul evakuasi				
			Ketersediaan	Tersedianya titik kumpul evakuasi	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
	a.4.	Informasi nomor telepon darurat				

Tabel 4. 19 Lanjutan

			Ketersediaan	Tersedianya informasi nomor telepon darurat	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
	b.	Fasilitas kesehatan:				
	b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)				
			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat		1
			Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K		1
			Penempatan	penempatan di tempat strategis		1
	b.2	Kursi Roda				
			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	0	
			Kondisi	alat kesehatan masih bisa dimanfaatkan	0	
2	KEAMANAN					
	a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas				
			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		1
	b.	Fasilitas Keamanan				
	b.1	CCTV				
			Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	0	
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	0	

Tabel 4. 20 Lanjutan

			Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	0	
	b.2	Informasi Gangguan Keamanan				
			Ketersediaan	Tersedianya Stiker nomor telpon pengaduan Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat srategis	0	
3	KENYAMANAN					
	a.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita				
			Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria		1
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	0	
	b.	Tempat Ibadah Musholla dan perlengkapannya				
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0	
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Musholla	0	
	c.	Kantin				
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan		1
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Kantin		1
	d.	Lampu Penerangan				
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0	

Tabel 4. 21 Lanjutan

			Kondisi	intensitas cahaya 200 - 300 lux	0	
	e.	Lajur Penumpang Keberangkatan				
			Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	0	
			Kondisi		0	
	f.	Lajur Penumpang Kedatangan				
			Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	0	
			Kondisi		0	
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN					
	a.	Informasi Pelayanan				
	a.1.	Denah/Layout terminal				
			Ketersediaan	Tersedianya denah/layout pelabuhan	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
	a.2.	Tarif Masuk				
			Ketersediaan	tersedianya informasi biaya	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
	b.	Informasi Keberangkatan, Kedatangan & Gangguan Perjalanan kapal				
	b.1.	Informasi Melalui Audio Speaker				
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan peneberangan		1

Tabel 4. 22 Lanjutan

			Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada		1
	b.2	Informasi Melalui Visual				
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan peneberangan	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
	c.	Informasi Angkutan Lanjutan				
	c.1.	Informasi Melalui Visual				
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan peneberangan	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
	d.	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang				
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan peneberangan	0	
			Kondisi	penempatan di tempat strategis	0	
	e.	Tempat Parkir				
	e.1.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 (dua)				
			Ketersediaan	Tersedianya lahan parkir roda 2		1
			Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir		1

Tabel 4. 23 Lanjutan

	e.2.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (empat)				
			Ketersediaan	Tersedianya lahan parkir roda 4		1
			Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir		1
	e.3.	Lajur Masuk/Keluar Kendaraan				
			Ketersediaan	Tersedianya Lajur pemisah keluar/masuk kendaraan		1
			Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar		1
	e.4.	Petugas Parkir				
			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	0	
	f.	Pelayanan Bagasi penumpang/Petugas Porter				
			Ketersediaan	Tersedianya petugas yang mudah dilihat	0	
			Kondisi	petugas berseragam dan mudah dilihat	0	
5	KEHANDALAN KETERATURAN					
	a.	Ketersediaan Loket				
			Kondisi	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan	0	
	b.	Waktu antri di Loket				
			Kondisi	Kurang dari 5 (lima) menit per penumpang		1
6	KESETARAAN					
	6.a.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)				

Tabel 4. 24 Lanjutan

			Ketersediaan Lajur Khusus	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)	0	
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan	0	
A.2.	PELAYANAN RUANG TUNGGU					
1	KESELAMATAN					
a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:					
a.1.	Alat Pemadam Kebakaran					
			Ketersediaan	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit		1
			Kondisi	Apar bisa di pakai		1
			Penempatan	Penempatan APAR Strategis		1
a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi					
			Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
b.	Fasilitas kesehatan:					
b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)					
			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat		1
			Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K		1
			Penempatan	penempatan di tempat strategis		1
b.2	Klinik/Pos Kesehatan					

Tabel 4. 25 Lanjutan

			Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	0	
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam klinik	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
2	KEAMANAN					
	a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas				
			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		1
	b.	Fasilitas Keamanan				
	b.1	CCTV				
			Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	0	
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	0	
			Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	0	
3	KENYAMANAN					
	a.	Ruang tunggu				
			Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0.5 m ²		1
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang bersala dalam areal penumpang		1
	b.	Fasilitas Pengatur Suhu				
			Ketersediaan		0	
			Kondisi	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 °C	0	

Tabel 4. 26 Lanjutan

	c.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita				
			Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria		1
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	0	
	d.	Lampu Penerangan				
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0	
			Kondisi	intensitas cahaya 200 - 300 lux	0	
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN					
	a.	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal				
	a.1.	Informasi Melalui Audio Speaker				
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan peneberangan		1
			Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada		1
	a.2.	Informasi Melalui Visual				
			Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan peneberangan	0	
			Kondisi	Mudah terbaca	0	
			Penempatan	penempatan di tempat strategis	0	
5	KEHANDALAN KETERATURAN					
		Ketersediaan Petugas				

Tabel 4. 27 Lanjutan

			Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		1
6	KESETARAAN					
	a.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)				
			Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)	0	
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan	0	
	b.	Ruang ibu menyusui				
			Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)	0	
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan	0	
A.3.	PELAYANAN GANGWAY					
1	KEAMANAN					
		Fasilitas Keamanan				
		CCTV				
			Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	0	
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	0	
			Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	0	
2	KENYAMANAN					
		Lampu Penerangan				
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0	
			Penempatan	intensitas cahaya 200 - 300 lux	0	
3	KESETERAAN					
		Fasilitas Jalur bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)				

Tabel 4. 28 Lanjutan

			Ketersediaan <i>Lajur khusus</i>	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)	0	
			Kondisi	Bisa dimanfaatkan	0	

2. Analisa Data

a. Analisa Pelayanan Terhadap Penumpang Sesuai Kondisi Eksisting

Penelitian yang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang akan dihitung untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan. Hasil perhitungan ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Likupang. Adapun hasil penelitian terhadap standar fasilitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Likupang adalah sebagai berikut:

1) Pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan

a) Aspek Keselamatan

Tabel 4. 29 Aspek Keselamatan di terminal keberangkatan dan kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Informasi dan fasilitas Keselamatan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Alat pemadam Kebakaran	1		Telah tersedia alat pemadam kebakaran
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Petunjuk jalur evakuasi		0	Tidak ada petunjuk evakuasi di area pelabuhan
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Titik kumpul Evakuasi		0	Tidak ada titik kumpul evakuasi di area pelabuhan
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Informasi Nomor telepon darurat		0	Tidak tersedianya nomor telepon darurat pada layanan informasi di pelabuhan penyeberangan likupang
2	Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Perlengkapan P3K	1		Tersedia perlengkapan p3k di area pelabuhan
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Kursi Roda		0	Tidak kursi roda di area pelabuhan
Jumlah				2	4	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari Penyajian data diatas dapat diketahui bahwa pada standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan pelabuhan penyeberangan Likupang khususnya pada aspek keselamatan hanya terdapat 2 komponen yang terpenuhi atau sesuai standar dari total 6 komponen yang tertera Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Komponen yang tidak memenuhi standar diantaranya adalah tidak adanya petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan kursi roda di area pelabuhan yang mana dapat menghambat pelayanan keselamatan jika terjadi keadaan darurat, serta tidak adanya nomor telepon darurat yang mana dapat menyulitkan para penumpang untuk meminta bantuan jika sedang dalam bahaya.



Gambar 4. 26 APAR yang tersedia di area pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 27 Kondisi perlengkapan P3K

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

b) Aspek Keamanan

Tabel 4. 30 Aspek keamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas Keamanan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Tersedia CCTV		0	Tidak tersedia CCTV
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Informasi gangguan keamanan		0	Tidak tersedia Informasi gangguan keamanan
2	Petugas Keamanan berseragam dan identitas	Ketersediaan	Petugas berseragam dan mudah terlihat	1		Telah tersedia petugas keamanan di area pelabuhan
Jumlah				1	2	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari hasil pengamatan yang dilakukan bahwa tidak terdapat CCTV dan informasi gangguan keamanan di area Pelabuhan Penyeberangan Likupang. Maka dari itu untuk aspek keamanan di terminal belum memenuhi standar pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan



Gambar 4. 28 Petugas Keamanan di area pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

c) Aspek Kenyamanan

Tabel 4. 31Aspek kenyamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Jalur penumpang kedatangan	Ketersediaan	Fasilitas untuk penumpang turun dari kapal		0	Tidak ada jalur pemisah antara penumpang dan kendaraan sehingga penumpang masih melewati jalur yang sama dengan kendaraan
		Kondisi	Kondisi baik		0	
2	Jalur penumpang keberangkatan	Ketersediaan	Fasilitas untuk penumpang turun dari kapal		0	Tidak ada jalur pemisah antara penumpang dan kendaraan sehingga penumpang masih melewati jalur yang sama dengan kendaraan
		Kondisi	Kondisi baik		0	
3	Toilet	Ketersediaan	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang pria dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria	1		Telah tersedia toilet akan tetapi kurangnya air bersih dan kondisi toilet yang kotor
		Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet		0	
4	Mushola	Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan likupang		0	Tidak tersedia mushola dipelabuhan
		Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla		0	
5	Kantin	Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan likupang	1		Tersedia kantin di pelabuhan
		Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin	1		
6	Lampu penerangan	Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas terminal		0	Tersedia lampu penerangan akan tetapi tidak menyala dikarenakan daya listrik belum mencukupi

Tabel 4. 32 Lanjutan

		Kondisi	Intensitas cahaya 200- 300 lux		0	
Jumlah				3	9	

Sumber: Analisa penulis, 2022

(1) Perhitungan ratio toilet:

Sesuai dengan tabel 4.12 diketahui bahwa jumlah penumpang pria yaitu 443 dengan waktu survei 15 hari. Maka diperoleh jumlah rata rata penumpang pria perhari :

Jumlah rata-rata penumpang pria

$$\begin{aligned} \text{Perhari} &= \frac{\text{Jumlah seluruh penumpang pria}}{\text{Waktu survei}} \\ &= \frac{443}{15} = 30 \text{ pria/ hari} \end{aligned}$$

Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD/2020 bahwa pihak pelabuhan harus menyediakan 1 toilet untuk 50 penumpang pria dan jumlah toilet wanita yaitu 2 kali jumlah toilet pria. Dari perhitungan di atas maka diperoleh ketentuan sebagai berikut :

1. kebutuhan toilet untuk penumpang pria = 1 toilet pria
2. kebutuhan toilet untuk penumpang wanita = 2 toilet wanita

Dari hasil perhitungan diatas jumlah toilet yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Penyeberangan Likupang yaitu sebanyak 11 toilet dengan 6 toilet pria dan 5 toilet wanita sudah memenuhi kebutuhan pada aspek kenyamanan, yaitu ketersediaan toilet yang telah mencukupi akan tetapi untuk kondisi toilet belum memenuhi dikarenakan tidak tersedianya air bersih pada toilet

(2) Kantin

Kantin yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang terdapat pada bagian luar pelabuhan penyeberangan, tepatnya di samping kanan dan samping kiri pintu gerbang pelabuhan



Gambar 4. 29 Kondisi kantin di area pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

(3) Lampu Penerangan

Terkait dengan aspek kenyamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan 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. Akan tetapi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang lampu penerangan yang tersedia dilapangan parkir, ruang tunggu, serta *gangway* tidak menyala dikarenakan kurangnya daya listrik yang ada di pelabuhan. Berikut ini gambar kondisi area pelabuhan di malam hari



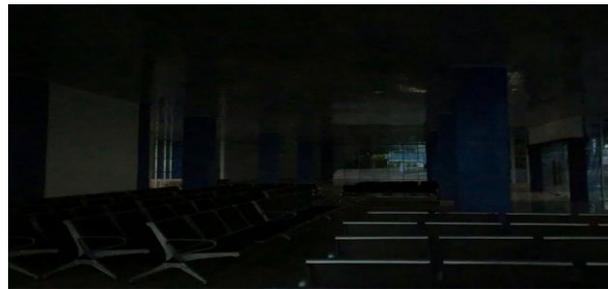
Gambar 4. 30 kondisi lampu yang tidak menyala di area pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 31 kondisi lampu yang tidak menyala di area pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 32 kondisi lampu yang tidak menyala di ruang tunggu

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 33 kondisi lampu yang tidak menyala di *gangway*

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

d) Aspek Kemudahan dan keterjangkauan

Tabel 4. 33 Aspek kemudahan dan keterjangkauan di terminal keberangkatan dan kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Informasi pelayanan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Tersedianya denah pelabuhan		0	Tidak tersedia denah pelabuhan
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Tarif masuk		0	Tidak tersedia tarif di area pelabuhan

Tabel 4. 34 Lanjutan

2.	Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk audio speaker yang disampaikan didalam terminal	1		Telah tersedia informasi dalam bentuk audio
		Kondisi	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan insentitas suara 20 dB	1		
		Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual layar LCD/ Visual TV 21 inci atau spanduk ukuran 3 kali 1		0	Belum tersedia informasi dalam bentuk visual
		Kondisi	Informasi visual yang mudah terbaca		0	
		Penempatan	Penempatan strategis ditempat terbuka yang tinggi minimal 3 meter dapat terdengar radius 10 meter		0	
3	Informasi angkutan lanjutan	Ketersediaan	Tersedia informasi angkutan lanjutan dalam bentuk visual yang mudah di sampaikan		0	Tidak terdapat informasi angkutan lanjutan diterminal
		Kondisi	Mudah terbaca dan terlihat		0	
		Penempatan	Penempatan ditempat startegis		0	
4	layanan informasi penumpang	Ketersediaan	Tersedia informasi dalam bentuk visual yang di sampaikan diterminal		0	Tidak terdapat Fasilitas layanan informasi penumpang
		Kondisi	Penempatan ditempat startegis		0	
5	Pelayanan bagasi penumpang	Ketersediaan	Tersedia informasi dalam bentuk visual yang di sampaikan diterminal		0	Tidak terdapat Pelayanan bagasi penumpang
		Kondisi	Penempatan ditempat startegis		0	

Tabel 4. 35 Lanjutan

6	Tempat parkir	Ketersediaan Kondisi	Lahan parkir kendaraan roda 2	1		Hanya terdapat lahan parkir kendaraan roda 2 dan roda 4, Lajur masuk dan keluar kendaraan masih 1 lajur, dan tidak memiliki petugas parkir
		Ketersediaan Kondisi	Lahan parkir kendaraan roda 4	1		
		Ketersediaan Kondisi	Lajur masuk atau keluar kendaraan	1		
		Ketersediaan Kondisi	Petugas parkir		0	
Jumlah				5	13	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Berdasarkan hasil survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum tersedia fasilitas Informasi Pelayanan kepada pengguna jasa sekurang – kurangnya memuat denah atau *layout* terminal penumpang dan tarif, Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal, Informasi angkutan lanjutan, layanan informasi penumpang, dan Pelayanan bagasi penumpang. Untuk tempat parkir Pelabuhan Penyeberangan Likupang telah memiliki lapangan parkir untuk roda roda 4 dan roda 2. Untuk lajur kendaraan, kendaraan pelabuhan penyeberangan likupang telah memiliki pemisah lajur sehingga kendaraan yang masuk dan keluar tidak menggunakan lajur yang sama, akan tetapi belum tersedia petugas.



Gambar 4. 34 Lapangan parkir kendaraan roda 2

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 35 Lapangan parkir kendaraan roda 4

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 36 Kondisi Lajur masuk dan keluar kendaraan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

e) Kehandalan dan Keteraturan

Pelabuhan Penyeberangan Likupang memiliki fasilitas loket, kondisi loket kendaraan dan penumpang dijadikan satu tempat, hal ini menyebabkan antrian antara penumpang dan penumpang yang membawa kendaraan. Adapun data survey dari waktu pelayanan loket bisa dilihat pada tabel 4.13 yang terdapat di penyajian data penyajian data

Tabel 4. 36 Aspek kehandalan dan keteraturan di terminal keberangkatan dan kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Pelayanan loket	Kondisi	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan		0	Pelayanan loket belum sesuai karena loket penumpang dan kendaraan masih sama
2	Pelayanan waktu antrian diloket	Kondisi	Waktu antrian kurang dari 5 menit per penumpang	1		Telah sesuai dengan Tolok ukur yang ada, data survey bisa dilihat pada tabel 4.13
	Jumlah			1	1	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari data diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan di loket Pelabuhan penyeberangan Likupang telah sesuai dengan tolak ukur yang ada karena waktu yang dibutuhkan hanya 62,69 detik setiap penumpang. Dapat dilihat dari table 4.13 yang terdapat di penyajian data. Akan tetapi kondisi loket belum sesuai dikarenakan masih bergabungnya loket penumpang dan kendaraan pada Pelabuhan penyeberangan Likupang



Gambar 4. 37 Survei waktu yang dibutuhkan dalam melayani penumpang

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

f) Aspek Kesetaraan

Tabel 4. 37 Aspek kesetaraan di terminal keberangkatan dan kedatangan

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Ketersediaan lajur khusus	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas		0	Tidak tersedia lajur khusus penumpang disabilitas
		Kondisi	Berfungsi dengan baik		0	
Jumlah				0	2	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum memiliki fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

2) Pelayanan penumpang di ruang tunggu

a) Aspek Keselamatan

Tabel 4. 38 Aspek Keselamatan di ruang tunggu

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas Keselamatan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Alat pemadam Kebakaran	1		Telah tersedia alat pemadam kebakaran
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Petunjuk jalur evakuasi		0	Tidak ada petunjuk evakuasi di area pelabuhan
2	Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Perlengkapan P3K	1		Tidak perlengkapan p3k di area pelabuhan
		Ketersediaan Kondisi Penempatan	Klinik atau pos kesehatan		0	Tidak ada klinik atau pos kesehatan di ruang tunggu penumpang
Jumlah				2	2	

Dari hasil survei diatas dapat diketahui bahwa pada standar pelayanan penumpang di ruang tunggu pelabuhan penyeberangan Likupang khususnya pada aspek keselamatan hanya terdapat 2 komponen yang terpenuhi atau sesuai standar dari total 4 komponen yang tertera dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Komponen yang tidak memenuhi standar diantaranya adalah tidak adanya petunjuk jalur evakuasi dan klinik atau pos kesehatan di area ruang tunggu yang mana dapat menghambat pelayanan keselamatan jika terjadi keadaan darurat



Gambar 4. 38 Kondisi APAR yang tersedia
Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 39 Kondisi perlengkapan P3K yang tersedia
Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

b) Aspek Keamanan

Tabel 4. 39 Aspek keamanan di ruang tunggu

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV		0	Tidak tersedia CCTV diruang tunggu
2	Petugas berseragam dan identitas	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Tersedia petugas berseragam yang mudah terlihat	1		Telah tersedia petugas berseragam diruang tunggu
	Jumlah			1	1	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari hasil pengamatan yang dilakukan bahwa tidak terdapat CCTV area ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Likupang. Maka dari itu untuk aspek keamanan di terminal belum memenuhi standar pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan



Gambar 4. 40 Petugas keamanan di ruang tunggu

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

c) Aspek Kenyamanan

Tabel 4. 40 Aspek kenyamanan di ruang tunggu

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Ruang tunggu	Luas	Untuk 1 orang minimal 0,5 m ²	1		Luas ruang tunggu telah sesuai dengan kapasitas penumpang
		Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam ruang tunggu	1		
2	Fasilitas pengatur suhu tubuh	Ketersediaan	Tersedia fasilitas pengatur suhu	1		Tidak memiliki alat pengukur suhu
		Kondisi	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	1		suhu di ruang tunggu 32°C
3	Toilet	Ketersediaan	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria	1		Tersedia toilet sesuai kapasitas akan tetapi tidak terdapat air bersih
		Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet		0	
4	Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas ruang tunggu	1		Tersedia lampu penerangan di ruang tunggu akan tetapi tidak menyala dikarenakan kurangnya daya listrik
		Kondisi	Intensitas cahaya 200-300 lux	1		Intensitas cahaya kurang dari standar yang ditetapkan
Jumlah				7	1	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Perhitungan luas ruang tunggu :

$$A = a . n . N . x . y$$

Keterangan :

$$A = \text{Areal ruang tunggu (m}^2\text{)}$$

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (diambil 0,5 m²/orang)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal yang berangkat/datang dalam waktu bersamaan

x = Rasio konsentrasi (1,0 s/d 1,6)

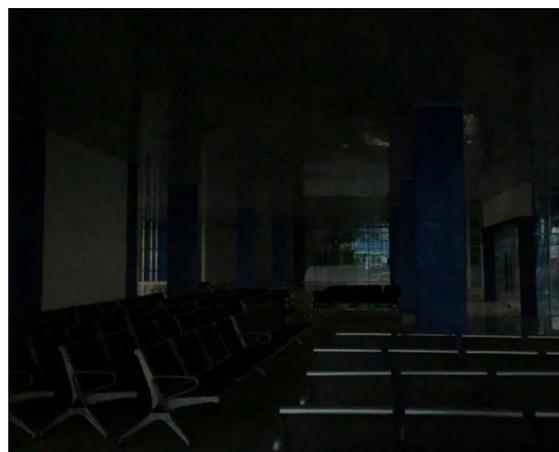
y = Rata-rata fluktuasi (1,2)

$$A = 0,5 \text{ m}^2 \cdot 212 \cdot 1 \cdot 1,0 \cdot 1,2$$

$$= 127 \text{ m}^2$$

Luas ruang tunggu yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yaitu 247 m². Dapat dilihat dari perhitungan diatas bahwa luas ruang tunggu yang ada di pelabuhan penyeberangan Likupang telah sesuai dengan luas ruang tunggu yang tertera dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062/AP 005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu minimal 0,5 m² untuk 1 (satu) orang.

Setelah melakukan survey di Pelabuhan Penyeberangan Likupang, untuk lampu penerangan di ruang tunggu pelabuhan tidak menyala dikarenakan kurangnya daya listrik di Pelabuhan Penyeberangan Likupang



Gambar 4. 41 Lampu penerangan di ruang tunggu tidak menyala

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

Perhitungan suhu ruangan :

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, lingkungan ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Likupang tidak memiliki alat pengukur suhu (*thermometer*) dan fasilitas sirkulasi udara. Pengukuran Suhu dilakukan hanya pada siang hari dikarenakan tidak ada kegiatan pada malam hari di ruang tunggu di karenakan tidak adanya pencahayaan diruang tunggu



Gambar 4. 42 Survei suhu ruangan di ruang tunggu

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

Pada ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Likupang tidak memiliki fasilitas pengatur suhu dan sirkulasi udara sehingga ketika siang hari suhu ruang tunggu melebihi 27°C bisa dilihat pada tabel 4.14 sehingga mengakibatkan penumpang memilih untuk menunggu kapal diluar ruang tunggu.



Gambar 4. 43 Kondisi penumpang dan supir truk yang menunggu di luar ruang tunggu

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

d) Aspek Kemudahan dan keterjangkauan

Pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum memiliki fasilitas informasi visual mengenai gangguan kapal di ruang tunggu kepada penumpang jika terjadi gangguan perjalanan kapal

Tabel 4. 41 Aspek kemudahan dan keterjangkauan di ruang tunggu

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Informasi gangguan kapal	Ketersediaan kondisi	Informasi melalui audio speaker	1		Tidak terdapat informasi Melalui visual mengenai gangguan kapal di ruang tunggu
		Ketersediaan kondisi Penempatan	Infotmasi melalui visual		0	
Jumlah				1	1	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari hasil survey yang di lakukan penulis, pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang telah tersedia informasi melalui audio tetapi belum memiliki fasilitas informasi visual mengenai gangguan kapal di ruang tunggu



Gambar 4. 44 Alat penguat suara

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 45 Survei alat ukur suara

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

e) Aspek Kehandalan dan keteraturan

Tabel 4. 42Aspek kehandalan dan keteraturan di ruang tunggu

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Ketersediaan petugas	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat	1		Tersedia petugas berseragam yang mudah di lihat
	Jumlah			1	0	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari hasil survey yang di lakukan penulis pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang telah tersedia petugas berseragam yang mudah terlihat yang dapat membantu penumpang apabila ada kesulitan diarea ruang tunggu



Gambar 4. 46 petugas Berseragam di ruang tunggu

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

f) Aspek Kesetaraan

Tabel 4. 43 Aspek kesetaraan di ruang tunggu

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Ketersediaan Kondisi	Tersedia lajur khusus untuk penumpang disabilitas		0	Tidak terdapat Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus diruang tunggu
2	Ruang ibu menyusui	Ketersediaan Kondisi	Tersedia ruang ibu menyusui		0	Tidak terdapat ruang ibu menyusui
Jumlah				0	2	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum memiliki fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan ruangan khusus ibu menyusui

3) Pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki

a) Aspek Keamanan

Tabel 4. 44 Aspek keamanan di jalur pejalan kaki

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas keamanan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Tersedia CCTV		0	Tidak tersedia CCTV di jalur pejalankan
Jumlah				0	1	

Dari hasil survey yang di lakukan, pada jalur pejalan kaki belum di lengkapi CCTV karena *gangway* masih dalam proses perbaikan

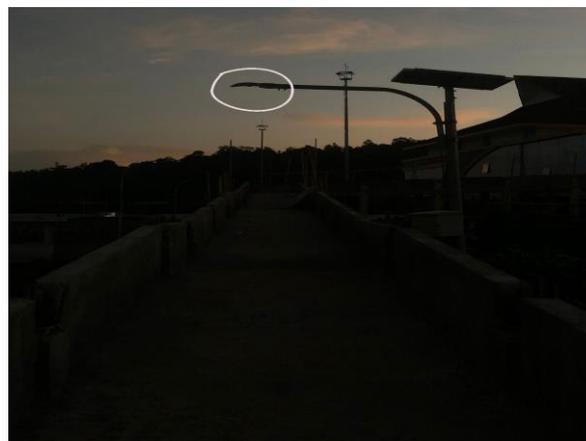
b) Aspek Kenyamanan

Tabel 4. 45 Aspek kenyamanan di jalur pejalan kaki

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Lampu penerangan	Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas ruang tunggu		0	Tersedianya lampu penerangan akan tetapi tidak menyala dikarenakan kurangnya daya listrik dipelabuhan
		Penempatan	Intensitas cahaya 200-300		0	
	Jumlah			0	2	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari hasil survey yang di lakukan, pada jalur pejalan kaki lampu penerangan yang tersedia tidak menyala karena daya yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Likupang masih kurang dan *gangway* yang terdapat di pelabuhan masih dalam proses perbaikan



Gambar 4. 47 kondisi lampu di jalur pejalan kaki yang tidak menyala

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

c) Aspek Kesetaraan

Tabel 4. 46 Aspek kesetaraan di jalur pejalan kaki

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Ketersediaan Kondisi	Tersedia lajur khusus untuk penumpang disabilitas		0	Tidak tersedia fasilitas khusus disabilitas
	Jumlah			0	1	

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari hasil survey yang di lakukan, pada jalur pejalan kaki belum di lengkapi fasilitas lajur khusus untuk penumpang disabilitas karena *gangway* masih dalam proses perbaikan

Kondisi *Gangway* yang terdapat dipelabuhan penyeberangan likupang masih dalam proses perbaikan. Oleh karena itu para penumpang harus melewati lajur yang sama dengan kendaraan yaitu melalui pintu rampa. Sehingga untuk pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki tidak memenuhi syarat sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut ini foto penumpang yang menuju kapal dan turun dari kapal menggunakan jalur yang sama dengan kendaraan



Gambar 4. 48 Kondisi pejalan kaki yang turun dari kapal melalui lajur Kendaraan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022



Gambar 4. 49 Kondisi pejalan kaki yang menuju ke kapal melalui lajur Kendaraan

Sumber: Dokumentasi Tim PKL SULUT, 2022

b. Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan

Dalam analisa yang dilakukan penulis ini, nantinya akan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang dalam kondisi eksisting dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut

analisa perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang :

Tabel 4. 47 Rekapulasi Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan

NO	URAIAN PELAYANAN		INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
A.	Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan						
A.1.	PELAYANAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN PENUMPANG						
1	KESELAMATAN						
	a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:					
	a.1.	Alat Pemadam Kebakaran					
			Ketersediaan	0,13%	1		0,13%
			Kondisi	0,13%	1		0,13%
			Penempatan	0,13%	1		0,13%
	a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi					
			Ketersediaan	0,13%		0	0%
			Kondisi	0,13%		0	0%
			Penempatan	0,13%		0	0%
	a.3.	Titik Kumpul evakuasi					
			Ketersediaan	0,13%		0	0%
			Kondisi	0,13%		0	0%
			Penempatan	0,13%		0	0%
	a.4.	Informasi nomor telepon darurat					
			Ketersediaan	0,13%		0	0%
			Kondisi	0,13%		0	0%
			Penempatan	0,13%		0	0%
	b.	Fasilitas kesehatan:					
	b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)					
			Ketersediaan	0,25%	1		0,25%
			Kondisi	0,25%	1		0,25%
			Penempatan	0,25%	1		0,25%
	b.2	Kursi Roda					
			Ketersediaan	0,38%		0	0%
			Kondisi	0,38%		0	0%
2	KEAMANAN						
	a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas					
			Ketersediaan	1,50%	1		1,50%
	b.	Fasilitas Keamanan					

Tabel 4. 48 Lanjutan

	b.1	CCTV					
			Ketersediaan	0,25%		0	0%
			Kondisi	0,25%		0	0%
			Penempatan	0,25%		0	0%
	b.2	Informasi Gangguan Keamanan					
			Ketersediaan	0,25%		0	0%
			Kondisi	0,25%		0	0%
			Penempatan	0,25%		0	0%
3	KENYAMANAN						
	a.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita					
			Ketersediaan	0,25%	1		0,25%
			Kondisi	0,25%		0	0%
	b.	Tempat Ibadah Musholla dan perlengkapannya					
			Ketersediaan	0,25%		0	0%
			Kondisi	0,25%		0	0%
	c.	Kantin					
			Ketersediaan	0,25%	1		0,25%
			Kondisi	0,25%	1		0,25%
	d.	Lampu Penerangan					
			Ketersediaan	0,25%		0	0%
			Kondisi	0,25%		0	0%
	e.	Lajur Penumpang Keberangkatan					
			Ketersediaan	0,25%		0	0%
			Kondisi	0,25%		0	0%
	f.	Lajur Penumpang Kedatangan					
			Ketersediaan	0,25%		0	0%
			Kondisi	0,25%		0	0%
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN						
	a.	Informasi Pelayanan					
	a.1.	Denah/Layout terminal					
			Ketersediaan	0.08%		0	0%
			Kondisi	0.08%		0	0%
			Penempatan	0.08%		0	0%
	a.2.	Tarif Masuk					
			Ketersediaan	0.08%		0	0%
			Kondisi	0.08%		0	0%
			Penempatan	0.08%		0	0%

Tabel 4. 49 Lanjutan

	b.	Informasi Keberangkatan, Kedatangan & Gangguan Perjalanan kapal					
	b.1.	Informasi Melalui Audio Speaker					
			Ketersediaan	0,13%	1		0,13%
			Kondisi	0,13%	1		0,13%
	b.2	Informasi Melalui Visual					
			Ketersediaan	0.08%		0	0%
			Kondisi	0.08%		0	0%
			Penempatan	0.08%		0	0%
	c.	Informasi Angkutan Lanjutan					
	c.1.	Informasi Melalui Visual					
			Ketersediaan	0,17%		0	0%
			Kondisi	0,17%		0	0%
			Penempatan	0,17%		0	0%
	d.	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang					
			Ketersediaan	0,25%		0	0,25%
			Kondisi	0,25%		0	0,25%
	e.	Tempat Parkir					
	e.1.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 (dua)					
			Ketersediaan	0,06%	1		0%
			Kondisi	0,06%	1		0%
	e.2.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (empat)					
			Ketersediaan	0,06%	1		0%
			Kondisi	0,06%	1		0%
	e.3.	Lajur Masuk/Keluar Kendaraan					
			Ketersediaan	0,06%	1		0%
			Kondisi	0,06%	1		0%
	e.4.	Petugas Parkir					
			Ketersediaan	0,13%		0	0%
	f.	Pelayanan Bagasi penumpang/Petugas Porter					
			Ketersediaan	0,25%		0	0%
			Kondisi	0,25%		0	0%
5	KEHANDALAN KETERATURAN						
	a.	Ketersediaan Loket					
			Kondisi	1,50%		0	0%
	b.	Waktu antri di Loket					
			Kondisi	1,50%	1		1,50%

Tabel 4. 50 Lanjutan

6	KESETARAAN						
	6.a.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)					
			Ketersediaan Lajur Khusus	1,50%		0	0%
			Kondisi	1,50%		0	0%
A.2.	PELAYANAN RUANG TUNGGU						
1	KESELAMATAN						
	a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:					
	a.1.	Alat Pemadam Kebakaran					
			Ketersediaan	0,29%	1		0,29%
			Kondisi	0,29%	1		0,29%
			Penempatan	0,29%	1		0,29%
	a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi					
			Ketersediaan	0,29%		0	0%
			Kondisi	0,29%		0	0%
			Penempatan	0,29%		0	0%
	b.	Fasilitas kesehatan:					
	b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)					
			Ketersediaan	0,29%	1		0,29%
			Kondisi	0,29%	1		0,29%
			Penempatan	0,29%	1		0,29%
	b.2	Klinik/Pos Kesehatan					
			Ketersediaan	0,29%		0	0%
			Kondisi	0,29%		0	0%
			Penempatan	0,29%		0	0%
2	KEAMANAN						
	a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas					
			Ketersediaan	1,75%	1		1,75%
	b.	Fasilitas Keamanan					
	b.1	CCTV					
			Ketersediaan	0,58%		0	0%
			Kondisi	0,58%		0	0%
			Penempatan	0,58%		0	0%
3	KENYAMANAN						
	a.	Ruang tunggu					
			Luas	0,44%	1		0,44%
			Kondisi	0,44%	1		0,44%
	b.	Fasilitas Pengatur Suhu					
			Ketersediaan	0,44%		0	0%

			Kondisi	0,44%		0	0%
	c.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita					
			Ketersediaan	0,44%	1		0,44%
			Kondisi	0,44%		0	0%
	d.	Lampu Penerangan					
			Ketersediaan	0,44%		0	0%
			Kondisi	0,44%		0	0%
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN						
	a.	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal					
	a.1.	Informasi Melalui Audio Speaker					
			Ketersediaan	0,88%	1		0,88%
			Kondisi	0,88%	1		0,88%
	a.2.	Informasi Melalui Visual					
			Ketersediaan	0,58%		0	0%
			Kondisi	0,58%		0	0%
			Penempatan	0,58%		0	0%
5	KEHANDALAN KETERATURAN						
		Ketersediaan Petugas					
			Ketersediaan	3,50%	1		3,50%
6	KESETARAAN						
	a.	Fasilitas bagi penumpang cacat (difable)					
			Ketersediaan	0,88%		0	0%
			Kondisi	0,88%		0	0%
	b.	Ruang ibu menyusui					
			Ketersediaan	0,88%		0	0%
			Kondisi	0,88%		0	0%
A.3.	PELAYANAN GANGWAY						
1	KEAMANAN						
		Fasilitas Keamanan					
		CCTV					
			Ketersediaan	1,17%		0	0%
			Kondisi	1,17%		0	0%
			Penempatan	1,17%		0	0%
2	KENYAMANAN						
		Lampu Penerangan					
			Ketersediaan	1,75%		0	0%
			Penempatan	1,75%		0	0%

Tabel 4. 51 Lanjutan

3	KESETERAAN						
		Fasilitas Jalur bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)					
			Ketersediaan <i>Lajur khusus</i>	1,75%		0	0%
			Kondisi	1,75%		0	0%
Jumlah				49,5%			15,72%

Sumber: Analisa penulis, 2022

Dari data persentase di atas dapat diketahui bahwa penilaian pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang berdasarkan kesesuaian dengan menggunakan klasifikasi pelayanan penumpang menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebesar 15,72% dari 49,5%.

$$\frac{15,72}{49,5} \times 100 \% = 32\%$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan
 - a) Aspek Keselamatan
 - (1) Belum tersedia petunjuk jalur evakuasi
 - (2) Belum tersedia titik kumpul evakuasi
 - (3) Belum tersedia nomor telepon darurat
 - (4) Belum tersedia fasilitas dan petugas kesehatan
 - (5) Kursi roda
 - b) Aspek Keamanan
 - (1) Belum tersedia fasilitas CCTV
 - (2) Belum tersedia informasi gangguan keamanan
 - c) Aspek Kenyamanan
 - (1) Belum tersedia lajur penumpang kedatangan
 - (2) Belum tersedia lajur penumpang keberangkatan

- (3) Toilet yang tersedia tidak memiliki air bersih
 - (4) Belum tersedia musholla
 - (5) Lampu penerangan yang tidak sesuai dengan tolak ukur
 - d) Aspek kemudahan/keterjangkauan
 - (1) Tidak tersedia Informasi pelayanan.
 - (2) Tidak tersedia informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan dalam bentuk visual LCD
 - (3) Tidak tersedia informasi angkutan lanjutan
 - (4) Tidak tersedia layanan informasi penumpang
 - (5) Tidak tersedia fasilitas layananan bagasi penumpang
 - (6) Tidak tersedia petugas parker
 - e) Aspek kehandalan dan keteraturan
 - (1) Loker penumpang dan kendaraan yang masih sama
 - f) Aspek Kesetaraan
 - (1) Tidak tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus
- 2) Pelayanan penumpang di ruang tunggu
- a) Aspek Keselamatan
 - (1) Belum tersedia petunjuk jalur evakuasi
 - (2) Belum tersedia klinik/pos kesehatan
 - b) Aspek Keamanan
 - (1) Belum tersedia fasilitas CCTV
 - c) Aspek Kenyamanan
 - (1) Belum tersedia fasilitas pengatur suhu ruangan
 - (2) Toilet yang tersedia tidak memiliki air bersih
 - (3) Lampu penerangan yang tidak sesuai dengan tolak ukur
 - d) Aspek kemudahan dan keterjangkauan
 - (1) Belum tersedia informasi gangguan perjalanan kapal dalam bentuk visual
 - e) Aspek Kesetaraan
 - (1) Tidak tersedia fasilitas bagi penumpang cacat (difable)
 - (2) Tidak tersedia ruang ibu menyusui

- 3) Pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*)
 - a) Keamanan
 - (1) Tidak tersedia CCTV
 - b) Kenyamanan
 - (1) Lampu peneranganyang tidak menyala
 - c) Kesetaraan
 - (1) Tidak tersedia jalur bagi penyandang disabilitas

C. PEMBAHASAN

Dari penyajian data dan analisis data di atas, maka terdapat usulan pemecahan masalah yang akan bermanfaat bagi pihak pengelola pelabuhan guna meningkatkan pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang. Adapun usulan pemecahan masalah yang di sarankan oleh penulis yaitu sebagai beriku :

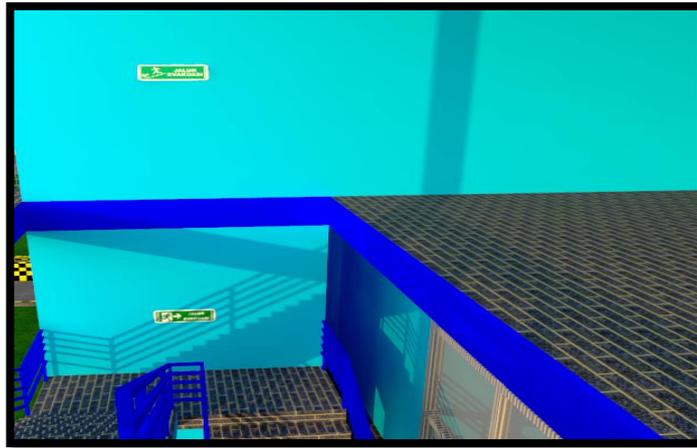
1. Usulan Pemecahan Masalah

Adapun usulan penyediaan serta perbaikan yang perlu dilakukan sebagai pemecahan masalah agar Pelabuhan Penyeberangan Likupang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebagai berikut :

a. Aspek Keselamatan

1) Penyediaan petunjuk jalur evakuasi

Perlunya penyediaan petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang agar saat terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya pengguna jasa dan petugas-petugas pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman untuk dilalui menuju ke titik kumpul evakuasi agar terhindar dari marabahaya. Berikut ini contoh desain petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi yang harus disediakan oleh pihak pelabuhan

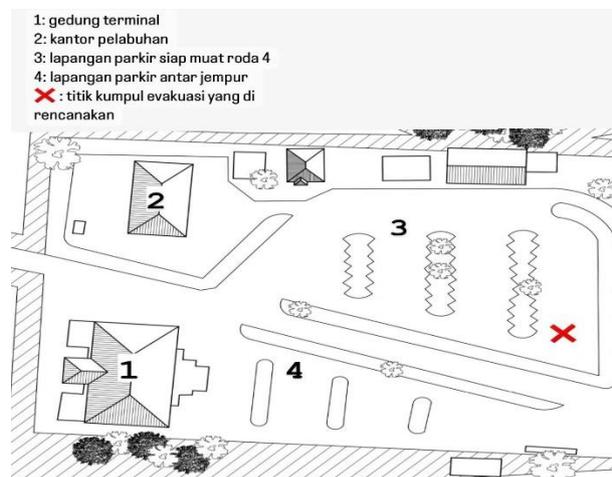


Gambar 4. 50 Contoh Desain Jalur Evakuasi

Sumber : Analisa Penulis, 2022

2) Penyediaan titik kumpul evakuasi

Titik kumpul evakuasi disarankan pada area luas dan mudah untuk diakses. Pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang desain titik kumpul evakuasi disarankan pada lapangan samping parkir siap muat kendaraan roda empat yang dinilai memiliki akses paling baik untuk lapangan tempat berkumpul. Adapun gambar desain Titik Kumpul Evakuasi adalah sebagai berikut



Gambar 4. 51 Contoh Desain titik kumpul evakuasi

Sumber : Analisa Penulis, 2022

3) Penyediaan nomor telepon darurat

Nomor darurat ini diletakkan di tempat yang strategis seperti di ruang tunggu agar mudah dilihat oleh semua orang, apabila terjadi keadaan darurat dapat digunakan.



Gambar 4. 52 Contoh Nomor Telepon

sumber:<https://images.app.goo.gl/6Mno2cT5jFUkyV1b7>

4) Penyediaan klinik/pos kesehatan

Untuk memberikan layanan kepada penumpang berdasarkan Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan pihak pelabuhan harus menyediakan klinik/pos kesehatan untuk penanganan darurat dengan petugas medis 2 perawat dan I dokter



Gambar 4. 53 Contoh Petugas kesehatan di klinik/pos kesehatan

Sumber : <https://images.app.goo.gl/TBghVX5zfZw5hrLh7>

5) Penyediaan Kursi roda

Kursi roda perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang guna untuk mengantisipasi keadaan darurat perihal keselamatan bagi orang-orang yang berada di pelabuhan. Kursi roda ini sebaiknya diletakkan di ruang kesehatan yang didalamnya terdapat petugas kesehatan yang bertugas.



Gambar 4. 54 Contoh kursi roda

Sumber : <https://images.app.goo.gl/TBghVX5zfZw5hrLh7>

b. Aspek Keamanan

1) Penyediaan fasilitas CCTV

CCTV digunakan sebagai peralatan pencegah criminal. CCTV yang dipasang harus berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan. Untuk pemasangan CCTV dilakukan pada tempat ramai seperti pada ruang tunggu, lahan parkir pengantar/penjemput dan lahan parkir siap muat serta tempat vital seperti rumah MB, instalasi air bersih dan instalasi listrik atau ruang generator.



Gambar 4. 55 Contoh CCTV yang direncanakan

Sumber : <https://www.google.com/search?q=gambar+cctv&rlz>

2) Penyediaan informasi gangguan keamanan

Perlunya pengadaan nomor telepon darurat yang dapat dihubungi oleh siapapun di pelabuhan ketika berada dalam keadaan darurat agar dapat segera diketahui dan diberi pertolongan. Informasi pengaduan merupakan nomor telepon operator pelabuhan jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan baik pelayanan

maupun hal lainnya. Pemberian informasi nomor telepon tersebut berupa stiker yang ditempel dan ditempatkan pada posisi yang strategis serta dapat dilihat dengan mudah seperti di ruang tunggu



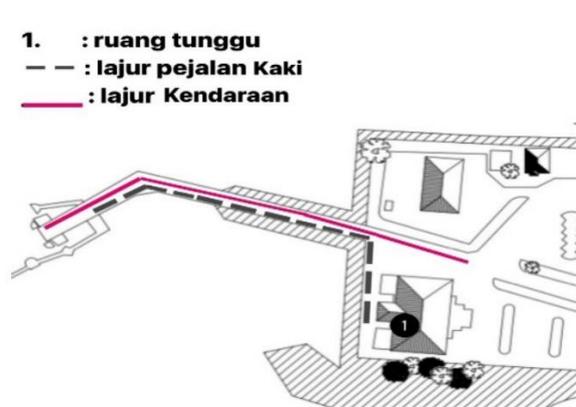
Gambar 4. 56 Contoh stiker informasi gangguan keamanan

Sumber : <https://images.app.goo.gl/Sh1JAyb7EHj8XNMQ8>

c. Aspek Kenyamanan

1) Penyediaan lajur penumpang kedatangan dan penumpang keberangkatan

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan pihak pelabuhan harus menyediakan lajur penumpang kedatangan dan keberangkatan. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan rasa aman serta pemisah jalur penumpang dan kendaraan. Pada saat ini di Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum tersedia fasilitas jalur penumpang dikarenakan penumpang masih berjalan di jalur kendaraan yaitu melalui pintu rampa.

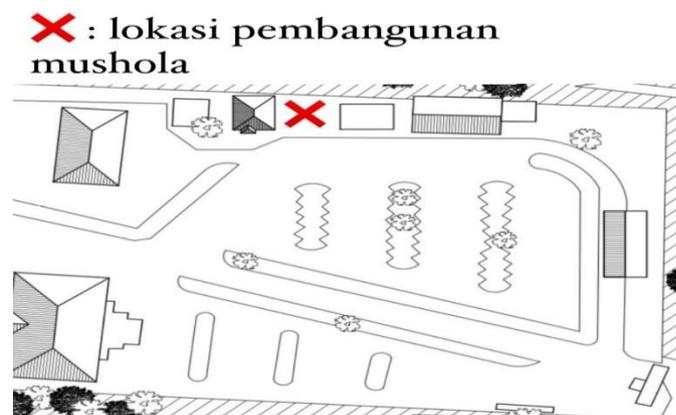


Gambar 4. 57 Contoh lajur pemisah yang direncanakan

Sumber: Analisa Penulis, 2022

2) Penyediaan musholla

Berdasarkan Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan pihak pelabuhan harus menyediakan mushola untuk penumpang melakukan tempat ibadah, mushola harus memiliki tempat wudhu, alat keselamatan, dan karpet sesuai dengan kapasitas terminal serta memiliki air bersih dan tidak berbau. Berikut ini lokasi pembangunan mushola yang direncanakan dibangun di samping mess pegawai pelabuhan



Gambar 4. 58 Penempatan Mushola yang direncanakan

Sumber: Analisa Penulis, 2022

3) Lampu penerangan yang tidak sesuai dengan tolak ukur

Lampu penerangan di area Pelabuhan Penyeberangan Likupang tidak menyala dikarenakan daya listrik yang terdapat di area Pelabuhan Penyeberangan Likupang yang masih kurang. Pelabuhan Penyeberangan Likupang pada saat ini masih menggunakan 3 meteran listrik dengan masing-masing meteran berdaya 900 watt, jadi untuk saat ini di pelabuahn penyeberangan likupang daya listriknya sebesar 3,4 Kva. Pelabuhan Penyeberangan Likupang direncanakan akan membuat gardu baru dengan daya listrik menjadi 100 Kva atau sebesar 80.000 watt sesuai dengan kebutuhan pelabuhan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 pada pelabuhan Penyeberangan harus tersedia lampu penerangan dengan

insensitas cahaya 200-300 lux. Maka dari itu pihak pelabuhan harus menyediakan lampu penerangan sebagai berikut

Diketahui : 1 lux = 1,46 watt

$$1 \text{ lux} = 1 \text{ m}^2$$

Lumen = Cahaya yang dipancarkan sebuah sumber

Lux = daya pancar cahaya

Tabel 4. 52 Lampu Penerangan Yang Harus Sesuai di Area Pelabuhan

Lokasi	Luas	Pencahayaan yang seharusnya
Dermaga	180 m ²	265,72 Watt
Ruang Tunggu	247 m ²	360,62 Watt

Sumber: Hasil Analisa Penulis

4) Penyediaan fasilitas pengatur suhu ruangan

Fasilitas ini 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 pengadaannya di ruang tunggu agar pengguna jasa dapat mengetahui suhu ruangan di ruang tunggu



Gambar 4. 59 Contoh Fasilitas sirkulasi udara

Sumber : <https://images.app.goo.gl/4oW82QoFr2BnuABa8>



Gambar 4. 60 Contoh Alat pengukur temperatur suhu ruangan

Sumber : <https://images.app.goo.gl/4oW82QoFr2BnuABa8>

5) Penyediaan air bersih di toilet

Pihak pelabuhan harus menyediakan air bersih sesuai dengan kebutuhan kapasitas penumpang di pelabuhan. Dengan tersedianya air bersih maka penumpang dapat memanfaatkan fasilitas toilet. Tersedianya air bersih di toilet dapat memberi rasa nyaman bagi pengguna jasa untuk menggunakan toilet. Air bersih di pelabuhan dapat diperoleh dengan mengubah air laut menjadi air tawar dengan menggunakan mesin desalinasi air laut menjadi air tawar. Mesin ini dapat menghilangkan garam laut sehingga air menjadi tawar. Berikut ini contoh gambar mesin desalinasi air laut menjadi air tawar



Gambar 4. 61 mesin desalinasi air laut
Sumber: <https://images.app.goo.gl/mesindesalinasi>

d. Aspek kemudahan/keterjangkauan

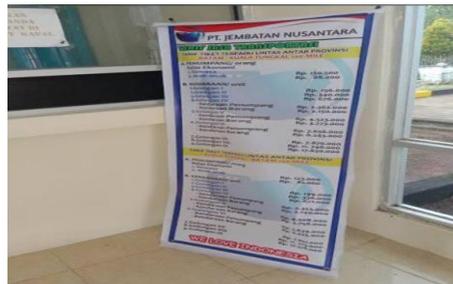
1) Penyediaan Informasi pelayanan

Untuk pemberian informasi di dalam terminal kepada pengguna jasa berdasarkan Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka pihak Pelabuhan harus menyediakan fasilitas informasi berupa denah/layout terminal dan tarif untuk mengetahui harga tiket kapal yang akan dibeli penumpang.



Gambar 4. 62 Contoh gambar layout yang harus di sediakan

Sumber : <https://images.app.goo.gl/layout+pelabuhan>



Gambar 4. 63 Contih tarif angkutan yang harus disediakan

Sumber : https://images.app.goo.gl/tarif_angkutan

- 2) Penyediaan informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan

Berdasarkan Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka pihak Pelabuhan harus menyediakan fasilitas informasi berupa keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan dalam bentuk visual LCD yang mudah terbaca. Penyediaan informasi keberangkatan bisa di letakan di ruang tunggu penumpang.

- 3) Penyediaan informasi angkutan lanjutan

Angkutan lanjutan yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang adalah DAMRI. Informasi yang disampaikan di dalam Pelabuhan Penyeberangan Likupang kepada pengguna jasa sekurang - kurangnya harus memuat lokasi petunjuk DAMRI , jadwal DAMRI, tujuan dan tarif DAMRI yang dapat dibaca dengan jelas agar dapat memudahkan pengguna jasa di area pelabuhan tidak kesulitan mencari informasi



Gambar 4. 64 Contoh Informasi Angkutan Lanjutan

Sumber : <https://images.app.goo.gl/k6Eocc2q8TmdW6ci8>

4) Penyediaan layanan informasi penumpang

Untuk memberikan layanan kepada penumpang berdasarkan Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka pihak Pelabuhan harus menyediakan tempat dan satu meja kerja untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan. Tempat pelayanan ini bisa di letakkan di area terminal keberangkatan dan kedatangan karena lebih strategis dan mudah di lihat

5) Penyediaan fasilitas layananan bagasi penumpang

Menyediakan jasa Porter minimal 10 orang yang mudah terlihat dan berseragam pada pelabuhan sehingga penumpang menjadi mudah untuk membawa barang dari pelabuhan ke kapal atau sebaliknya.



Gambar 4. 65 Contoh porter yang diusulkan

Sumber : <https://images.app.goo.gl/itzJYSocWEV7dxyV8>

6) Petugas parkir

Menyediakan petugas parkir minimal 2 orang yang mudah terlihat dan berseragam pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang sehingga mempermudah kendaraan antar jemput penumpang lebih mudah mencari tempat parkir, serta agar kendaraan yang sedang parkir menjadi aman dari pencurian



Gambar 4. 66 Contoh Petugas parkir di area pelabuhan

Sumber: data:image/jpeg;base64,/9j/4AAQSkZJRgABAQAAQABAAD/.

e. Aspek kehandalan dan keteraturan

1) Loket penumpang dan kendaraan yang masih menyatu

Pada saat ini loket pembelian tiket bagi penumpang dan kendaraan yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Likupang masih bergabung di ruang tunggu. Oleh karena itu harus dilakukan pemisahan antara loket penumpang dan kendaraan. Dengan dipisahkannya loket penumpang dan kendaraan akan membuat penumpang lebih nyaman saat mengantri serta tidak terjadi penumpukan saat mengantri tiket di loket. Berikut ini contoh gambar loket pembelian tiket. Penempatan loket kendaraan yang direncanakan yaitu berada di *tollgate* sedangkan loket penumpang berada di ruang tunggu



Gambar 4. 67 Contoh Penempatan loket yang harus disediakan

Sumber: Analisa Penulis, 2022

f. Aspek Kesetaraan

1) Penyediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari platform ke kapal serta di butuhkan petugas tambahan untuk membantu penumpang *difable* sehingga penumpang yang sakit menjadi mudah ketika naik atau turun kapal.



Gambar 4. 68 Contoh *Mobile ramp* yang direncanakan

Sumber : Analisa Penulis, 2022

2) Menyediakan ruang ibu menyusui

Ruang tunggu ibu menyusui direncanakan berada di dalam Ruang tunggu penumpang. Ruang tunggu ibu menyusui harus dibuat dengan pintu yang bisa kunci. Luas ruang tunggu ibu menyusui minimal 3 m x 4 m. Pada ruang tunggu ibu menyusui terdapat kursi bersandar, *dispenser*, *wastapel*, alat bantu ibu menyusui serta alat pembersih peralatan bayi. Dengan disediakan fasilitas untuk ibu menyusui agar pengguna jasa seperti ibu menyusui bayinya dengan nyaman dan aman



Gambar 4. 69 Contoh ruang ibu menyusui yang direncanakan

Sumber : <https://images.app.goo.gl/MrQvBnFEerdVUKCX6>

2. Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem yang Ada dengan Kondisi yang Sedang Direncanakan

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil analisa diatas ialah dari hasil pengukuran langsung terhadap fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang, maka sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yang di analisa belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang.

Tabel 4. 53 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Kondisi Yang Direncanakan di terminal, ruang tunggu dan *gangway*

Jenis pelayanan	Kondisi sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari kondisi yang di rencanakan
Aspek keselamatan	Tidak ada informasi keselamatan berupa Jalur evakuasi, Titik Kumpul, dan Nomor darurat	Menyediakan informasi rambu jalur evakuasi, titik kumpul, dan nomor darurat yang bisa dihubungi	Untuk memudahkan pengguna jasa apabila terjadi keadaan darurat dengan melihat rambu seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul, dan nomor darurat
Aspek keselamatan	Tidak tersedia fasilitas Kesehatan dan petugas kesehatan	Menyediakan fasilitas Kesehatan berupa kursi roda serta petugas kesehatan	Untuk memudahkan penumpang dalam pengobatan jika terjadi kecelakaan

Aspek keamanan	Tidak tersedia stiker berisi nomor telepon/sms yang ditempel di sekitar pelabuhan	Menyediakan stiker yang berisi nomor telepon di berbagai tempat di pelabuhan seperti di area ruang tunggu	Memper memudahkan pengguna jasa untuk menghubungi petugas keamanan apabila terdapat stiker atau nomor layanan gangguan keamanan
Aspek keamanan	Tidak terdapat CCTV	Menambah fasilitas CCTV di tempat yang rawan seperti di terminal, ruang tunggu dan <i>gangway</i>	Untuk memberi rasa aman di tempat yang rawan kepada pengguna apabila terjadi sesuatu hal kejahatan karena dapat terekam di cctv
Aspek kenyamanan	Lampu penerangan tidak sesuai dengan tolok ukur, intensitas cahaya dibawah 200 Lux	Menambah daya listrik sesuai dengan kapasitas yang di butuhkan pelabuhan	Intesitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila dalam kegelapan maupun saat malam hari
Aspek kenyamanan	Air bersih di toilet belum tersedia	Menyediakan air bersih untuk toilet, air bersih dapat diperoleh dengan mengubah air asin menjadi air tawar menggunakan alat disanilasi air laut	Penumpang dapat memanfaatkan fasilitas toilet. Jika toilet terdapat air bersih, hal itu dapat memberi rasa nyaman bagi pengguna jasa untuk menggunakan toilet
Aspek kenyamanan	Belum tersedia musholla	Menyediakan fasilitas musholla yang bersih dan nyaman, mushola yang direncanakan dibuat di sebelah mes pegawai	Penumpang dapat melakukan ibadah dengan nyaman
Aspek kenyamanan	Suhu yang ada di dalam ruang tunggu tidak sesuai dengan suhu yang sesuai dengan tolok ukur. Tidak tersedia fasilitas pendingin ruangan maupun alat untuk mengukur suhu yang ada di dalam ruangan.	Menambah fasilitas pengatur suhu (Kipas atau AC) agar suhu yang ada di ruang tunggu tidak panas dan sesuai dengan standar yang ada yaitu 27°C serta menambah alat pengukur suhu agar penumpang tahu suhu yang ada di dalam ruang tunggu	Untuk memberi kenyamanan bagi pengguna jasa agar tidak kepanasan pada saat menunggu.
Aspek kenyamanan	Lajur penumpang untuk naik kapal masih sama dengan lajur kendaraan yaitu melalui pintu rampa	Mempercepat perbaikan <i>gangway</i> agar penumpang dan kendaraan yang akan masuk ke kapal tidak menggunakan lajur yang sama	Untuk mempermudah penumpang menuju ke kapal tanpa harus bersamaan dengan kendaraan melalui pintu rampa yang dapat membahayakan keselamatan penumpang pejalan kaki.

Aspek kemudahan/keterjangkauan	Tidak tersedia informasi mengenai angkutan lanjutan yang mudah dilihat dan terbaca	Menyediakan informasi DAMRI berupa, lokasi petunjuk DAMRI, jadwal DAMRI, tujuan dan tarif DAMRI	Agar memudahkan pengguna jasa mendapatkan informasi angkutan lanjutan untuk menggunakan angkutan lanjutan
Aspek kemudahan/keterjangkauan	Belum tersedia porter	Menyediakan porter yang berseragam dan beridentitas minimal 10 orang	Untuk mempermudah penumpang yang membawa barang ke kapal dan memberi rasa aman bagi penumpang jika porter tersebut berseragam dan beridentitas
Aspek kemudahan/keterjangkauan	Belum tersedia petugas parkir	Menyediakan petugas parkir yang berseragam dan beridentitas minimal 2 orang	Untuk mempermudah penumpang mencari tempat parkir serta memberikan rasa aman bagi penumpang saat meninggalkan kendaraan di tempat parkir
Aspek kesetaraan	Tidak tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk naik ke kapal	Menyediakan platform menuju kapal dengan kemiringan 20°	Agar memberi kemudahan bagi penumpang disabilitas untuk masuk ke dalam kapal.
Aspek kesetaraan	Tidak tersedia fasilitas ruang ibu menyusui	Menyediakan fasilitas ruang ibu menyusui dengan luas 3 m X 4 m, dan dilengkapi dengan kursi untuk bersandar, alat bantu ibu menyusui, dispenser, wastafel, dan alat bantu membersihkan peralatan bayi	Agar ibu dapat memberikan ASI kepada anaknya dengan nyaman dan aman

Sumber: Analisa penulis, 2022

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap penumpang, dimana persentase tingkat kesesuaian kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Likupang yang sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK.5062/AP.005/DRJD/2020 sebesar 32% dengan klasifikasi D dan berada pada kategori kurang baik
2. Fasilitas pelayanan terhadap penumpang yang disediakan untuk memenuhi kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Likupang belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 seperti tidak tersedianya petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, klinik/pos kesehatan, CCTV, informasi gangguan keamanan, mushola, lampu penerangan yang tidak menyala, tidak tersedia air bersih di toilet, serta loket kendaraan dan penumpang yang masih menyatu

B. SARAN

1. Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Likupang dapat memperbaiki standar pelayanan penumpang agar sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK.5062/AP.005/DRJD/2020, peraturan ini merupakan tolak ukur dan acuan atas penilaian kualitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan.
2. Pihak Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Likupang mengusulkan proposal anggaran kepada Pemerintah Daerah atau Provinsi Sulawesi Utara untuk menyediakan fasilitas pelayanan penumpang sehingga dapat terciptanya standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yang aman, nyaman dan berkualitas baik itu dari aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, ataupun kesetaraan.

DAFTAR PUSTAKA

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

_____, 2009. *Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan*, Jakarta.

_____, 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta.

_____, 2016. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta.

_____, 2020. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*, Direktur Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.

Miro, Fidel, 2004, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*, PT Gelora Aksara Pratama

Triadmodjo, Bambang, 2010. *Perencanaan Pelabuhan*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

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

LAMPIRAN

1. Form Survei Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Likupang

Berikut ini merupakan tabel survey yang digunakan penulis pada saat melakukan survei standar pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Likupang

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian		SOKOT	Surveyor	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		REKAY	ROKOT
h. Informasi Pelayanan								
a.1.	Denah/Layout terminal	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedianya denah/layout pelabuhan Mudah terbaca	Tidak Ada ✓ Rusak ✓	Ada Baik	0,06% 0,06%	-	-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,06%	-	-
a.2.	Tarif Masuk	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedianya informasi biaya Mudah terbaca	Tidak Ada ✓ Rusak ✓	Ada Baik	0,06% 0,06%	-	-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,06%	-	-
h. Informasi Keberangkatan, Kedatangan & Gangguan Perjalanan kapal								
b.1.	Informasi Melalui Audio Speaker	- Ketersediaan - Kondisi	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan volume suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Tidak Ada Rusak	Ada Baik	0,13% 0,13%	-	-
b.2. Informasi Melalui Visual								
		- Ketersediaan	informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada ✓	Ada	0,06%	-	-
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0,06%	-	-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,06%	-	-
c. Informasi Angkutan Lanjutan								
c.1.	Informasi Melalui Visual	- Ketersediaan	informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada ✓	Ada	0,17%	-	-
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0,17%	-	-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,17%	-	-
d. Fasilitas Layanan Informasi Penumpang								
		- Ketersediaan	informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%	-	-
		- Kondisi	penempatan di tempat strategis	Rusak ✓	Baik	0,25%	-	-
e. Tempat Parkir								
e.1.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 (dua)	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedianya lahan parkir roda 2 Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir	Tidak Ada Rusak	Ada Baik	0,06% 0,06%	-	-
e.2.	Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (empat)	- Ketersediaan	Tersedianya lahan parkir roda 4	Tidak Ada	Ada ✓	0,06%	-	-

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian		SOKOT	Surveyor	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		REKAY	ROKOT
a.3. Lajur Masuk/Keluar Kendaraan								
		- Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir	Rusak	Baik ✓	0,06%	-	-
		- Ketersediaan	Tersedianya Lajur pemisah keluar/masuk kendaraan	Tidak Ada	Ada ✓	0,06%	-	-
		- Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar	Rusak	Baik ✓	0,06%	-	-
a.4. Petugas Parkir								
		- Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada ✓	Ada	0,13%	-	-
f. Pelayanan Bagasi penumpang/Petugas Porter								
		- Ketersediaan	Tersedianya petugas yang mudah dilihat	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%	-	-
		- Kondisi	petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,25%	-	-
5. KEMANDAHAN KETERATURAN								
a. Ketersediaan Loket								
		- Kondisi	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	1,50%	-	-
b. Waktu antri di Loket								
		- Kondisi	Kurang dari 5 (lima) menit per penumpang	Tidak Sesuai	Sesuai ✓	1,50%	-	-
6. KESETARAAN								
a. Fasilitas bagi penumpang cacat (diffable)								
		- Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (diffable)	Tidak Ada ✓	Ada	1,50%	-	-
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	1,50%	-	-
A.2. PELAYANAN BIJAK TUNGGU								
1. KESELAMATAN								
a. Peralatan Penyelamatan Darurat:								
a.1.	Alat Pemadam Kebakaran	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit Jajar bisa di pakai	Tidak Ada Rusak	Ada Baik ✓	0,29% 0,29%	-	-
		- Penempatan	Penempatan APAR Strategis	Tidak Sesuai	Sesuai ✓	0,29%	-	-
a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan Mudah terbaca	Tidak Ada ✓ Rusak ✓	Ada Baik	0,29% 0,29%	-	-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,29%	-	-
b. Fasilitas kesehatan:								
b.1.	Perengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)							

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian		BOBOT	Surveyor	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		NILAI	SKORE
				0	1			
		- Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,25%		-
		- Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K	Rusak ✓	Baik ✓	0,25%		-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,25%		-
b.2	Klinik/Pos Kesehatan							
		- Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,25%		-
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam klinik	Rusak ✓	Baik ✓	0,25%		-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,25%		-
2	KEAMANAN							
a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas							
		- Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada ✓	Ada ✓	1,75%		-
b.	Fasilitas Keamanan							
b.1	CCTV							
		- Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,58%		-
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik ✓	0,58%		-
		- Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,58%		-
3	KENYAMANAN							
a.	Ruang tunggu							
		- Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m ²	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,44%		-
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam areal penumpang	Rusak ✓	Baik ✓	0,44%		-
b.	Fasilitas Pengatur Suhu							
		- Ketersediaan		Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,44%		-
		- Kondisi	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 °C	Rusak ✓	Baik ✓	0,44%		-
c.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita							
		- Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,44%		-
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	Rusak ✓	Baik ✓	0,44%		-
d.	Lampu Penerangan							
		- Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelebaran	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,44%		-
		- Kondisi	intensitas cahaya 200 - 300 lux	Rusak ✓	Baik ✓	0,44%		-
4	KEMUDAHAN KETERANGKALUAN							
a.	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal							
a.1.	Informasi Melalui Audio Speaker							

FORMULIR PENILAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI PELABUHAN PENYEBERANGAN

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian		BOBOT	Surveyor	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		NILAI	SKORE
				0	1			
A.	Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan							
A.1.	PELAYANAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN PENUMPANG							
1	KESELAMATAN							
a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:							
a.1.	Alat Pemadam Kebakaran							
		- Ketersediaan	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,13%		-
		- Kondisi	APAR bisa di pakai	Rusak ✓	Baik ✓	0,13%		-
		- Penempatan	Penempatan APAR Strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,13%		-
a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi							
		- Ketersediaan	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,13%		-
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik ✓	0,13%		-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,13%		-
a.3.	Titik Kumpul evakuasi							
		- Ketersediaan	Tersedianya titik kumpul evakuasi	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,13%		-
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik ✓	0,13%		-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,13%		-
a.4.	Informasi nomor telepon darurat							
		- Ketersediaan	Tersedianya informasi nomor telepon darurat	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,13%		-
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik ✓	0,13%		-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,13%		-
b.	Fasilitas kesehatan:							
b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)							
		- Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,25%		-
		- Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K	Rusak ✓	Baik ✓	0,25%		-
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai ✓	0,25%		-
b.2	Kursi Roda							
		- Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada ✓	Ada ✓	0,38%		-
		- Kondisi	alat kesehatan masih bisa dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik ✓	0,38%		-
2	KEAMANAN							
a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas							

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian			Surveyor	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai	BOBOT	NILAI	SCORE
				0	1			
		- Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada	Ada ✓	1,50%		
b. Fasilitas Keamanan								
b.1 CCTV								
		- Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%		
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	0,25%		
		- Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,25%		
b.2 Informasi Gangguan Keamanan								
		- Ketersediaan	Tersedianya Stiker nomor telpon pengaduan Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%		
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0,25%		
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0,25%		
3 KENYAMANAN								
a. WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita								
		- Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	Tidak Ada	Ada ✓	0,25%		
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	Rusak ✓	Baik	0,25%		
b. Tempat ibadah Musholla dan perlengkapannya								
		- Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%		
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Musholla	Rusak ✓	Baik	0,25%		
c. Kantin								
		- Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	Tidak Ada	Ada ✓	0,25%		
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Kantin	Rusak	Baik ✓	0,25%		
d. Lampu Penerangan								
		- Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%		
		- Kondisi	intensitas cahaya 200 - 300 lux	Rusak ✓	Baik	0,25%		
e. Lajur Penumpang Keberangkatan								
		- Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%		
		- Kondisi		Rusak ✓	Baik	0,25%		
f. Lajur Penumpang Kedatangan								
		- Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	Tidak Ada ✓	Ada	0,25%		
		- Kondisi		Rusak ✓	Baik	0,25%		
4 KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN								
pp								

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian			Surveyor	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai	BOBOT	NILAI	SCORE
				0	1			
		- Ketersediaan	informasi dalam bentuk Audio Speaker yang diampatkan di dalam pelabuhan penerbangan	Tidak Ada	Ada ✓	0,88%		
		- Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada	Rusak	Baik ✓	0,88%		
a.2. Informasi Melalui Visual								
		- Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang diampatkan di dalam pelabuhan penerbangan	Tidak Ada	Ada	0,58%		
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	Baik	0,58%		
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	Sesuai	0,58%		
5 KEHANDALAN KETERATURAN								
Ketersediaan Petugas								
		- Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada	Ada ✓	3,50%		
6 KESETERAAN								
a. Fasilitas bagi penumpang cacat (difable)								
		- Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (difable)	Tidak Ada ✓	Ada	0,88%		
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	0,88%		
		- Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (difable)	Tidak Ada ✓	Ada	0,88%		
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	0,88%		
A.3. PELAYANAN GANGWAY								
1 KEAMANAN								
Fasilitas Keamanan								
		- Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Kurang ✓	Cukup	1,17%		
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	1,17%		
		- Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	1,17%		
2 KENYAMANAN								
Lampu Penerangan								
		- Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	Tidak Ada ✓	Ada	1,75%		
		- Penempatan	intensitas cahaya 200 - 300 lux	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	1,75%		
3 KESETERAAN								
Fasilitas lajur bagi penumpang cacat (difable)								
		- Ketersediaan	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (difable)	Tidak Ada ✓	Ada	1,75%		
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	1,75%		

2. Foto Survei Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Berikut ini beberapa foto pada saat penulis melaksanakan survei standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Likupang



