

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG
DI PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

FIKRI AL AKBAR

NPT. 19 03 057

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

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG
DI PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya Pada Jurusan Diploma III Manajemen Transportasi Perairan
Daratan



Diajukan Oleh :

**FIKRI AL AKBAR
NPT. 19 03 057**

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

2022

PERSETUJUAN SEMINAR

KERTAS KERJA WAJIB

Judul : EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI
PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN
SITUBONDO

Nama Taruna/i : FIKRI AL AKBAR

NPT : 19 03 057

Program Studi : D III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang,

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Slamet P. Sutrisno, S.SiT., M.Pd.
NIP. 19760430 200812 1 001

Drs. Brenhard Tampubolon, MSc.
NIP. 19641003 199403 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, SsiT., MM.
NIP. 19660719 198903 1 001

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG
DI PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO**

Disusun dan Diajukan Oleh:

FIKRI AL AKBAR
NPT. 19 03 057

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW Pada tanggal

Menyetujui

Penguji I

Penguji II

Penguji III

DOHARMAN
LUMBANTUNGKUP,
S.SiT.,MM.

SURNATA, S.SiT.,MM.

SLAMET PRASETYO
SUTRISNO, S.SiT.,M.Pd.

NIP. 19800229 200712 1 001 NIP.19660719 198903 1 001 NIP.19760430 200812 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT.,MM.
NIP. 19660719 198903 1 001

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FIKRI AL AKBAR

NPT : 19 03 057

Program Studi : Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO**”, 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 dapatdipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang,

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

Materai 10.000

()

()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FIKRI AL AKBAR
NPT : 19 03 057
Program Studi : D III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO

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,

Materai 10.000

()

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan. Penulis menyadari dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan bimbingan, petunjuk, saran dan krtitik yang sifatnya membangun demi perbaikan dan kesempurnaan laporan praktek kerja lapangan ini.

Adapun segala bentuk bantuan baik moril maupun materil yang diberikan, maka penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang tak pernah berhenti memberikan dukungan dengan doa dan senantiasa memberikan semangat.
2. Kepala Balai Pengelola Transpotasi Darat Wilayah XI Provinsi Jawa Timur, Bapak Utomo Hermawan ATD., MT
3. Kepala Seksi Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Komersial dan Perintis, Bapak Ahmad Rezy Setiawan ATD, M.Si.
4. Penanggung Jawab Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Pelabuhan Penyeberangan Jangkar, Bapak Eko Rochman Setiawan A.Md LLASD beserta staf.
5. Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang, Dr.H. Irwan, SH., M.Mar.E , beserta staff.
6. Bapak Slamet P. Sutrisno,S.SiT., M.Pd.dan Bapak Drs. Brenhard Mangatur Tampubolon, MSc. selaku dosen pembimbing atas arahan dan masukannya yang sangat membangun.
7. Dosen – dosen Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan, yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
8. Kakak Alumni Taruna Politeknik Transportasi SDP Palembang Kak Tri ,Kak Arif, Kak Galih, Kak Trenggono, Kak Eko, Kak Ari, Kak Cherly, Kak Ajeng, Kak Igun, Kak Ade, Kak Faiz, Kak Ina, Kak, Kak Victor, Kak Daffa yang telah banyak membantu kami dalam menyelesaikan laporan ini.

9. Kakak Alumni Taruna Politeknik Transportasi SDP Palembang Kak Tri ,Kak Arif, Kak Galih, Kak Trenggono, Kak Eko, Kak Ari, Kak Cherly, Kak Ajeng, Kak Igun, Kak Ade, Kak Faiz, Kak Ina, Kak Fajar, Kak Victor, Kak Daffa yang telah banyak membantu kami dalam menyelesaikan laporan Kertas Kerja Wajib ini.
- 10.Rekan Taruna/Taruni Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang Angkatan XXX.
- 11.Adik angkatan XXXI dan XXXII yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan pendidikan ini.
- 12.Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penulisan laporan PKL ini.

Disadari sepenuhnya bahwa Laporan laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran guna kesempurnaan laporan praktek kerja lapangan ini sangat diharapkan. Akhirnya, penulis berharap agar laporan praktek kerja lapangan ini dapat bermanfaat bagi penyusunan tulisan serupa dan bagi pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022

Penyusun

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG
DI PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO**

ABSTRAK

Pelabuhan Jangkar adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan informatika Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Penyelenggara kapal yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya dan PT. DHARMA DWIPA UTAMA . Berdasarkan kondisi eksisting di Pelabuhan Jangkar, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar belum terlaksana sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. maka dianggap perlu meninjau kembali standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar telah sesuai atau tidak dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Dari analisa yang dilakukan maka perlu adanya penambahan fasilitas agar dalam kegiatan operasional dapat berjalan dengan tertib dan lancar, guna meningkatkan serta menjamin keselamatan dan kenyamanan bagi para pengguna jasa .

Kata Kunci : Pelabuhan, Penumpang, Pelayanan Penumpang, Standar Pelayanan Penumpang, Tingkat Kesesuaian.

EVALUATION OF PASSENGER SERVICES AT THE PORT SITUBONDO DISTRICT ANCHOR CROSSING

ABSTRACT

Anchor Port is one of the Regional Technical Implementation Units (UPTD) of the Department of Transportation, Communication and Information, Situbondo Regency, East Java Province. The ship operator at the Anchor Crossing Port is PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Surabaya Branch and PT. THE MAIN DWIPA DHARMA. Based on the existing conditions at the Anchor Port, services to passengers at the Anchor Crossing Port have not been implemented in accordance with the Regulation of the Director General of Land Transportation Number: KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 concerning Guidelines for Assessment of the Application of Ferry Port Service Standards. then it is deemed necessary to review the standard of passenger service at the Anchor Crossing Port whether or not it is in accordance with the Regulation of the Director General of Land Transportation Number: KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 concerning Guidelines for Assessment of the Application of Ferry Port Service Standards. From the analysis carried out, it is necessary to add facilities so that operational activities can run in an orderly and smooth manner, in order to improve and ensure safety and comfort for service users.

Keywords: Port, Passengers, Passenger Services, Passenger Service Standards, Level of Compliance.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat	5
E. Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya	7
B. Landasan Teori.....	8
1. Landasan Hukum	8
2. Landasan Teori	13
C. Kerangka Penelitian	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	19
B. Sumber Data atau Subjek Penelitian.....	19
C. Metode/Teknik Pengumpulan Data	20
D. Teknik Analisa Data	33

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
1. Kondisi Geografis	41
2. Batas Administrasi	42
3. Kependudukan	42
4. Transportasi.....	42
5. Kondisi Pelaksanaan Angkutan Penyeberangan	43
6. Sarana	50
7. Prasarana.....	54
8. Jaringan.....	63
B. Hasil Penelitian	70
1. Penyajian Data	70
2. Analisa Data.....	70
C. Pembahasan.....	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	115
B. Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Aspek Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	29
Tabel 3.2 Aspek Keamanan Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	30
Tabel 3.3 Aspek Kenyamanan Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	29
Tabel 3.4 Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	32
Tabel 3.5 Aspek Keandalan dan Keteraturan Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	33
Tabel 3.6 Aspek Kesetaraan Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	34
Tabel 3.7 Aspek Keselamatan di Ruang Tunggu	34
Tabel 3.8 Aspek Keamanan di Ruang Tunggu	34
Tabel 3.9 Aspek Kenyamanan di Ruang Tunggu	35
Tabel 3.10 Aspek Kemudahan di Ruang Tunggu	36
Tabel 3.11 Aspek Keandalan dan Keteraturan di Ruang Tunggu	37
Tabel 3.12 Aspek Kesetaraan di Ruang Tunggu	37
Tabel 3.13 Aspek Keamanan di Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>).....	38
Tabel 3.14 Aspek Kenyamanan di Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>).....	38
Tabel 3.15 Aspek Kesetaraan di Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>).....	39
Tabel 4.9 Karakteristik Kapal yang Beroperasi	51
Tabel 4.10 Daftar Lintasan Kapal	52

Tabel 4.11 Karakteristik Fasilitas Daratan dan Terpasang	55
Tabel 4.12 Karakteristik Fasilitas Perairan	63
Tabel 4.13 Daftar Lintasan Penyeberangan	63
Tabel 4.14 Produktivitas Keberangkatan Selama 15 Hari	65
Tabel 4.15 Produktivitas Kedatangan Selama 15 Hari	67
Tabel 4.16 Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpangan dan Kendaraan Selama 5 Tahun	68
Tabel 4.18 Analisa Aspek Keselamatan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan	71
Tabel 4.19 Analisa Aspek Keamanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	72
Tabel 4.20 Analisa Aspek Kenyamanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	72
Tabel 4.21 Produktivitas Penumpang	74
Tabel 4.22 Pengukuran Intensitas Cahaya	76
Tabel 4.23 Analisa Aspek Kemudahan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	79
Tabel 4.24 Analisa Aspek Keandalan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	82
Tabel 4.25 Waktu Pelayanan Tiket	83
Tabel 4.26 Analisa Aspek Kesetaraan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	84
Tabel 4.27 Analisa Tingkat Pelayanan	85

Tabel 4.28 Analisa Aspek Keselamatan di Ruang Tunggu.....	87
Tabel 4.29 Analisa Aspek Keamanan di Ruang Tunggu	87
Tabel 4.30 Analisa Aspek Kenyamanan di Ruang Tunggu	88
Tabel 4.31 Suhu Ruangan Ruang Tunggu Siang Hari	90
Tabel 4.32 Analisa Aspek Kemudahan di Ruang Tunggu.....	91
Tabel 4.33 Analisa Aspek Keandalan dan Keteraturan di Ruang Tunggu	92
Tabel 4.34 Analisa Aspek Kesetaraan di Ruang Tunggu	92
Tabel 4.35 Analisa Tingkat Pelayanan.....	93
Tabel 4.36 Analisa Aspek Keamanan di Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>).....	95
Tabel 4.37 Analisa Aspek Kenyamanan di Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>).....	95
Tabel 4.38 Analisa Aspek Kesetaraan di Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>).....	96
Tabel 4.39 Analisa Tingkat Pelayanan.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kabupaten Situbondo	1
Gambar 1.2 Peta Lintasan	2
Gambar 3.1 Survei Pengukuran Suhu Ruangan	20
Gambar 3.2 Survei Kehandalan/Keteraturan Layanan Loker	21
Gambar 3.3 Survei Intensitas Cahayaa	21
Gambar 3.4 Survei Produktivitas Keberangkatan Penumpang	22
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Situbondo.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Satpel Jangkar	44
Gambar 4.3 KMP. Munggiyango Hulalo	52
Gambar 4.4 KMP. Dharma Kartika	53
Gambar 4.5 KMP. Satya Kencana	53
Gambar 4.6 <i>Layout</i> Pelabuhan	54
Gambar 4.7 Gedung Kantor UPTD.....	57
Gambar 4.8 Lapangan Parkir Utama.....	57
Gambar 4.9 Lapangan Parkir Siap Muat.....	58
Gambar 4.10 Mushola.....	58
Gambar 4.11 Gedung Terminal.....	59
Gambar 4.12 Loker.....	59
Gambar 4.13 Toilet	60
Gambar 4.14 Ruang Tunggu Penumpang	61
Gambar 4.15 Kantin.....	62
Gambar 4.16 Instalasi Air	62

Gambar 4.17 Peta Lintasan Penyeberangan Jangkar	66
Gambar 4.18 Survei Intensitas Cahaya di Ruang Tunggu pada Malam Hari	84
Gambar 4.19 Survei Intensitas Cahaya di <i>Trestle</i> pada Malam Hari	85
Gambar 4.20 Survei Intensitas Cahaya di Lapangan Parkir Siap Muat Pada Malam Hari	85
Gambar 4.21 Survei Intensitas Cahaya di Kantin Pada Malam Hari	85
Gambar 4.22 Survei Intensitas Cahaya di Dermaga Pada Malam Hari	86
Gambar 4.23 Porter Yang Tidak Berseragam	89
Gambar 4.24 Pelayanan Begasi Diatas Kapal.....	89
Gambar 4.25 Survei Pelayanan Waktu di Loket	91
Gambar 4.26 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	94
Gambar 4.27 Survei Suhu Ruang Tunggu	98
Gambar 4.28 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu.....	99
Gambar 4.29 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang Di <i>Gangway</i>	105
Gambar 4.30 Kesesuaian Penilaian Kesesuaian Penumpang.....	100
Gambar 4.31 Alat Pemadam Kebakaran.....	103
Gambar 4.32 Jalur Evakuasi	104
Gambar 4.33 Informasi Nomor Darurat.....	105
Gambar 4.34 Perlengkapan P3K.....	105
Gambar 4.35 Kursi Roda.....	106

Gambar 4.36 Speaker dan CCTV.....	107
Gambar 4.37 Informasi Gangguan Keamanan.....	107
Gambar 4.38 Petugas Keamanan	108
Gambar 4.39 Analisis Toilet	109
Gambar 4.40 Analisis Mushola.....	110
Gambar 4.41 Analisis Lampu Penerangan.....	110
Gambar 4.42 Analisis Fasilitas Pengatur Suhu	111
Gambar 4.42 Analisis <i>Layout</i> Pelabuhan.....	112
Gambar 4.43 Analisis Informasi Angkutan Lanjutan	113
Gambar 4.44 Analisis Porter Berseragam.....	114
Gambar 4.45 Jalur Penumpang Berkebutuhan Khusus.....	114
Gambar 4.46 Ruang Ibu Menyusui	115

BAB 1

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Pelabuhan adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, krankran (crane) untuk bongkar muat barang, gudang laut (transit) dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang-gudang di mana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan (Bambang Triatmodjo., 2010).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Pasal 1 Ayat 1 Angkutan penyeberangan adalah Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

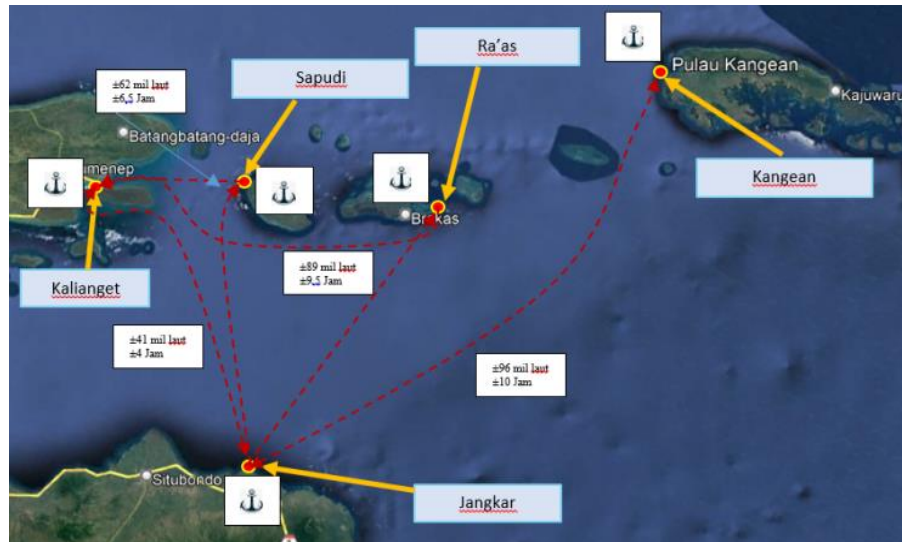


Gambar 1.1 Kabupaten Situbondo 2022

Sumber: Kabupaten Situbondo (2022)

Situbondo adalah sebuah kabupaten di Jawa Timur , Indonesia dengan pusat pemerintahan dan ibu kota kabupaten terletak di Kecamatan Situbondo Kabupaten ini terletak di daerah pesisir utara pulau Jawa, di kawasan Tapal Kuda dan dikelilingi oleh perkebunan tebu, tembakau, hutan lindung Baluran dan lokasi usaha perikanan. Dengan letaknya yang strategis, di tengah jalur transportasi darat Jawa-Bali, kegiatan perekonomiannya aktif.

Pelabuhan Jangkar adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan informatika Kabupaten Situbondo sebagai instansi Pemerintah yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat dan diharapkan mampu menjalankan fungsinya dengan memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa. Pelabuhan Jangkar terletak di kecamatan Jangkar Kabupaten Situbondo. Pelabuhan ini bisa tempat bersandar perahu dengan tujuan sejumlah pulau dan kabupaten di Madura Pelabuhan Jangkar terdiri dari dua jenis pelabuhan yaitu Pelabuhan Penyeberangan Lintas Kabupaten / Kota yang melayari Selat Madura yaitu dari Jangkar, Situbondo ke Kalianget, Sumenep dan Pulau Sapudi. Pelabuhan Laut Lokal namun berkembang menjadi Pelabuhan Pelayaran Rakyat Regional. Adapun jenis armada yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar yaitu Kapal Motor Penyeberangan dan Kapal Layar Motor.



Gambar 1.2 Pelabuhan Jangkar 2022

Pada kondisi saat ini tingkat pelayanan penumpang pada pelabuhan harus sesuai standar agar kenyamanan dan keselamatan penumpang dapat terpenuhi. tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi dalam pelaksanaan kegiatan transportasi penyeberangan. Standar pelayanan penumpang dapat dilihat dari sisi fasilitas yang ada pada pelabuhan terkait dengan keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan. untuk memastikan kemandirian, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan tersebut maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan di pelabuhan dikarenakan standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan selama ini belum ditetapkan. berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar masih ada yang belum terlaksana sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Hal ini disebabkan karena beberapa jenis pelayanan yang belum di laksanakan secara optimal. Sesuai pengamatan dilapangan pelayanan penumpang yang ada di

Pelabuhan Pelayanan Jangkar masih belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yang terdiri dari aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang, dari hasil observasi lapangan didapatkan:

- (1) Tidak adanya alat pemadam kebakaran
- (2) Tidak adanya jalur evakuasi
- (3) Tidak adanya nomor telepon darurat
- (4) Tidak adanya kotak P3K
- (5) Tidak adanya CCTV
- (6) Tidak adanya jalur khusus untuk pengguna disabilitas
- (7) Tidak adanya ruang ibu menyusui

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dianggap perlu mengevaluasi kembali standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar yang telah sesuai atau tidak dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Oleh karena itu maka penulis bermaksud menganalisa tingkat pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Jangkar sebagai materi dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan Judul **“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN JANGKAR KABUPATEN SITUBONDO.”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan tentang pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.

1. Apakah pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar telah memenuhi standar pelayanan minimal berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan?
2. Pelayanan apa sajakah yang perlu disediakan dan diperbaiki untuk memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar?

3. TUJUAN

1. Tujuan
 - a. Mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
 - b. Mengetahui pelayanan apa saja yang diperlukan agar memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

4. MANFAAT

1. Manfaat

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan pada bidang standar pelayanan minimal penumpang. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bahan ajar pada tingkat Perguruan Tinggi dan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan standar pelayanan penumpang serta menjadi kajian lebih lanjut.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Taruna, untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama menempuh pendidikan DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
2. Bagi Lembaga Pendidikan, dapat memberikan informasi berupa ilmu pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademika Poltekrans SDP Palembang mengenai standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Kabupaten Situbondo.
3. Bagi Instansi Pemerintah, dapat menjadi bahan evaluasi terhadap standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Kabupaten Situbondo sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

4. Bagi Masyarakat, dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa saat berada di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Kabupaten Situbondo.

5. BATASAN MASALAH

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas di dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak menyimpang dari sasaran yang ingin dicapai, maka diperlukan adanya pembatasan permasalahannya yaitu: Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Situbondo :

1. Kondisi eksisting pelayanan terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.
2. Masalah yang akan dibahas hanya mengenai pelayanan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.
3. Analisa yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisa tingkat kesesuaian pelayanan terhadap standar pelayanan minimal di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar. Setiap indikator dilakukan juga perhitungan berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan dengan kondisi *existing* sebagaimana diatur oleh Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN SEBELUMNYA

Berkaitan dengan topik yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini, maka perlu didukung dari penelitian – penelitian terdahulu yang membahas penelitian yang sejenis.

Menurut Reka Linda Yani., (2021) dalam penelitiannya yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan penyeberangan Kendari”** Menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Penumpang sangatlah penting untuk diperhatikan, standar pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, keselamatan dan keamanan penumpang di pelabuhan. Pengelolaan pelabuhan haruslah memperhatikan kondisi keselamatan dan keamanan penumpang agar penumpang dapat merasa aman saat melakukan perjalanan. Standar pelayanan adalah tolok 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.

Menurut Azhar Taufik Susilo., (2020) dalam penelitiannya yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan penyeberangan Tual Provinsi Maluku.”** Menjelaskan bahwa Pelabuhan penyeberangan Tual merupakan pelabuhan yang melayani lintasan perintis. Pada kondisi saat ini tingkat pelayanan penumpang pada pelabuhan harus sesuai standar agar kenyamanan dan keselamatan penumpang dapat terpenuhi. Tingkat pelayanan

yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi dalam pelaksanaan kegiatan transportasi penyeberangan. Standar pelayanan penumpang dapat dilihat dari sisi fasilitas yang ada pada pelabuhan terkait dengan keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan. Untuk memastikan keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan tersebut maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan di pelabuhan dikarenakan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual selama ini belum ditetapkan. Berdasarkan kondisi *eksisting* di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual masih ada yang belum terlaksana.

B. LANDASAN TEORI

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

1. Landasan Hukum

Beberapa dasar hukum yang mengatur tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan yang berkaitan erat dengan judul yang diteliti antara lain:

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Menurut Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran

1. Pasal 1 angka 3 : Angkutan di perairan adalah Kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
2. Pasai 1 angka 8 : Angkutan perintis adalah pelayanan angkutan di perairan pada trayek-trayek yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk melayani daerah atau wilayah yang belum atau tidak dilayani oleh angkutan perairan karena belum memberikan manfaat komersil.
3. Pasal 1 ayat (16) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusaha 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 dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

4. 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 kendaraan beserta muatannya.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009

Tentang Kepelabuhan

1. Pasal 1 angka 1 : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan 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) : Tentang penyelenggaraan pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.
3. Pasal 1 ayat (13) : Tentang angkutan penyeberangan, Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

- c. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 tahun 2012
Tentang Angkutan Penyeberangan
1. Pasal 37 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, telah diatur ketentuan mengenai kewajiban perusahaan angkutan penyeberangan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.
- d. Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP
005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan
Standar Pelayanan Pelabuhan 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 Tolok 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 penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.

6. Pasal 2 ayat (2) : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1. Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan; dan
2. 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

Yang memuat aspek, indikator dan Tolok Ukur Standar Pelayanan Minimal Di Pelabuhan Lintasan perintis 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 dan perlengkapan P3K.

b. Keamanan

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. Selanjutnya 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) Mushola

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

4) Lampu Penerangan

Intensitas cahaya 200 - 300 lux

5) Fasilitas Pengatur Suhu

Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27⁰C.

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.

a) Informasi Gangguan Kapal

Informasi diumumkan maksimal 19 menit setelah gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.

b) Informasi Angkutan Lanjutan

Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca.

c) Fasilitas Pelayanan Penumpang

Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja.

d) Tempat Parkir

Dari segi luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia, dan sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.

e) Pelayanan Bagasi Penumpang

Tersedia *porter* berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat.

- e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran Lampiran BAB III Hal :40
- 1) Semua kantor harus memiliki karyawan yang terlatih P3K dan mempunyai sertifikat P3K yang bertaraf nasional.
 - 2) Fasilitas P3K harus di tempatkan pada tempat yang mudah dijangkau.
 - 3) Tempat kerja yang besar harus mempunyai Pusat P3K dengan persyaratan:
 - a) memiliki peralatan yang memadai, mudah diidentifikasi, kebersihan yang selalu terjaga, dan tercatat dengan baik.
 - b) penerangan dan ventilasi yang mencukupi.
 - c) Penyediaan sediaan medis yang cukup untuk pengobatan, bidai, tandu dan obat-obatan harus disediakan.
 - d) mempunyai air mengalir yang bersih.
 - e) mempunyai kelengkapan seperti tandu/usungan, dan telephone.
 - 4) Ada SPO rujukan kasus penyakit ataupun kecelakaan.
 - 5) Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi paling sedikit dengan obat untuk kompres, perban, gauze yang steril, antiseptik, plester, forniket, gunting, splint, dan perlengkapan gigitan ular.
 - 6) Isi dari kotak obat-obatan dan alat P3K harus diperiksa secara teratur dan harus dijaga supaya tetap berisi (tidak boleh kosong).

- 7) Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi keterangan/instruksi yang mudah dan jelas sehingga mudah dimengerti.
- f. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2015 tentang Rambu dan Papan Informasi Bencana.
1. Rambu tempat berkumpul sementara;
 2. Rambu tempat pengungsian ;
 3. Rambu lokasi posko;
 4. Rambu tempat untuk membuat api;
 5. Rambu arah jalur evakuasi;
 6. Rambu arah tempat pengungsian,dan;
 7. Rambu petunjuk dengan kata.

Pasal 7 Ayat (3) rambu petunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan f memiliki warna dasar hijau, garis tepi putih, lambang putih, dan warna huruf atau angka putih.

2. Landasan Teori

1. Evaluasi

Menurut Arifin dan Zainal (2010), Evaluasi adalah proses bukan suatu hasil produk. Hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi adalah kualitas sesuatu, baik yang menyangkut tentang nilai atau arti, sedangkan kegiatan untuk sampai pada pemberian nilai dan arti.

2. Transportasi

Menurut Siti Fatimah (2018), Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara dimana transportasi menjadi

salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dimana perkembangan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun Negara.

3. Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2015), Peningkatan Pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan. Masalah yang timbul adalah bahwa pada perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas menjadi suatu hal yang langka bagi para pelaksana perusahaan, apalagi perusahaan tersebut merupakan perusahaan dengan status badan usaha milik negara, dan merupakan perusahaan dengan jasa produk monopoli dan dibutuhkan masyarakat luas.

Program peningkatan pelayanan ini menjadi sesuatu program yang mungkin dianggap aneh bagi para staf pelaksana 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.

Untuk menentukan tingkat kesesuaian, dapat digunakan rumus sebagai berikut :

Tingkat Presentase Tidak Sesuai =

$$\frac{\Sigma \text{jenis pelayanan sesuai}}{\Sigma \text{jenis pengamatan yang diamati}} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

Σ = Total Keseluruhan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya Muhammad Isa (2019).

4. Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (2010) dalam bukunya Perencanaan Pelabuhan menyebutkan, pelayanan pelabuhan yang baik, dalam arti aman dan efisien, sebagai pengguna pelabuhan (kapal, barang, dan penumpang) adalah modal dasar perkembangan suatu pelabuhan dapat beroperasi dan beraktivitas dengan aman dan efektif di pelabuhan. Maka dari itu Pelabuhan harus menyediakan kondisi sebagai berikut :

- a. Adanya kualitas infrastruktur pelabuhan yang memadai, modern, bersih dan terpelihara baik (dermaga dan terminal yang bersih, tidak ada waktu tunggu karena antrian atau kerusakan alat).
- b. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif dan efisien; seperti pemanduan, operasi penundaan, penambatan, *mooring* dan *unmooring*, komunikasi, prosedur *clearance* kapal, aktivitas bongkar muat yang

berkualitas, pemeriksaan-pemeriksaan yang relevan dan penegakan peraturan dan prosedur keselamatan yang tegas.

- c. Operasi peralatan penanganan barang yang aman dan efisien, manajemen bongkar muat yang professional dan pekerja pelabuhan yang terlatih, manajemen pelabuhan yang efektif, operasi pengawasan dermaga dan terminal, optimasi keselamatan kapal dan *turn around time* di pelabuhan.
- d. Prosedur dan komunikasi yang lancar dan efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat dan organisasi manajemen pelabuhan. Disamping penanganan, pengamanan dan pengelolaan lingkungan pelabuhan harus menyediakan fasilitas pelabuhan yang memadai, pengelola pelabuhan juga harus membangun kesadaran akan keselamatan di pelabuhan. Pendidikan dan pelatihan kepada seluruh personil operasi terminal dan dermaga (pegawai gudang, sopir, tenaga kerja bongkar muat, petugas keamanan, dan sebagainya) yang memadai adalah persyaratan untuk menjamin pelabuhan yang aman.

5. Standar Pelayanan Minimal

Menurut Oentarto, et al. Dikutip oleh Rianita Erika Christie (2020) menjelaskan bahwa : Standar Pelayanan Minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen. Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagai mana dimaksud meliputi : Keselamatan; Keamanan; Keandalan; Keteraturan; Kenyamanan; Kemudahan/keterjangkauan.

Menurut Iskandar Abu Bakar dkk (2013), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah

memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau masyarakat.

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas :

- a. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Penumpang
- b. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Pemuatan Kendaraan
- c. Standar Pelayanan Minimal untuk Pengoperasian Kapal

Standar pelayanan minimal itu sendiri terkandung dua konsep utama yaitu: “tolak ukur penyediaan layanan bagi penyedia layanan” dan “acuan mengenai kualitas dan kuantitas layanan bagi pengguna layanan”. Adapun yang dimaksud dengan konsep tolak ukur penyediaan layanan adalah kondisi optimal yang dapat dicapai oleh penyedia layanan (pemerintah daerah) yang ditentukan oleh sumberdaya yang dimilikinya (sumberdaya manusia, perlengkapan, dan pembiayaan dan sumberdaya pendukung lainnya).

6. Definisi Pelayanan

Menurut Rifai yang dikutip oleh Habib Muhsin Syafingi (2017) Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat

kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Dalam buku Perencanaan Pelabuhan karangan Triatmodjo yang dikutip dari Rio Oktaparizki (2018) pelayanan yang baik terhadap pengguna adalah modal dasar bagi perkembangan suatu pelabuhan, untuk itu pelabuhan harus bisa menyediakan beberapa faktor yaitu :

- a. Adanya kualitas infrastruktur pelabuhan yang memadai, modern, bersih, dan terpelihara dengan baik.
- b. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif dan efisien. Seperti pemanduan, operasi penundaan, penambatan, dan aktivitas bongkar muat barang yang berkualitas.
- c. Operasi penanganan peralatan barang yang aman dan efisien.
- d. Prosedur dan komunikasi yang lancar dan efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat, dan organisasi manajemen pelabuhan

Pelayanan Transportasi Keperintisan adalah sebagai unsur pendorong (promoting) menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk menghubungkan daerah terisolasi dengan daerah berkembang yang berada di luar wilayahnya dan/atau luar negeri, sehingga terjadi pertumbuhan perekonomian yang sinergis. Selain itu, pelayanan kapal. Rudi Sugiono Suyono, Elsa Tri Mukti (2018)

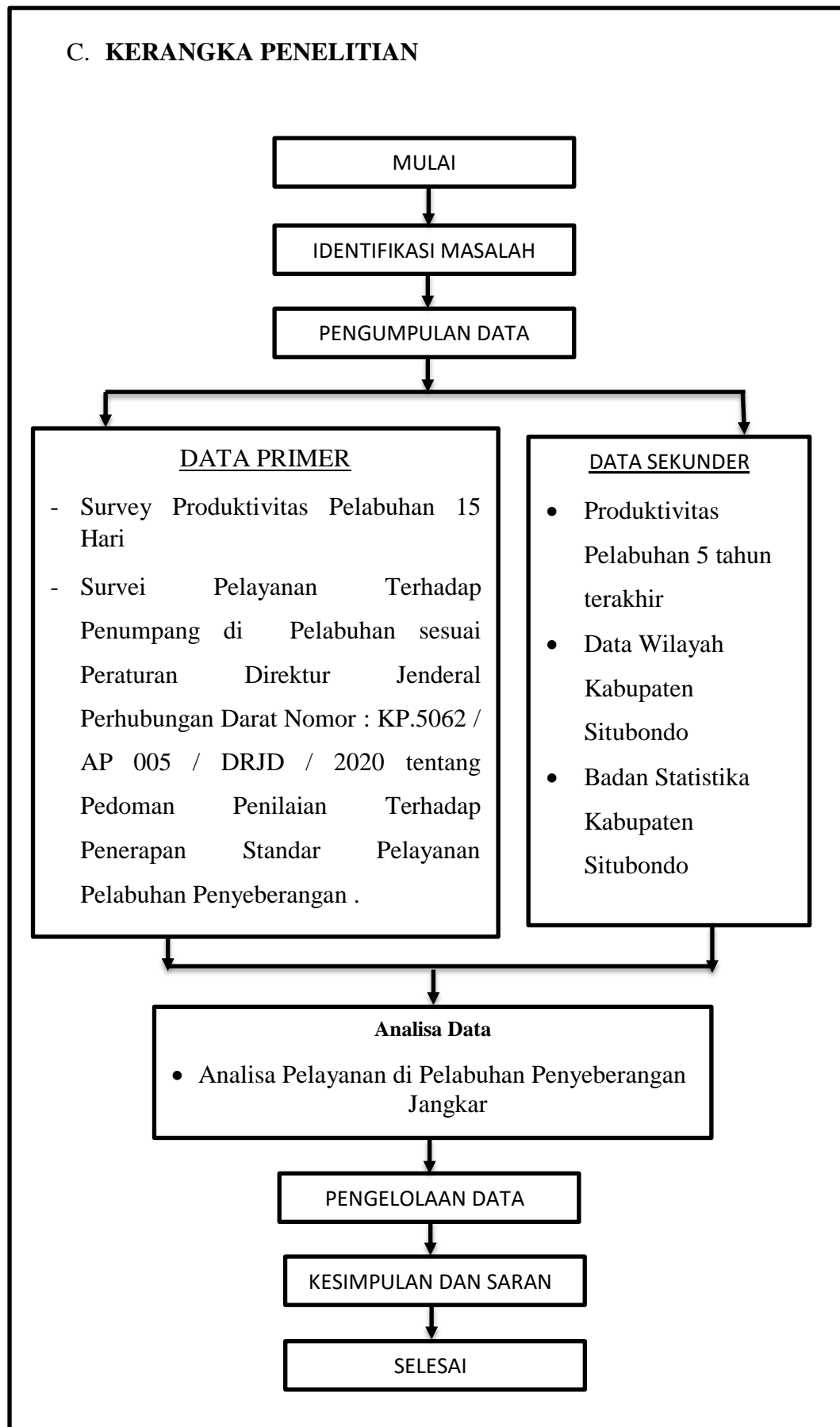
7. Pengertian Aspek

Menurut Chaer (2007) Aspek adalah cara untuk memandang pembentukan waktu secara internal di dalam suatu situasi, keadaan, atau proses.

8. Pengertian Indikator

Menurut Buku Petunjuk Teknis Standar pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di kabupaten/Kota Kemenkes RI (2008) Indikator adalah variable yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau status dan memungkinkan dilakukannya pengukuran terhadap perubahan – perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu.

C. KERANGKA PENELITIAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 3) bahwa: “Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari penelitian akan disajikan secara apa adanya dan sama sekali tidak menarik kesimpulan yang lebih jauh atau bahkan meramalkan ke depan dari data yang ada tersebut. Selanjutnya peneliti ingin mendeskripsikan gejala yang terjadi dari data yang diperoleh dan menganalisis untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat standar pelayanan pelabuhan penyeberangan jangkar sebagaimana tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

B. SUMBER DATA ATAU SUBYEK PENELITIAN

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data yang diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Sumber Data Primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. adapun yang menjadi sumber data primer dalam

penelitian ini adalah standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan jangkar.

- b. Sumber Data Sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah Institusional yang berperan dan bertanggung jawab terhadap pelabuhan jangkar.

C. METODE ATAU TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini menggunakan beberapa metode dalam mendapatkan data sebagian bahan acuan dan perbandingan.

Data yang di peroleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya kemudian diamati dan dicatat. Dalam pengumpulan data primer ini penulis melakukan beberapa kegiatan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan. Metode ini penulis melaksanakan kegiatan pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap kondisi pelabuhan saat ini.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis

atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Berikut hasil dokumentasi survei di Pelabuhan Jangkar :

1. Survei Suhu Ruangan

Survei ini dilakukan di ruang tunggu pelabuhan jangkar.



Gambar 3.1 Survei Pengukuran Suhu Ruangan

2. Survei Kehandalan/Keteraturan

Survei ini bertujuan untuk mengetahui ketepatan waktu petugas loket dalam melayani pembelian tiket.



Gambar 3.2 Survei Kehandalan/Keteraturan

3. Survei Intensitas Cahaya

Survei ini dilakukan untuk mengetahui rata-rata intensitas cahaya di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.



Gambar 3.3 Survei Intensitas Cahaya

4. Survei Produktifitas Keberangkatan Penumpang

Survei Produktifitas Keberangkatan Penumpang di lakukan di Pelabuhan Jangkar.



Gambar 3.4 Survei Produktifitas Penumpang

C. Analisa

Analisa untuk mengetahui kondisi pelayanan dan kriteria pelayanan yang belum terpenuhi terhadap pelayanan di Pelabuhan Jangkar dengan cara membandingkan tolak ukur layanan. Adapun klasifikasi/ indikator standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan dengan kondisi eksisting, yaitu :

- 1) Pelayanan Penumpang Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan
 - a) Aspek Keselamatan

Adapun rincian aspek keselamatan dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Aspek Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Fasilitas Keselamatan	Merupakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya kebakaran,kecelakaan,atau bencana alam meliputi a.Alat pemadam kebakaran b.Petunjuk Jalur Evakuasi c.Titik Kumpul evakuasi d.Informasi Nomor Telepon Darurat	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedianya fasilitas keselamatan yang memenuhi kriteria sebagai berikut a.Alat pemadam Kebakaran b.Petunjuk Jalur Evakuasi

Tabel 3.1 Lanjutan

2	Fasilitas Kesehatan	Merupakan Fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat. Meliputi : a. Perlengkapan P3K' b. Kursi Roda	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Penempatan	Tersedianya Fasilitas Kesehatan Meliputi : a. Perlengkapan P3K b. Kursi Roda
---	---------------------	--	--	--

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

b) Aspek Keamanan

Adapun rincian aspek keamanan dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Aspek keamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Fasilitas Keamanan	Merupakan Fasilitas Pencegah gangguan Keamanan didalam pelabuhan. Meliputi : a. CCTV dan Speaker	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Penempatan	Tersedia fasilitas keamanan di Terminal, Meliputi CCTV dan Speaker
2	Petugas Keamanan	Bertugas Menjaga Keamanan di dalam Pelabuhan	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Penempatan	Tersedia petugas berseragam dan mudah di lihat

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

c) Aspek Kenyamanan

Adapun aspek kenyamanan dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3.3 Aspek Kehandalan Dan Keteraturan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Lajur Penumpang Kedatangan	Fasilitas untuk memudahkan penumpang yang turun dari kapal	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Penempatan	a. Tersedianya jalur pemisah antara penumpang

Tabel 3.3 Lanjutan

2	Lajur Penumpang Keberangkatan	Fasilitas yang memudahkan penumpang untuk naik ke kapal	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a.Tersedianya jalur pemisah antara penumpang keberangkatan dan kedatangan b.Kondisi baik
3	Toilet untuk Pria dan Wanita	Tersedianya Toilet	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a.Tersedianya 1 toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita dua kali toilet pria. b.Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
4	Mushola	Fasilitas untuk melakukan Ibadah	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a.Tersedianya tempat Wudhu, alat sholat dan karpet
5	Kantin	Tersedianya Kantin	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a.Tersedianya sesuai dengan kapasitas terminal. b.Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin.

Tabel 3.3 Lanjutan

6	Lampu Penerangan	Lampu untuk menerangi area terminal	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a.Tersedianya sesuai dengan kapasitas terminal. b.Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.
---	------------------	-------------------------------------	---	---

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

d) Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan

Tabel 3.4 Aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Informasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar paling sedikit memuat : a.Denah/layout terminal	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedianya informasi pelayanan meliputi: a.Informasi Pelayanan b.Tarif masuk
2	Pemberian informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal.	Pemberian informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a.Tersedianya informasi dalam bentuk audio speaker outdoor yang tahan cuaca. b.informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB.
3	Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi yang disampaikan didalam pelabuhan kepada	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a.Tersedia informasi angkutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
		<p>pengguna jasa paling sedikit memuat :</p> <p>a.Jenis Angkutan</p> <p>b.Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan.</p> <p>c.Jadwal keberangkatan dan kedatangan</p> <p>d.tujuan</p> <p>e.tarif</p>		<p>lanjutan dalam bentuk visual yang disampaikan di terminal.</p> <p>b.Mudah terbaca dan terlihat</p> <p>c.Penempatan di tempat strategi</p>
4	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan.	<p>a.Kondisi</p> <p>b.Ketersediaan</p> <p>c.Penempatan</p>	<p>a.Tersedianya informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam terminal</p> <p>b.penempatan di tempat strategis.</p>
5	Pelayanan Bagasi Penumpang	Fasilitas untuk barang bawaan penumpang	<p>a.Kondisi</p> <p>b.Ketersediaan</p> <p>c.Penempatan</p>	<p>a.Tersedianya petugas yang mudah terlihat</p> <p>b.Petugas berseragam dan mudah dilihat.</p>
6	Tempat Parkir	Tempat parkir kendaraan roda empat dan roda dua	<p>a.Kondisi</p> <p>b.Ketersediaan</p> <p>c.Penempatan</p>	<p>Tersedia tempat parkir,meliputi</p> <p>a.Lahan Parkir</p> <p>b.Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar.</p> <p>c.Lajur masuk/keluar .</p>

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

e) Aspek Keandalan dan Keteraturan

Tabel 3.5 Aspek Kemudahan / Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Pelayanan loket	Tempat bagi pengguna jasa membeli tiket	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan
2	Pelayanan waktu antrian di loket	Waktu antrian antar pengguna jasa di loket	Kondisi	Waktu antrian kurang dari 5 (lima) menit per penumpang

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

f) Aspek Kesetaraan

Tabel 3.6 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil	a.Ketersediaan b.Kondisi	a.Tersedianya laju khusus untuk penumpang disabilitas b.berfungsi dengan baik

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

2) Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

a) Aspek Keselamatan

Tabel 3.7 Aspek Keselamatan di Ruang Tunggu

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Fasilitas Keselamatan	Merupakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya kebakaran,kecelakaan,atau bencana alam meliputi a.Alat pemadam kebakaran b.Petunjuk Jalur Evakuasi	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedianya Alat Pemadam Kebakaran dan Petunjuk
	Fasilitas Kesehatan	Merupakan Fasilitas Kesehatan Untuk Penanganan Darurat.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedia Perlengkapan P3K Dan Pos Kesehatan

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

b) Aspek Keamanan

Tabel 3.8 Aspek Keamanan di Ruang Tunggu

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
2	Fasilitas Keamanan	Merupakan Fasilitas Pencegah Gangguan Keamanan Didalam Pelabuhan.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedia Fasilitas keamanan di Terminal meliputi CCTV.

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

c) Aspek Kenyamanan

Tabel 3.9 Aspek Kenyamanan di Ruang Tunggu

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
3	Ruang Tunggu	Ruangan/Tempat Yang Disediakan Untuk Penumpang Dan Calon Penumpang Sebelum Melakukan <i>Check In</i> .	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Untuk 1 (Satu) Orang Minimum 0,5 M ² b. Area Bersih 100% Dan Tidak Berbau Yang Berasal Dari Ruang Tunggu.
	Fasilitas Pengatur Suhu	Fasilitas Untuk Sirkulasi Udara Dapat Menggunakan AC,Kipas Angina Atau Ventilasi Udara.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Tersedia Fasilitas Pengatur Suhu b. Suhu Dalam Ruang Penumpang Maksimal 27°C
4	Toilet Untuk Pria dan Wanita	Tersedianya Toilet	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria. b. Area Bersih 100 % Dan Tidak Berbau Yang berasal dalam toilet.

Tabel 3.9 Lanjutan

	Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Tersedia Sesuai Kapasitas Ruang Tunggu. b. Intensitas Cahaya 200-300 Lux
--	------------------	---	---	--

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

d) Aspek Kemudahan

Tabel 3.10 Aspek Kemudahan di Ruang Tunggu

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Indikator	Tolak Ukur
4	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	Pemberian Informasi Gangguan Perjalanan Kapal.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Informasi Melalui Audio Speaker b. Infomasi Melalui Visual

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

e) Aspek Keandalan dan Keteraturan

Tabel 3.11 Aspek Keandalan dan Keteraturan di Ruang Tunggu

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
5	Ketersediaan Petugas	Tersedia Petugas	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedia Petugas Berseragam dan Mudah Dilihat

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

f) Aspek Kesetaraan

Tabel 3.12 Aspek Kehandalan dan Keteraturan di Ruang Tunggu

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Keterangan
6	Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	Fasilitas Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas Manusia Lanjut Anak Dan Ibu Hamil.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. b. Berfungsi Dengan Baik
	Ruang Ibu Menyusui	a. Tersedianya Ruang Ibu Menyusui b. Bisa Digunakan	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Tersedianya Ruang Ibu Menyusui. b. Bisa Digunakan

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

3) Pelayanan Penumpang Di Jalur Pejalan Kaki (*GANGWAY*)

a) Aspek Keamanan

Tabel 3.12 Aspek Keamanan di Jalur Pejalan Kaki

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Fasilitas Keamanan	Tersedianya CCTV	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	Tersedia CCTV

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

b) Aspek Kenyamanan

Tabel 3.13 Aspek Keamanan di Jalur Pejalan Kaki

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Indikator	Tolak Ukur
1	Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Tersedia Sesuai Dengan Kapasitas Pelabuhan. b. Intensitas Cahaya 200 – 300 Lux

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

c) Aspek Kesetaraan

Tabel 3.14 Aspek Kesetaraan di Jalur Pejalan Kaki

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
1	Fasilitas Jalur Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	Tersedianya Lajur Penumpang Khusus Penyandang Disabilitas.	a.Kondisi b.Ketersediaan c.Penempatan	a. Tersedia Jalur Khusus Untuk Penumpang Penyandang Disabilitas

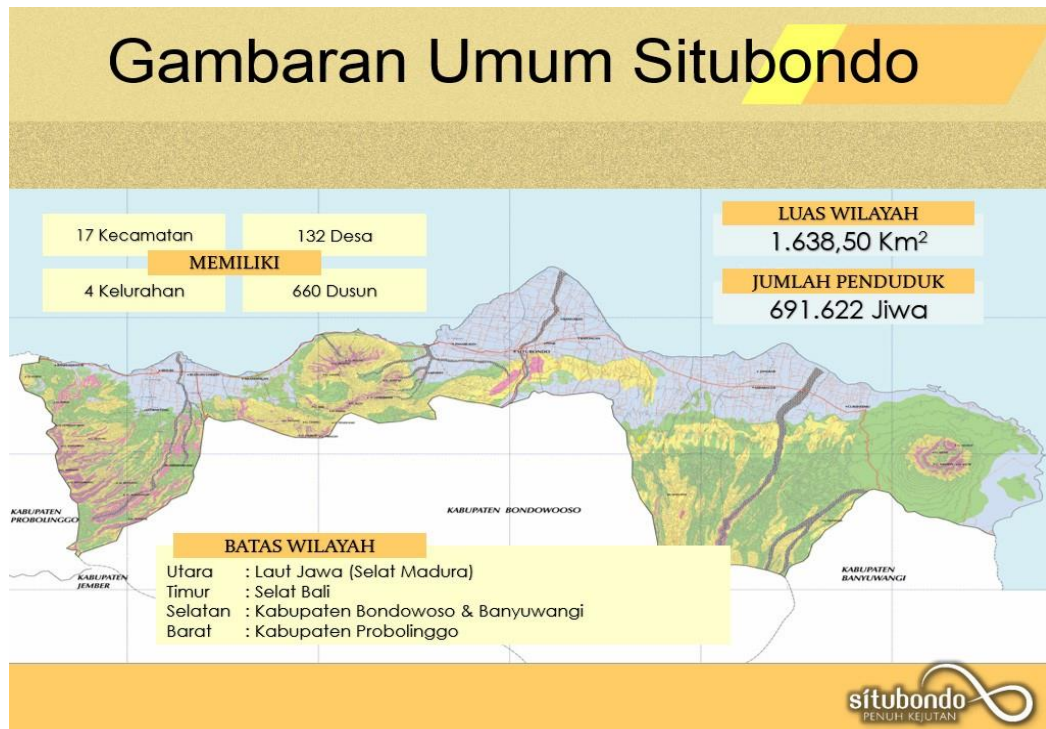
Sumber: Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Kondisi Geografis



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Situbondo

Sumber: Situbondo Dalam Angka, 2022

Kabupaten Situbondo mempunyai luas 1.638,50 km² atau 163.850 Ha serta mempunyai bentuk memanjang dari barat ke timur kurang lebih 150 km di pantai utara wilayah Tapal Kuda, Jawa Timur. Secara astronomis, wilayah Kabupaten Situbondo terletak di posisi antara 7°35'–7°44' Lintang Selatan dan 113°30'–114°42' Bujur Timur. Kabupaten Situbondo terbagi menjadi 17 Wilayah Kecamatan, 4

Kelurahan, 132 Desa, 643 Kampung/Dusun, 26 wilayah lingkungan, dan 1.220 Rukun Warga serta 3.189 memiliki 3.189 Rukun Tetangga.

2. Batas Administrasi

Berdasarkan letak geografis, Kabupaten Situbondo memiliki batas administrasi sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara : Selat Madura
- b) Sebelah Selatan : Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Banyuwangi
- c) Sebelah Barat : Kabupaten Probolinggo
- d) Sebelah Timur : Selat Bali

3. Kependudukan

Kepadatan penduduk di tujuh belas kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Panji dengan jumlah penduduk sebesar 74.304 jiwa/tahun dan terendah di Kecamatan Jatibanteng sebesar 22.273 jiwa/tahun.

Jumlah penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin kabupaten situbondo tahun 2021 tertinggi pada umur 20-24 dengan jumlah laki – laki 26.721/jiwa dan perempuan 21.590/jiwa.

4. Transportasi

Tataran Transportasi Lokal adalah tataran transportasi yang terorganisasi secara kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi jalan rel, transportasi sungai dan danau, transportasi penyeberangan, transportasi laut dan transportasi udara yang masing-masing terdiri dari sarana dan prasarana yang

saling berinteraksi membentuk suatu sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, terpadu dan harmonis, yang berfungsi melayani perpindahan orang dan atau barang antar simpul atau kota wilayah, dan dari simpul atau kota wilayah ke simpul atau kota nasional atau sebaliknya.

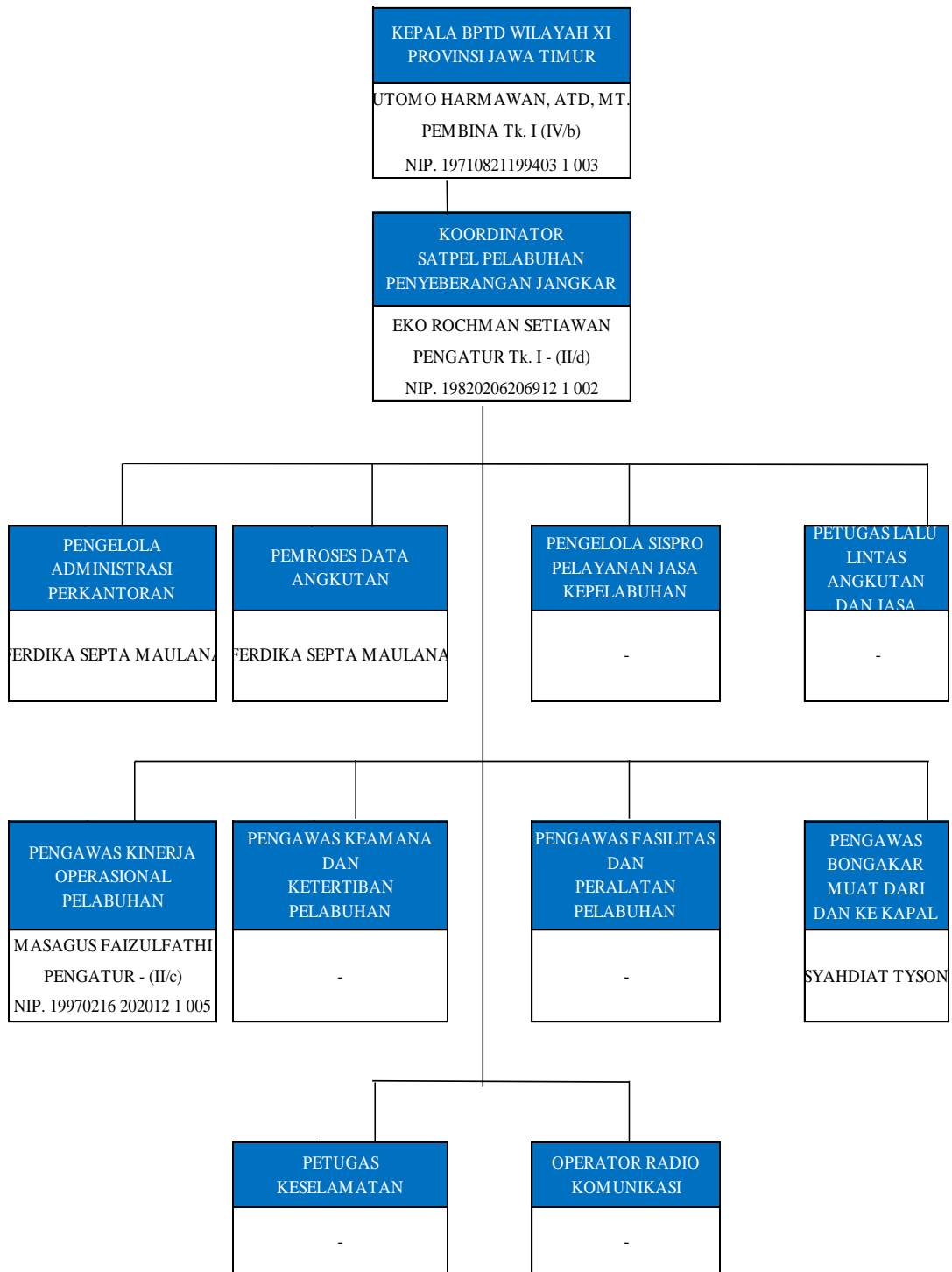
5. Kondisi Pelaksanaan Angkutan Penyeberangan

a. Instansi Pembina Bidang Angkutan Penyeberangan

Pembina angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar terdiri dari pihak regulator dan operator. Adapun yang menjadi pihak regulator adalah BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar, sedangkan yang menjadi pihak operator adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo.

a. Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur termasuk dalam Tipe A yaitu Balai Pengelola Transportasi Darat yang melaksanakan pengelolaan transportasi darat dengan karakteristik daratan yang terdapat pelayanan transportasi jalan, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan komersial dan perintis.

Adapun struktur organisasi yang terdapat di BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan
Penyeberangan Jangkar

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Jangkar (2022)

a. Tugas

1) Kepala BPTD

- a) Menyusun rencana, program, dan anggaran Balai Pengelola Transportasi Darat.
- b) Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan terminal penumpang Tipe A, Terminal Barang, Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB).
- c) Melaksanakan kalibrasi peralatan pengujian berkala kendaraan bermotor, pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan.
- d) Melaksanakan pengawasan teknis sarana lalu lintas dan angkutan jalan di jalan nasional.
- e) Melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor dan industri karoseri Melaksanakan manajemen dan rekayasa lalu lintas, pengawasan angkutan orang antar kota antar provinsi, angkutan orang tidak dalam trayek, angkutan barang, penyidikan dan pengusulan sanksi administrasi terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengawasan tarif angkutan jalan.
- f) Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial

- g) Melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan sungai, danau dan penyeberangan yang komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial Melaksanakan penjaminan keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.
 - h) Melaksanakan peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan serta pengusulan dan pemantauan tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.
 - i) Mengelola urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat.
 - j) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan
- 2) Koordinator Satuan Pelayanan.
- a) Menyiapkan rencana kerja, program, dan prosedur kerja Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial.
 - b) Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan laporan.
 - c) Melakukan pengelolaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial.

- d) Pembinaan pengelolaan ketatausahaan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial.
 - e) Monitoring dan evaluasi kegiatan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Balai secara berkala.
 - f) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait.
 - g) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
- 3) Pengelola Administrasi Perkantoran
- a) Menyusun program kerja di bidang ketatausahaan Satuan Pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
 - b) Memantau ketatausahaan Satuan Pelayanan sehingga dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
 - c) Mengendalikan program kerja, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
 - d) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan ketatausahaan Satuan Pelayanan, agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
 - e) Mengevaluasi kegiatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya
 - f) Menyusun laporan secara berkala.
 - g) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

4) Pengelola SISPRO Pelayanan Jasa Kepelabuhanan

- a) Menyusun data potensi kegiatan operasional kepelabuhanan.
- b) Membantu mengevaluasi data potensi dan kegiatan operasional kepelabuhanan.
- c) Mengumpulkan, dan menyiapkan kegiatan perusahaan berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan.
- d) Membantu menyiapkan bahan-bahan pemberian sanksi, teguran dan penghargaan terhadap perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan.
- e) Menginput data kegiatan operasional kepelabuhanan.
- f) Mengevaluasi Pengelola SISPRO pelayanan jasa kepelabuhanan.
- g) Membuat laporan kegiatan perusahaan berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan.
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
- i) Petugas Lalu Lintas Angkutan dan Jasa Kepelabuhanan
- j) Mengawasi kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Penyeberangan.
- k) Mengatur kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Penyeberangan.
- l) Menyusun bahan penjadwalan kapal.
- m) Menyusun data muatan/bongkaran angkutan Penyeberangan.
- n) Mengevaluasi data muatan/bongkaran angkutan

penyeberangan.

- o) Menyiapkan data muatan/bongkaran angkutan penyeberangan.
- p) Melakukan pengawasan terhadap bongkar/muat angkutan penyeberangan.
- q) Mengatur pengawasan terhadap bongkar/muat angkutan penyeberangan.
- r) Membuat laporan Lalu Lintas dan Angkutan Penyeberangan.
- s) Memastikan Kapal yang beroperasi adalah kapal yang terjadwal.
- t) Melakukan analisis dan evaluasi terhadap pemenuhan waktu olah gerak kapal, waktu standar, waktu pelayanan dan waktu tempuh setiap kapal.
- u) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

5) Pengawas Kinerja Operasional Pelabuhan

- a) Menginventarisir peraturan, SOP (Standar Operasional Prosedur dan SPM (Standar Pelayanan Minimal) di bidang penyelenggaraan pelabuhan.
- b) Menginventarisir pelabuhan yang ada di wilayah kerja.
- c) Menyusun rencana, lokasi dan jadwal pengawasan kinerja operasional pelabuhan.
- d) Melakukan pengawasan kinerja operasional pelabuhan sesuai rencana, lokasi dan jadwal yang disusun (kondisi sarana dan

prasarana / fasilitas utama dan fasilitas penunjang, SDM, pelayanan angkutan (penumpang naik-turun / bongkar- muat barang), load factor, sirkulasi arus lalu lintas dan penumpang / barang, sistem informasi, dll).

- e) Menyusun laporan analisis dan evaluasi kinerja operasional pelabuhan per pelabuhan.
- f) Menyusun usulan perbaikan / penyempurnaan operasional pelabuhan per pelabuhan berdasarkan hasil analisis dan evaluasi (fisik, SDM, sistem, pelaporan, dll).
- g) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan

6) Satuan Keamanan

- a) Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/tempat kerja yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya.

8. Sarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Kapal tersebut merupakan kapal tipe Ro-Ro yang melakukan kegiatan bongkar muat barang ataupun naik turun penumpang sehingga kondisinya harus tetap dipelihara. Di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar terdapat 3 kapal untuk 4 lintasan yaitu Jangkar – Kangean, Jangkar – Kalianget, Jangkar – Raas, dan Jangkar – Sapudi

Adapun karakteristik kapal yang beroperasi di pelabuhan penyeberangan jangkar dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Karakteristik Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

NO	NAMA KAPAL	JUMLAH KAPAL	PERUSAHAAN PELAYARAN	TAHUN	GRT	DIMENSI				
						PANJANG (LOA)	PANJANG (LBP)	LEBAR	DEPTH	DRAFT
1	KMP. Munggiyango Hulalo	1 Kapal	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	2019	1631 GT	54,50 M	49,05 M	13 M	4,50 M	2,45 M
2	KMP. Satya Kencana	2 Kapal	PT. Dharma Dwipa Utama	1980	319 GT	41,30 M	31,20 M	9 M	2,80 M	2,00 M
3	KMP. Dharma Kartika			1987	259 GT	39,40 M	34,14 M	8,80 M	2,80 M	2,10 M

Sumber: BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar, 2022

Adapun daftar lintasan kapal yang beroperasi di pelabuhan penyeberangan jangkar dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Daftar Lintasan Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan

No	Nama Kapal	Lintasan	Waktu Tempuh	Jarak Tempuh
1	KMP. Munggiyango Hulalo	Jangkar - Kangean	96 mil	10 jam
	KMP. Munggiyango Hulalo	Jangkar - Kalianget	41 mil	4 jam
2	KMP. Satya Kencana	Jangkar - Sapudi	62 mil	6,5 jam
3	KMP. Dharma Kartika	Jangkar - Ra'as	89 mil	9,5 jam

Sumber: BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar, 2022

Berikut adalah kapal – kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur:



Gambar 4.3 KMP. Munggiyango Hulalo



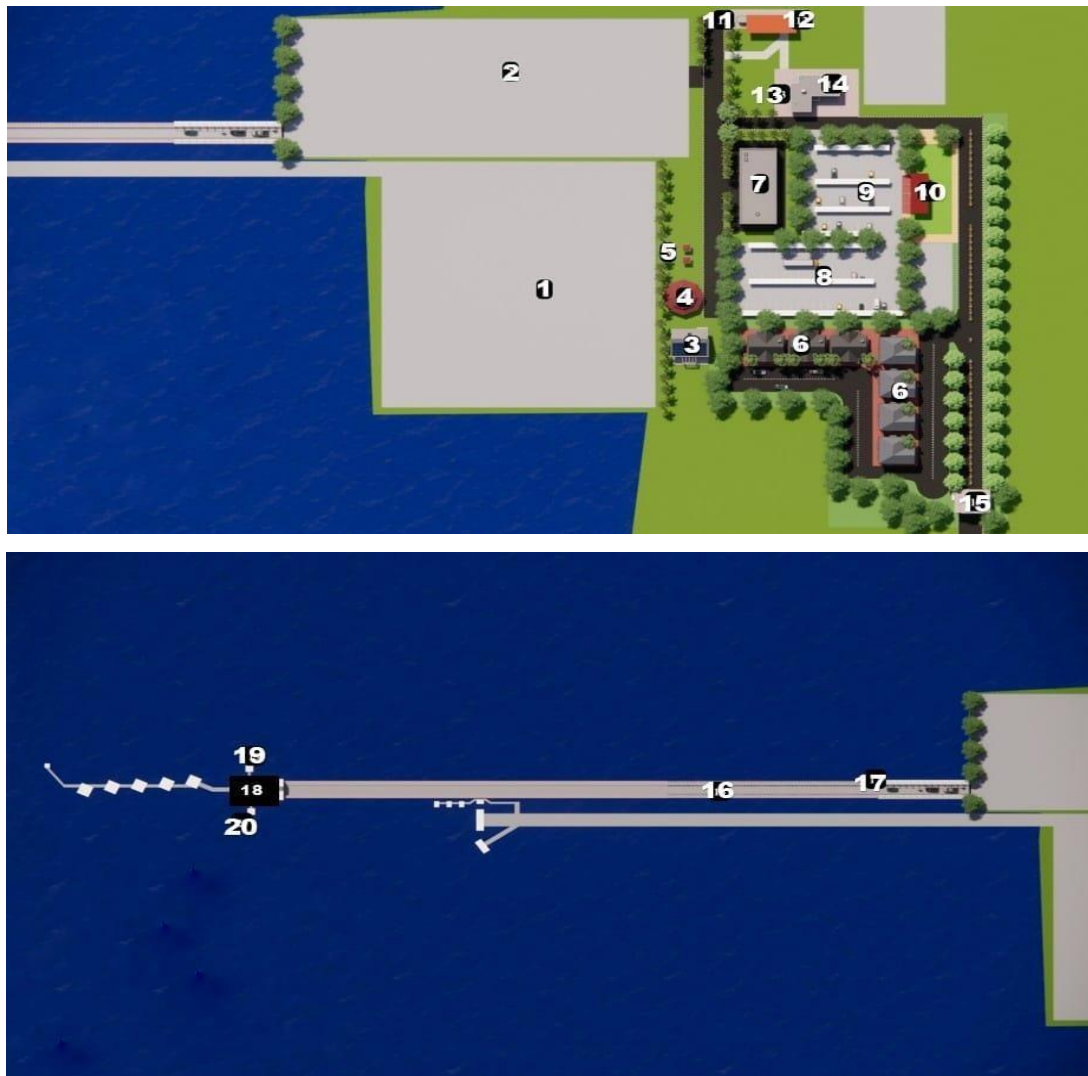
Gambar 4.4 KMP.Dharma Kartika



Gambar 4.5 KMP. SATYA KENCANA

9. Prasarana

Prasarana merupakan faktor penunjang dalam kegiatan terhadap pelayanan pada pelaksanaan kegiatan angkutan penyeberangan, khususnya pada wilayah kerja Pelabuhan Penyeberangan Jangkar. Pada Pelabuhan Penyeberangan Jangkar tersedia beberapa fasilitas untuk jalannya kegiatan yang rutin dilakukan seperti pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan. Fasilitas di pelabuhan dibagi dua yaitu fasilitas daratan dan fasilitas perairan.



Gambar 4.6 *Layout* Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

Keterangan :

1. Lapangan Parkir Siap Muat Lama	6. Rumah Dinas	11. Toilet	16. <i>Trestle</i>
2. Lapangan Parkir Siap Muat Baru	7. Gedung Terminal – Loket	12. Kantin	17. <i>gangway</i>
3. Ruang Genset	8. Lapangan Parkir Penumpang	13. Pompa Air	18. <i>Movable Brigade</i>
4. Mushola	9. Lapangan Parkir Utama	14. Kantor Pelabuhan	19. Rumah MB
5. Pos Jaga	10. <i>Tollgate</i>	15. Gerbang	20. <i>Moring Dolphing</i>

a. Fasilitas Daratan

Adapun rincian karakteristik fasilitas daratan pelabuhan penyeberangan jangkar kabupaten situbondo dapat dilihat di tabel 4.11

Tabel 4.11 Karakteristik Fasilitas Daratan dan Kapasitas Terpasang Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

NO	JENIS	INVENTARIS (m)		LUAS (m ²)	KAPASITAS TERPASANG (Orang/ Unit)
		PANJANG	LEBAR		
1	Kantor UPTD	21	12	252	150
2	Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	37,5	18,7	701,25	500
3	Lapangan Parkir Utama	84,17	46,14	3883, 6	20
4	Lapangan Parkir Siap Muat	35,55	34,94	1242,117	15
5	Mushola	6,8	4,2	28,56	30
6	Loket	2	1,6	3,2	30
7	Toilet	3,3	1,1	3,63	2

Tabel 4.11 Lanjutan

8	Ruang Tunggu Penumpang	14,9	10	149	70
9	Kantin	15	3,6	54	20
10	Instalasi air	2,1	2,1	4,41	2
11	<i>Gangway</i>	359	2	718	300

Sumber: BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar, 2022

Pada fasilitas daratan yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar masih banyak kekurangan yang dapat mengganggu operasional dan keselamatan pelabuhan. Fasilitas tersebut diantaranya yaitu jembatan timbang, portal ketinggian, fasilitas penjualan tiket penumpang dan kendaraan yang masih tergabung, serta belum tersedianya lapangan parkir antar/jemput. Berikut karakteristik fasilitas daratan dan *layout* di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar:

1) Kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

Kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan Jangkar memiliki fungsi kegiatan administrasi dan pengawasan operasional pelabuhan serta pusat informasi bagi para pengguna jasa angkutan penyeberangan. Kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan Jangkar memiliki luas sebesar 252 m². Kantor UPTD dapat dilihat pada gambar 4.7



Gambar 4.7 Gedung Kantor UPTD

2) Lapangan Parkir Utama

Lapangan parkir Pelabuhan Penyeberangan Jangkar memiliki luas sebesar 3883,6 m². Pada Pelabuhan Penyeberangan Jangkar lapangan parkir utama masih digunakan untuk parkir kendaraan yang akan naik ke kapal, sehingga supir kendaraan harus turun membeli tiket kendaraan. Kondisi ini membuat arus kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar menjadi terhambat. Lapangan Parkir Utama dapat dilihat pada gambar 4.8



Gambar 4.8 Lapangan Parkir Utama

3) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parkir siap muat Pelabuhan Penyeberangan Jepara memiliki luasan sebesar 1242,117 m², dimana penggunaan lapangan parkir ini belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih kurangnya garis pembatas untuk kendaraan serta rambu parkir siap muat per jenis kendaraan sehingga kendaraan menjadi tidak beraturan. Lapangan Parkir Siap Muat dapat dilihat pada gambar 4.9



Gambar 4.9 Lapangan Parkir Siap Muat

4) Mushola

Mushola merupakan ruang ibadah untuk umat muslim pada saat berada di terminal penumpang Pelabuhan Penyeberangan Jangkar yang memiliki luasan sebesar 28,56 m². Mushola dapat dilihat pada gambar 4.10



Gambar 4.10 Mushola

5) Gedung Terminal

Gedung terminal merupakan tempat penumpang membeli tiket dan menunggu jadwal keberangkatan kapal, yang di dalamnya juga terdapat fasilitas penunjang lainnya, gedung terminal memiliki luas sebesar 701,25 m². Gedung Terminal dapat dilihat pada gambar 4.11



Gambar 4.11 Gedung Terminal

6) Loket

Tempat yang digunakan untuk penjualan tiket kapal KMP. MUNGGIYANGO HULALO, KMP. DHARMA KARTIKA, dan KMP. SATYA KENCANA. Loket ini memiliki luas sebesar 3,2 m² dan 2 jalur untuk pembeli. Loket dapat dilihat pada gambar 4.12



Gambar 4.12 Loket

7) Toilet

Toilet merupakan fasilitas penunjang yang berada di gedung terminal untuk penumpang, toilet ini memiliki luas sebesar 3,63 m². kondisi pada toilet Pelabuhan Penyeberangan Jangkar masih kurang terawat dan tidak terdapat lampu penerangan. Toilet dapat dilihat pada gambar 4.13



Gambar 4.13 Toilet

8) Ruang Tunggu Penumpang

Pada Pelabuhan Penyeberangan Jepara ruang tunggu penumpang memiliki luas sebesar 149 m². Ruang Tunggu Penumpang dapat dilihat pada gambar 4.14



Gambar 4.14 Ruang Tunggu

9) Kantin

Kantin pada Pelabuhan Jangkar memiliki luas sebesar 54 m². Kantin dapat dilihat pada gambar 4.15



Gambar 4.15 Kantin

10) Instalasi Air

Instalasi air pada pelabuhan berfungsi untuk memompa air ke dermaga dan memiliki luas sebesar 4,41 m². Instalasi Air dapat dilihat pada gambar 4.16



Gambar 4.16 Instalasi Air

b. Fasilitas Perairan

Adapun rincian karakteristik fasilitas perairan yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar dapat dilihat di tabel 4.12.

Tabel 4.12 Karakteristik Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

No	Fasilitas	Panjang (m)	Lebar (m)	Luas (m ²)	Jumlah
1	<i>Movable Bridge</i>	20,70	9,8	202,86	1
2	SBNP	-	-	-	1
3	Rumah MB	6,65	3,5	23,75	1
4	<i>Bolder</i>	-	-	-	8
5	<i>Fender</i>	-	-	-	7
6	<i>Trestle</i>	275	4	1100	-
7	<i>Mooring Dholpin</i>	-	-	-	2
8	<i>Breasting Dholpin</i>	-	-	-	6
9	<i>Catwalk</i>	101,76	1,75	178,08	-

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Jangkar

10. Jaringan

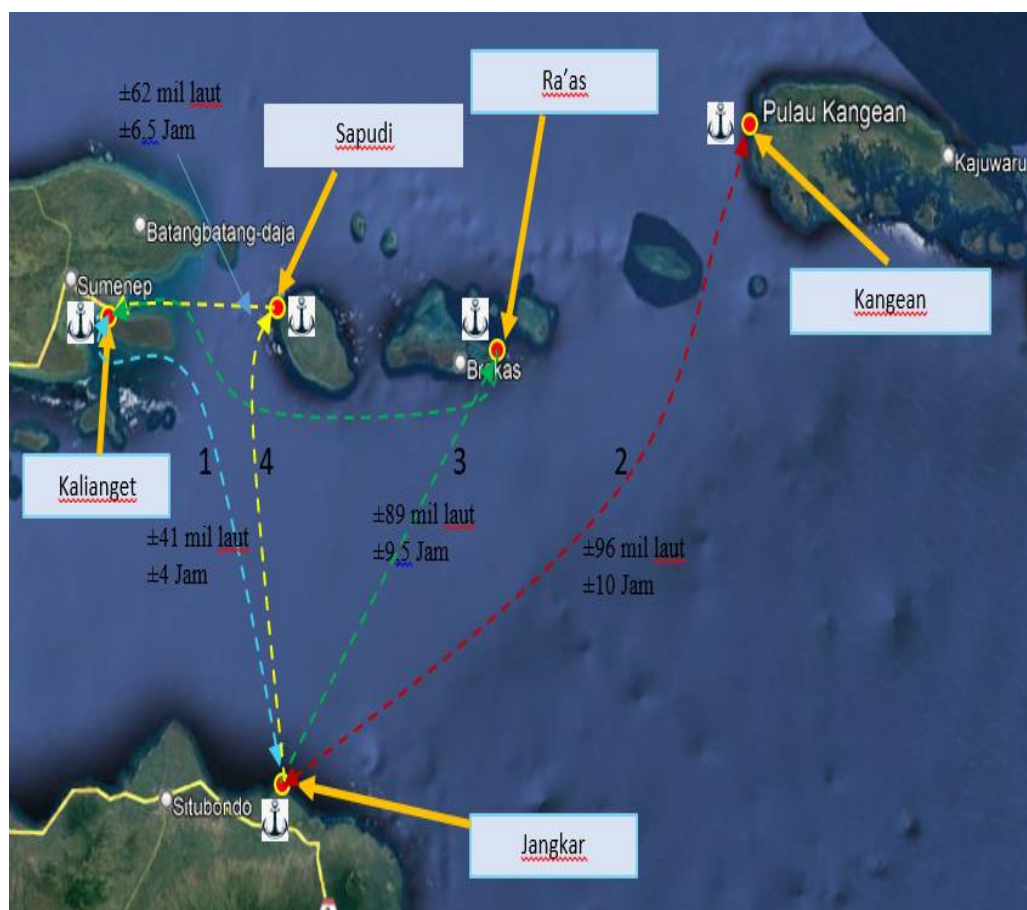
1) Lintasan Penyeberangan

Terdapat 4 lintasan pada Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.

Tabel 4.13 Daftar Lintasan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

No	Lintasan Penyeberangan	Jarak (Mil)	Jarak Tempuh	Keterangan
1	Jangkar - Kalianget	41	4 jam	Lintas Perintis
2	Jangkar - Kangean	96	10 Jam	Lintas Perintis
3	Jangkar - Raas	89	9,5 jam	Lintas Perintis
4	Jangkar - Sapudi	62	6,5 jam	Lintas Perintis

Sumber: BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar, 2022



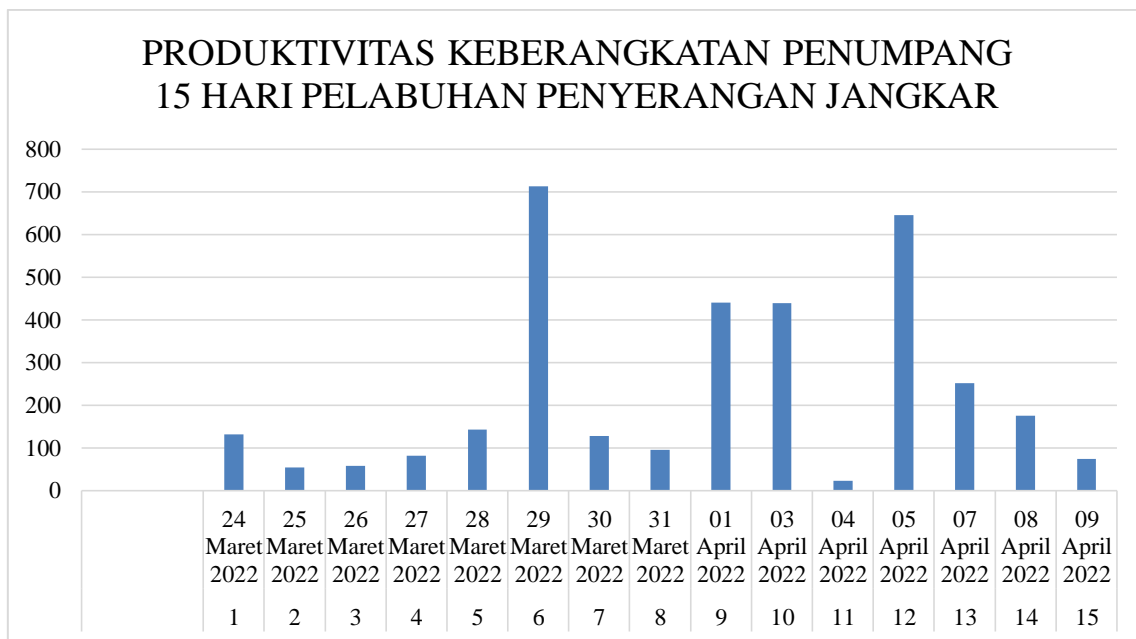
Gambar 4.17 Peta Lintasan Penyeberangan Jangkar

2) Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 15 Hari

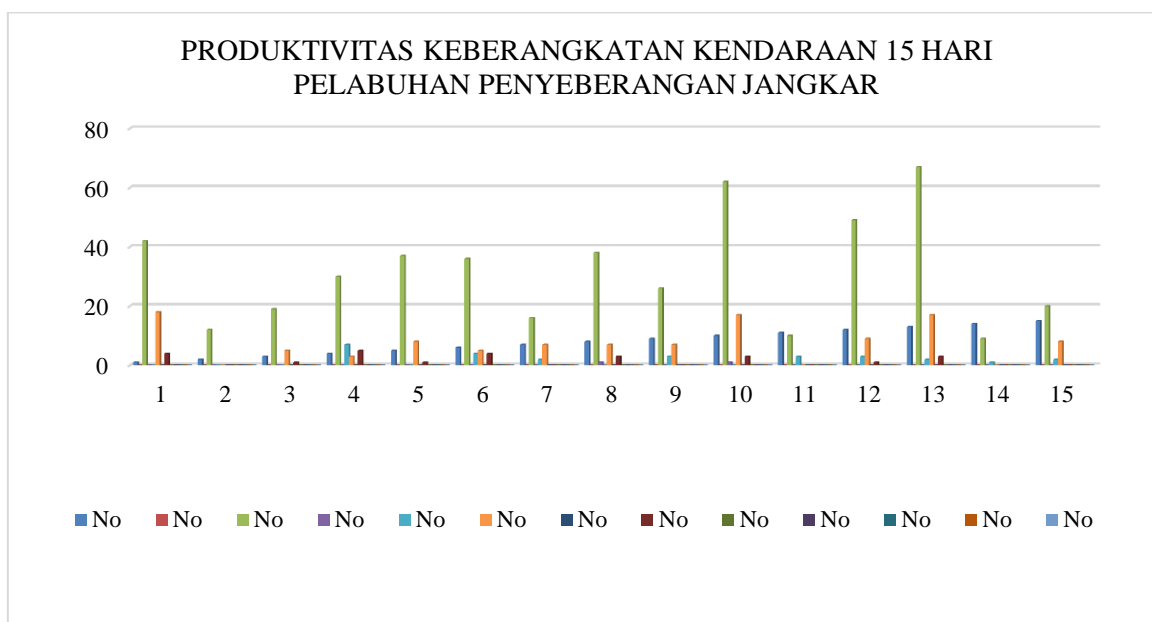
Adapun rincian produktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang dan kendaraan penumpang selama 15 hari dapat dilihat di tabel 4.14

Tabel 4.14 Produktivitas Keberangkatan selama 15 hari (24 Maret-09 April 2022) Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

No	Tanggal	Keberangkatan Jangkar												
		PNP	Kendaraan Golongan											
			I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VIB	VII	VIII	IX
1	24 Maret 2022	132	0	42	0	0	18	0	4	0	0	0	0	0
2	25 Maret 2022	55	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	26 Maret 2022	58	0	19	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0
4	27 Maret 2022	82	0	30	0	7	3	0	5	0	0	0	0	0
5	28 Maret 2022	143	0	37	0	0	8	0	1	0	0	0	0	0
6	29 Maret 2022	712	0	36	0	4	5	0	4	0	0	0	0	0
7	30 Maret 2022	128	0	16	0	2	7	0	0	0	0	0	0	0
8	31 Maret 2022	96	0	38	1	0	7	0	3	0	0	0	0	0
9	01 April 2022	441	0	26	0	3	7	0	0	0	0	0	0	0
10	03 April 2022	439	0	62	1	0	17	0	3	0	0	0	0	0
11	04 April 2022	23	0	10	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
12	05 April 2022	645	0	49	0	3	9	0	1	0	0	0	0	0
13	07 April 2022	252	0	67	0	2	17	0	3	0	0	0	0	0
14	08 April 2022	176	0	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
15	09 April 2022	75	0	20	0	2	8	0	0	0	0	0	0	0



Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang 15 hari Pelabuhan Penyeberangan
Jangkar



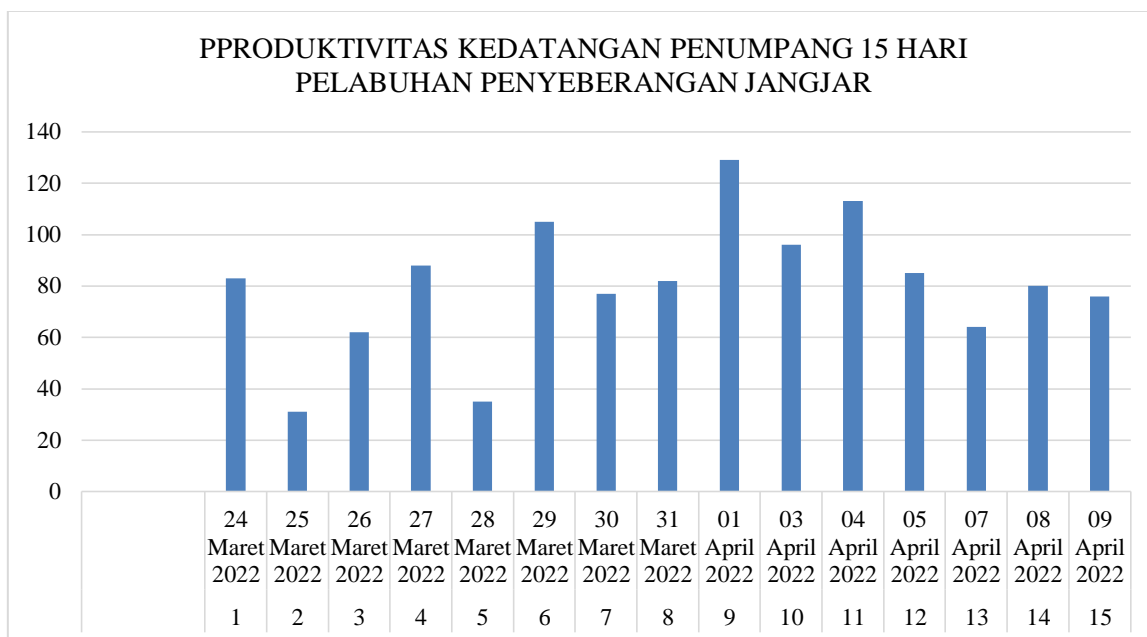
Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang 15 hari Pelabuhan
Penyeberangan Jangkar

3) Produktivitas kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 15 Hari

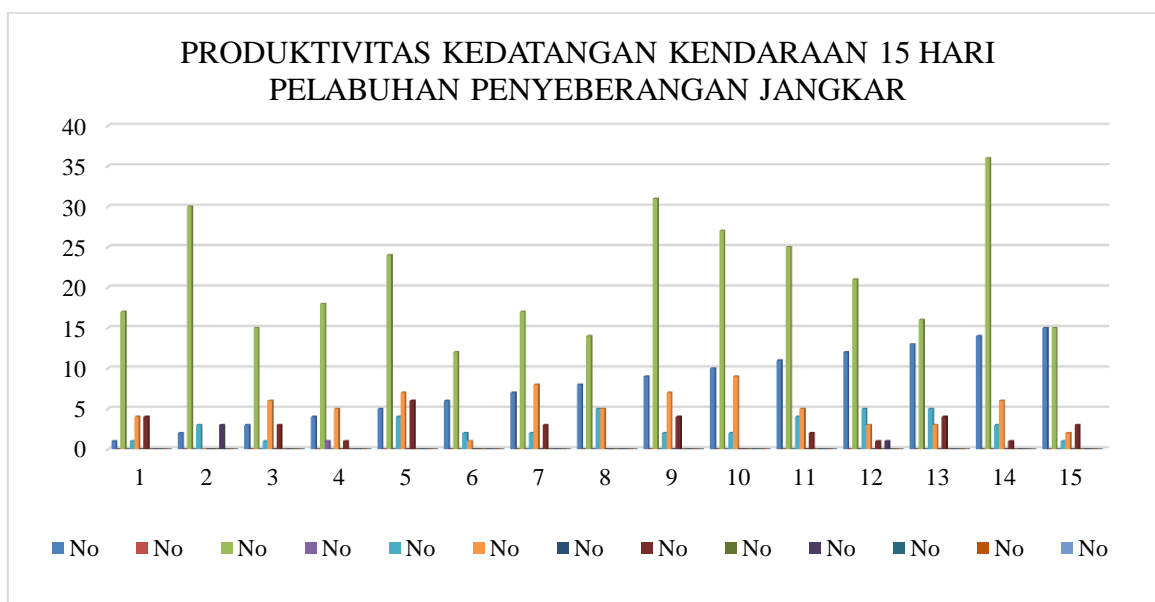
Adapun rincian produktivitas kedatangan penumpang dan kendaraan selama 15 hari di pelabuhan jangkar dapat dilihat di tabel 4.15

Tabel 4.15 Produktivitas Kedatangan 24 Maret-09 April 2022 Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

No	Tanggal	Kedatangan Jangkar												
		PNP	Kendaraan Golongan											
			I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	24 Maret 2022	83	0	17	0	1	4	0	4	0	0	0	0	0
2	25 Maret 2022	31	0	30	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0
3	26 Maret 2022	62	0	15	0	1	6	0	3	0	0	0	0	0
4	27 Maret 2022	88	0	18	1	0	5	0	1	0	0	0	0	0
5	28 Maret 2022	35	0	24	0	4	7	0	6	0	0	0	0	0
6	29 Maret 2022	105	0	12	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
7	30 Maret 2022	77	0	17	0	2	8	0	3	0	0	0	0	0
8	31 Maret 2022	82	0	14	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0
9	01 April 2022	129	0	31	0	2	7	0	4	0	0	0	0	0
10	03 April 2022	96	0	27	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0
11	04 April 2022	113	0	25	0	4	5	0	2	0	0	0	0	0
12	05 April 2022	85	0	21	0	5	3	0	1	0	1	0	0	0
13	07 April 2022	64	0	16	0	5	3	0	4	0	0	0	0	0
14	08 April 2022	80	0	36	0	3	6	0	1	0	0	0	0	0
15	09 April 2022	76	0	15	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0



Grafik Produktivitas Kedatangan Penumpang 15 hari Pelabuhan penyeberangan Jangkar



Grafik Produktivitas Kedatangan Kendaraan 15 hari Pelabuhan penyeberangan Jangkar

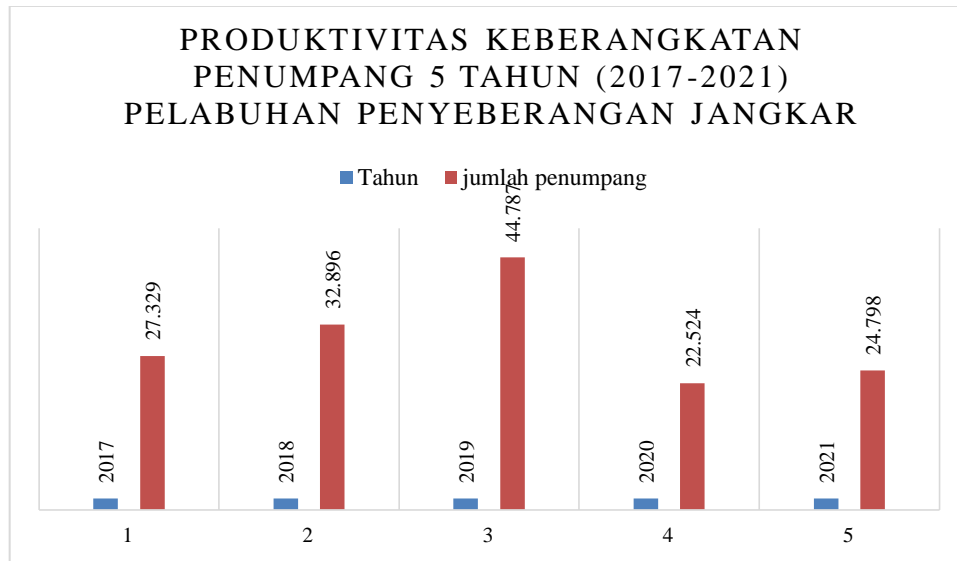
4) Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 5 Tahun

Berikut adalah data produktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang beserta kendaraan dalam 5 tahun terakhir (2017-2021) di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

Tabel 4.16 Data Produktivitas Keberangkatan Tahun 2017-2021 Pelabuhan Jangkar

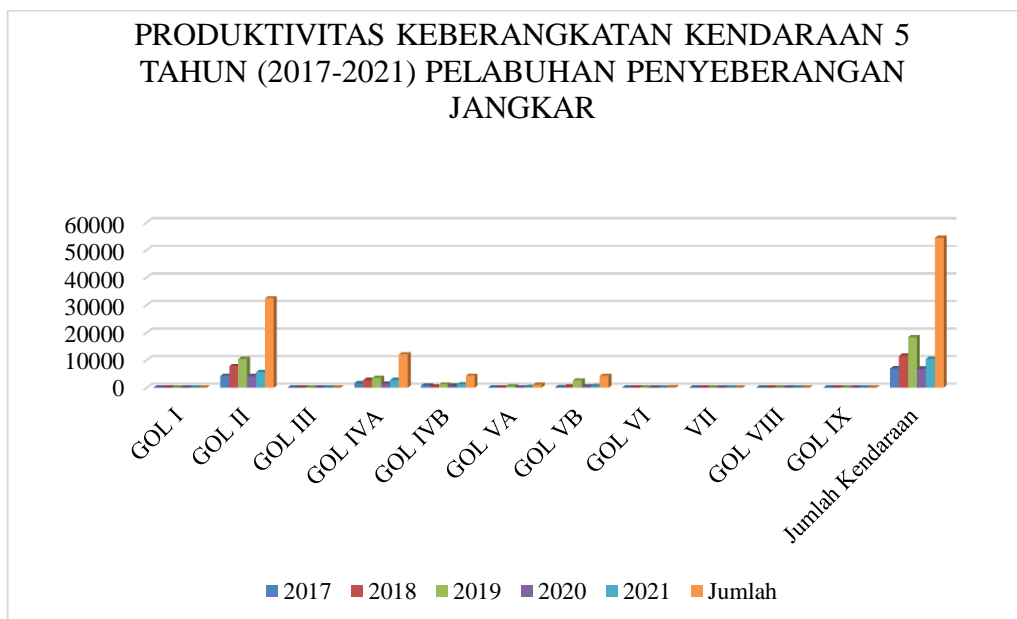
Tahun	Trip	Jumlah Penumpang	GOL I	GOL II	GOL III	GOL IVA	GOL IVB	GOL VA	GOL VB	GOL VI	GOL VII	GOL VIII	GOL IX	Jumlah Kendaraan
2017	330	27.329	0	4.264	0	1.624	833	65	180	37	0	0	0	7003
2018	308	32.896	0	7.834	0	2.764	492	110	415	44	0	0	0	11659
2019	407	44.787	0	10.432	0	3.512	1142	540	2.614	52	0	0	0	18292
2020	275	22.524	0	4.242	0	1.455	646	110	480	23	0	0	0	6956
2021	429	24.798	0	5.690	0	2.765	1.215	204	576	28	0	0	0	10478
Jumlah	1749	152.334	0	32.462	0	12.120	4.328	1.029	4.265	184	0	0	0	54388

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar



Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang 5 tahun terakhir Pelabuhan
Penyeberangan Jangkar

Sumber: Olahan data tim PKL Jatim, 2022



Grafik Produktivitas Keberangkatan Kendaraan 5 tahun terakhir
Pelabuhan Penyeberangan Jangkar

Sumber: Olahan data tim PKL Jatim, 2022

B.HASIL PENELITIAN

1. Penyajian Data

Data dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui beberapa metode, yaitu metode observasi, metode dokumentasi, dan metode analisis. Metode observasi digunakan oleh peneliti untuk mengamati kondisi kondisi pelabuhan jangkar meliputi sarana prasarana dan proses pelayanan terhadap penumpang. Metode dokumentasi digunakan peneliti untuk mendata dan mendokumentasikan sarana dan prasarana pelabuhan jangkar. Dan metode analisis digunakan peneliti untuk menganalisis apakah pelabuhan jangkar telah sesuai dengan standar pelayanan penumpang yang terdapat pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

2. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menganalisa kondisi eksiting di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

a. Pelayanan Penumpang Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan

1) Aspek Keselamatan

Adapun rincian aspek keselamatan dapat dilihat pada tabel 4.18

Tabel 4.18 Pelayanan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	-	√	Tidak Terdapat Alat Pemadam Kebakaran
		Petunjuk Jalur Evakuasi	-	√	Tidak Terdapat Petunjuk Jalur Evakuasi
	Fasilitas Kesehatan	Informasi Nomor Darurat	-	√	Tidak Terdapat Informasi Nomor Darurat
		Perlengkapan P3K	-	√	Tidak Terdapat Perlengkapan P3K
		Kursi Roda	-	√	Tidak Terdapat Kursi Roda
Jumlah		-	5		



Sumber: Peneliti, 2022

Dari hasil analisa pada aspek keselamatan dapat diketahui bahwa pada standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar belum memenuhi standar pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, terdapat 5 (lima) komponen yang belum memenuhi standar diantaranya tidak terdapat alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, perlengkapan P3K, dan kursi roda. Apabila terjadi keadaan darurat di pelabuhan maka penumpang akan kesulitan untuk mencari jalur evakuasi dan hal ini dapat menghambat proses penyelamatan penumpang.

2) Aspek Keamanan

Adapun rincian aspek keamanan dapat dilihat pada tabel 4.19

Tabel 4.19 Pelayanan Fasilitas Keamanan dan Petugas Keamanan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keamanan	CCTV dan Speaker	-	√	Hanya tersedia CCTV dan tidak ada speaker 
2	Petugas Keamanan	Tersediannya Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat	√	-	Terdapat Petugas Keamanan 
Jumlah			1	2	

Sumber: Peneliti, 2022

3) Aspek Kenyamanan

Adapun rincian aspek kenyamanan dapat dilihat pada tabel 4.20


Tabel 4.20 Pelayanan Lajur Penumpang dan Fasilitas Kenyamanan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Lajur Penumpang Kedatangan	a) Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan.	-	√	Tidak Tersedia Fasilitas Untuk Memudahkan Penumpang Yang Turun Dari Kapal

Tabel 4.20 Lanjutan

2	Lajur Penumpang Keberangkatan	<p>a) Tersedianya Jalur Pemisah Antara Penumpang Kedatangan Dan Keberangkatan.</p> <p>b) Kondisi Baik</p>	-	√	Tidak Tersedia Fasilitas Yang Memudahkan Penumpang Untuk Naik Ke Kapal
3	Toilet Untuk Pria dan Wanita	<p>a) Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria.</p> <p>b) Area Bersih 100 % Dan Tidak Berbau Yang berasal dalam toilet.</p>	-	√	<p>Toilet Terkunci</p> 
4	Mushola	<p>a) Tersedia Tempat Wudhu, Alat Sholat Dan Karpets Sesuai Dengan Kapasitas Terminal.</p> <p>b) Area Bersih 100% Dan Tidak Berbau.</p>	-	√	<p>Mushola Terkunci dan Tidak Terdapat Sejadah</p> 
5	Kantin	<p>a) Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal</p> <p>b) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin.</p>	√	-	<p>Kantin sesuai dengan kapasitas terminal</p> 

Tabel 4.20 Lanjutan

6	Lampu Penerangan	a) Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal b) Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.	-	√	Tidak Terdapat Lampu Penerangan di Ruang Tunggu Pada Malam Hari 
Jumlah			1	5	

Sumber: Peneliti, 2022

Perhitungan Produktivitas

a. Toilet

Adapun rincian produktivitas penumpang dapat dilihat pada tabel

4.21

Tabel 4.21 Produktivitas Penumpang

No.	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
1	80	52
2	25	30
3	23	35
4	52	30
5	70	73
6	410	302
7	80	48
8	43	53
9	290	151

Tabel 4.21 Lanjutan

10	339	100
11	10	13
12	415	230
13	120	132
14	76	100
15	23	52
Total	2.056	1.403

Sumber: Peneliti, 2022

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah toilet yang dibutuhkan} &= \frac{\text{Jumlah penumpang Pria}}{\text{Jumlah trip}} \quad (4.1) \\
 &= \frac{2.056}{19} \\
 &= 108
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisa diatas diketahui jumlah toilet yang dibutuhkan penumpang sebagai berikut:

Kebutuhan toilet penumpang pria : 108 Pria/trip = 3 toilet

Kebutuhan toilet penumpang wanita : 2 kali dari pria = 6 toilet

Pelabuhan Penyeberangan Jangkar saat ini memiliki 1 buah toilet untuk pria dan wanita, maka jumlah toilet di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar masih belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan kondisi toilet tersebut

juga dalam kondisi terkunci sehingga tidak bisa digunakan oleh penumpang.

b. Lampu Penerangan

Adapun rincian hasil pengukuran intensitas cahaya dapat dilihat pada tabel 4.22

Tabel 4.22 Hasil Pengukuran Intensitas Cahaya (Lux Meter)

Titik	Lapangan Parkir	Ruang Tunggu (Lux)	Dermaga
1	66,23	55,36	120,53
2	78,43	27,45	125,32
3	63,32	20,55	131,65
4	45,63	29,10	123,53
Rata-rata	63,40	33,115	125,36

Sumber: Peneliti, 2022.

Survei intensitas cahaya dilakukan menggunakan lux meter dilakukan di 5 titik lapangan parkir, ruang tunggu dan dermaga pada lapangan parkir dan ruang tunggu tidak terdapat lampu penerangan.



Gambar 4.18 Survei Intensitas Cahaya Di Ruang Tunggu



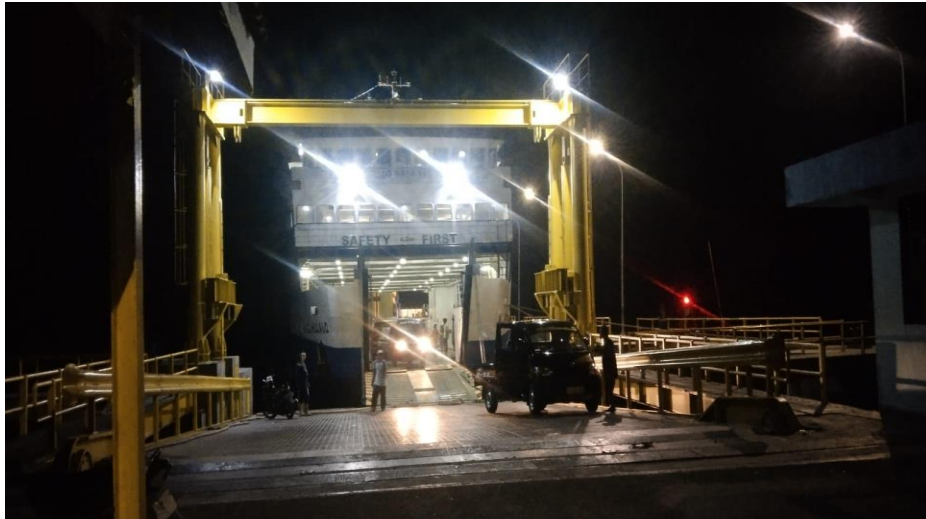
Gambar 4.19 Survei Intensitas Cahaya Di *Trestle*



Gambar 4.20 Survei Intensitas Cahaya Di Lapangan Parkir Siap Muat



Gambar 4.21 Survei Intensitas Cahaya Di Kantin



Gambar 4.22 Survei Intensitas Cahaya Di Dermaga

Dari hasil survei intensitas cahaya dapat disimpulkan bahwa intensitas cahaya dan lampu penerangan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar belum sesuai dengan tolak ukur berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu intensitas cahaya di pelabuhan 200-300 lux.

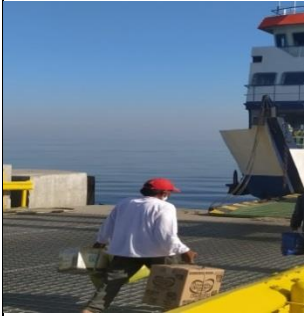

4) Aspek Kemudahan

Adapun rincian aspek kemudahan dapat dilihat pada table 4.23

Tabel 4.23 Informasi Pelayanan dan Fasilitas Kemudahan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Informasi Pelayanan	<p>Tersedianya Informasi Pelayanan Meliputi</p> <p>a) Tersedianya Denah/Layout Pelabuhan.</p> <p>b) Tarif Masuk</p>	-	√	<p>Hanya Terdapat Tarif Masuk dan Tidak Tersedia Layout</p> 
2	Informasi Keberangkatan Dan Kedatangan Kapal	<p>a) Tersedianya Informasi Dalam Bentuk Audio Speaker Outdoor Yang Tahan Cuaca Dengan Listrik 220 Volt / 50 Hz. Paling Sedikit Satu Unit.</p> <p>b) Informasi Dalam Bentuk Audio Harus Jelas Terdengar Dengan Intensitas Suara 20 Db</p>	-	√	<p>Hanya Terdapat Informasi Keberangkatan dan kedatangan Kapal Menggunakan Banner</p> 

Tabel 4.23 Lanjutan

3	Informasi Angkutan Lanjutan	<p>a) Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan Dalam Bentuk Visual Yang Disampaikan Di Terminal.</p> <p>b) Mudah Terbaca Dan Terlihat.</p>	-	√	Tidak Terdapat Informasi Angkutan Lanjutan
4	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	<p>a) Tersedianya Informasi Dalam Bentuk Visual Yang Disampaikan Didalam Terminal</p> <p>b) Penempatan Di Tempat Strategis.</p>	-	√	Tidak Terdapat Fasilitas Layanan Informasi Penumpang
5	Pelayanan Bagasi Penumpang	<p>a) Tersedianya Petugas Yang Mudah Terlihat</p> <p>b) Petugas Berseragam Dan Mudah Dilihat.</p>	-	√	<p>Belum Tersedia Porter Berseragam</p> 
6	Tempat Parkir	<p>a) Lahan Parkir Kendaraan Roda Dua</p> <p>b) Lahan Parkir Kendaraan Roda Empat</p> <p>c) Lajur Masuk/Keluar Kendaraan.</p> <p>d) Petugas Parkir</p>	√	-	<p>Terdapat Lahan Parkir</p> 
Jumlah			1	5	

Sumber: Peneliti, 2022

Pelayanan bagasi di Pelabuhan penyeberangan Jangkar masih belum sesuai dengan peraturan yang ada, porter atau yang biasa disebut buruh oleh para penumpang masih belum memakai seragam.



Gambar 4.23 Porter Yang Tidak Berseragam





Gambar 4.24 Pelayanan Bagasi Diatas Kapal

5) Aspek Kehandalan

Adapun rincian aspek kehandalan dapat dilihat pada tabel 4.24

Tabel 4.24 Pelayanan Loker dan Pelayanan Antrian Loker

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Pelayanan Loker	a) Tersedianya Loker Sesuai Dengan Kebutuhan	√	-	Tersedia Loker 
2	Pelayanan Waktu Antrian Di Loker	a) Waktu Antrian Kurang Dari 5 (Lima) Menit Per Penumpang	√	-	
Jumlah			2	-	

Sumber: Peneliti, 2022



Gambar 4.25 Survei Pelayanan Waktu Di Loket

Tabel 4.25 Waktu Pelayanan Tiket

No.	Hari/Tanggal	Waktu Pelayanan (detik)					
		Pnp 1	Pnp 2	Pnp 3	Pnp 4	Pnp 5	Pnp 6
1	Senin/ 28 Maret 2022	50	28	44	59	30	43
2	Selasa/ 29 Maret 2022	130	54	51	48	59	45
3	Rabu/ 30 Maret 2022	23	78	66	80	240	78
4	Kamis/ 31 Maret 2022	64	57	98	30	37	49
5	Jumat/ 1 April 2022	56	49	33	177	58	40
6	Sabtu/ 2 April 2022	48	32	49	124	127	54
7	Minggu/ 3 April 2022	69	29	89	138	29	63
8	Senin/ 4 April 2022	46	35	34	54	85	57
9	Selasa/ 5 April 2022	35	75	67	85	43	34
10	Rabu/ 6 April 2022	74	34	47	53	64	64
11	Kamis/ 7 April 2022	87	56	43	78	74	34
12	Jumat/ 8 April 2022	63	43	78	74	43	36

Tabel 4.25 Lanjutan

13	Sabtu/ 9 April 2022	75	46	45	67	75	43
14	Minggu/ 10 April 2022	34	74	32	47	74	73
15	Senin/ 11 April 2022	64	67	67	66	34	46
Rata-rata		57,375	47,31	52,71	48,21	54,25	45

Sumber: Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil survei layanan penjualan tiket dapat diketahui bahwa pelayanan tiket di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar telah sesuai dengan ketentuan waktu pelayanan penjualan tiket berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan bahwa pelayanan tiket maksimal 5 (lima) menit per nama penumpang.

6) Aspek Kesetaraan

Adapun rincian aspek kesetaraan dapat dilihat dari tabel 4.26

Tabel 4.26 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	a) Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. b) Berfungsi Dengan Baik	-	√	Tidak Tersedia Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus
Jumlah			-	1	

Sumber: Peneliti, 2022

Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini akan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar dalam kondisi eksisting dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.

Tabel 4.27 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	-	5	-	100%
2	Keamanan	1	2	33%	67%
3	Kenyamanan	1	5	16%	83%
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	1	5	16%	83%
5	Kehandalan/Keteraturan	2	-	100%	-
6	Kesetaraan	-	1	-	100%
Jumlah		5	18	22%	78%

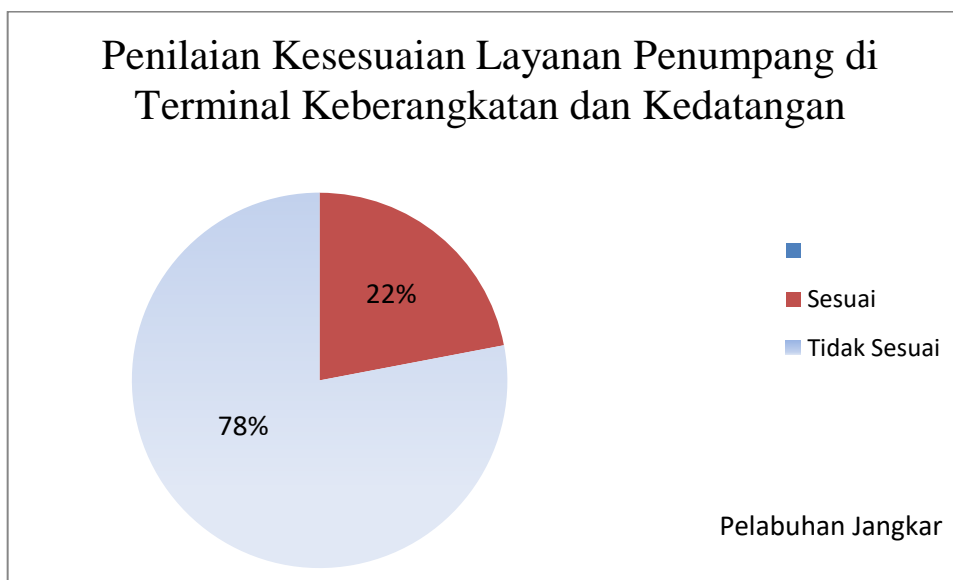
Sumber: Peneliti, 2022

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar dibandingkan dengan kondisi *eksisting* di lapangan, yaitu:

Persentase Kesesuaian

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\Sigma \text{ jenis pelayanan sesuai}}{\Sigma \text{ jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \quad (4.2) \\
 &= \frac{5}{23} \times 100\% \\
 &= 22\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 22 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 78%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar berdasarkan analisa yang diperoleh:



Gambar 4.26 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang


Sumber: Peneliti, 2022

b. Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

a) Aspek Keselamatan

Adapun rincian aspek keselamatan dapat dilihat dari tabel 4.28

Tabel 4.28 Pelayanan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	-	√	Tidak Terdapat Alat Pemadam Kebakaran
		Petunjuk Jalur Evakuasi	-	√	Tidak Terdapat Petunjuk Jalur Evakuasi
	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	-	√	Tidak Terdapat Perlengkapan P3K
		Klinik/Pos Kesehatan	√	-	Terdapat Pos Pelayanan Kesehatan 
Jumlah		1	3		

Sumber: Peneliti, 2022

b) Aspek Keselamatan

Adapun rincian aspek keselamatan dapat dilihat pada tabel 4.29

Tabel 4.29 Pelayanan Fasilitas Keamanan dan Petugas Keamanan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
2	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	-	√	Tidak Tersedia CCTV

Tabel 4.29 Lanjutan



	Petugas Keamanan	Tersedia Petugas Berseragam Di Ruang Tunggu	-	√	Tidak Tersedia petugas Berseragam Di Ruang Tunggu
Jumlah			-	2	

Sumber: Peneliti, 2022

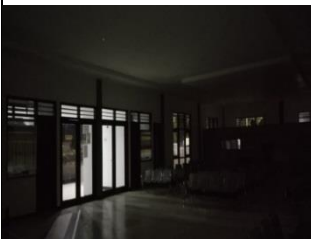
c) Aspek Kenyamanan

Adapun rincian aspek kenyamanan dapat dilihat pada tabel 4.30

Tabel 4.30 Pelayanan Lajur Penumpang dan Fasilitas Kenyamanan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
3	Ruang Tunggu	a) Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m b) Area Bersih 100% dan Tidak Berbau yang berasal dari Ruang Tunggu	√	-	Tersedia Ruang Tunggu 
	Fasilitas Pengatur Suhu	a) Tersedia Fasilitas Pengatur Suhu b) Suhu dalam Terminal penumpang Maksimal 27°C	-	√	Tidak Tersedia Fasilitas Pengatur Suhu
	Toilet Untuk Pria dan Wanita	a) Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria.			Toilet Terkunci 

Tabel 4.30 Lanjutan

	Lampu Penerangan	a) Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal b) Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.	-	√	Tidak Terdapat Lampu Penerangan di Ruang Tunggu Pada Malam Hari 
Jumlah			1	3	

Sumber: Peneliti, 2022.

a. Perhitungan luas ruang tunggu

Luas tempat *existing* per penumpang :

$$\frac{\text{Luas ruang tunggu existing}}{\text{Kapasitas ruang tunggu}} \quad (4.3)$$

$$: \frac{75 \text{ m}^2}{50}$$

$$: 1,5 \text{ m}^2$$

Dari hasil perhitungan diatas bahwa luas ruang tunggu yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar telah sesuai dengan luas ruang tunggu yang telah diatur dalam Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,5 m².

b. Fasilitas Pengatur Suhu

Adapun rincian suhu ruang tunggu dapat dilihat pada tabel 4.31

Tabel 4.31 Suhu Ruang Tunggu Siang Hari

No.	Hari/Tanggal	Suhu (°C)
1	2 april 2022	28 ⁰ C
2	3 april 2022	28 ⁰ C
3	4 april 2022	29 ⁰ C
4	5 april 2022	29 ⁰ C
5	6 april 2022	30 ⁰ C
6	7 april 2022	29 ⁰ C
7	8 april 2022	29 ⁰ C
8	9 april 2022	30 ⁰ C
9	10 april 2022	29 ⁰ C
10	11 april 2022	29 ⁰ C
11	12 april 2022	28 ⁰ C
12	13 april 2022	27 ⁰ C
13	14 april 2022	30 ⁰ C
14	15 april 2022	29 ⁰ C
15	16 april 2022	27 ⁰ C
Suhu Rata Rata		29 ⁰ C

Sumber: Peneliti, 2022.



Gambar 4.27 Survei Suhu Ruang Tunggu

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2022)

Pelabuhan Penyeberangan Jangkar belum dilengkapi dengan pendingin ruangan sehingga suhu dalam ruang tunggu mencapai 29°C sehingga penumpang memilih untuk menunggu kapal di sekitar pelabuhan.

c) Aspek Kemudahan

Adapun rincian aspek kemudahan dapat dilihat pada tabel 4.32

Tabel 4.32 Informasi Pelayanan dan Fasilitas Kemudahan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	a) Melalui Audio Speaker b) Informasi Melalui Visual	-	√	Tidak Terdapat Informasi Gangguan Perjalanan Di Ruang Tunggu
Jumlah			-	1	

Sumber: Peneliti, 2022.

d) Aspek Kehandalan dan Keteraturan

Adapun rincian aspek kehandalan dan keteraturan dapat dilihat pada tabel 4.33

Tabel 4.33 Aspek Kehandalan dan Keteraturan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Ketersediaan Petugas	Tersedia Petugas Berseragam dan Mudah Dilihat	-	√	Tidak Tersedia Petugas
Jumlah			-	1	

Sumber: Peneliti, 2022.

e) Aspek Kesetaraan

Adapun rincian aspek kesetaraan dapat dilihat pada tabel 4.34

Tabel 4.34 Aspek Kesetaraan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	a) Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. b) Berfungsi Dengan Baik	-	√	Tidak Tersedia Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus
	Ruang Ibu Menyusui	a) Tersedianya Ruang Ibu Menyusui b) Bisa Digunakan	-	√	Tidak Tersedia Fasilitas Ruang Ibu Menyusui
Jumlah			-	2	

Sumber: Peneliti, 2022.

Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Ruang Tunggu Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini akan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar dalam kondisi eksisting dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut analisa tingkat kesesuain pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.

Tabel 4.35 Analisa Tingkat Pelayanan

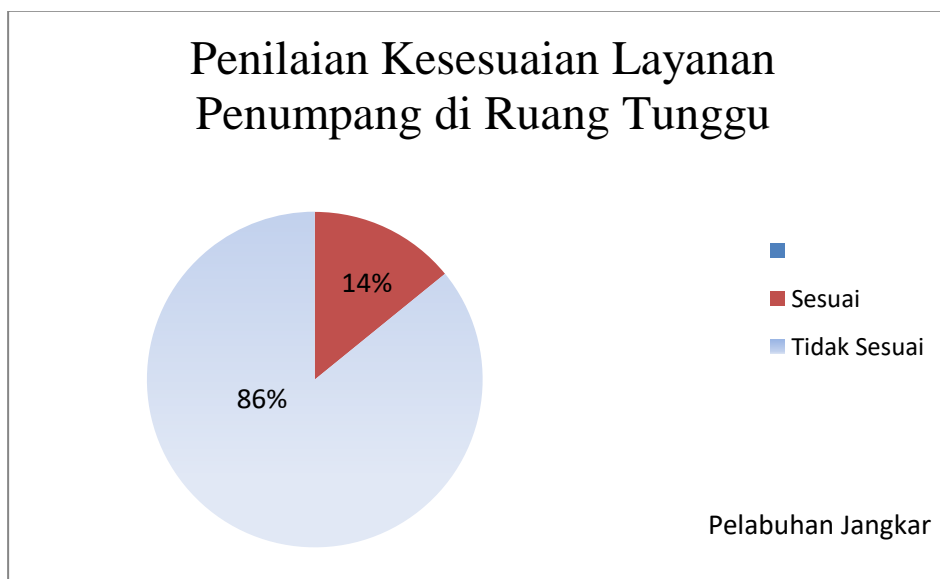
No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	1	3	25%	75%
2	Keamanan	-	2	-	100%
3	Kenyamanan	1	3	25%	75%
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	-	1	-	100%
5	Kehandalan/Keteraturan	-	1	-	100%
6	Kesetaraan	-	2	-	100%
Jumlah		2	12	14%	86%

Sumber: Peneliti, 2022.

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Ruang Tunggu Penyeberangan Jangkar dibandingkan dengan kondisi *eksisting* di lapangan, yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase Kesesuaian} &= \\
 &= \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \quad (4.4) \\
 &= \frac{2}{14} \times 100\% \\
 &= 14\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 14 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 85%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar berdasarkan analisa yang diperoleh :



Gambar 4.28 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang

Sumber: Peneliti, 2022.

c. Pelayanan Penumpang Di Jalur Pejalan Kaki (*GANGWAY*)

a) Aspek Keamanan

Adapun rincian aspek keamanan dapat dilihat pada tabel 4.36

Tabel 4.36 Aspek Keamanan


No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keamanan	a) Tersedia CCTV	-	√	Tidak Tersedia CCTV
Jumlah			-	1	

Sumber: Peneliti, 2022

b) Aspek Kenyamanan

Adapun rincian aspek kenyamanan dapat dilihat pada tabel 4.37

Tabel 4.37 Aspek Kenyamanan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Lampu Penerangan	a) Tersedia Sesuai Dengan Kapasitas Pelabuhan. b) Intensitas Cahaya 200 – 300 Lux	-	√	Tidak Terdapat Lampu Penerangan 
Jumlah			-	1	

Sumber: Peneliti, 2022.

c) Aspek Kesetaraan

Adapun rincian aspek kesetaraan dapat dilihat pada tabel 4.38

Tabel 4.38 Aspek Kesetaraan

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Jalur Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	a) Tersedia Jalur Khusus Untuk Penumpang Penyandang Disabilitas b) Bisa Dimanfaatkan	-	√	Tidak Tersedia Fasilitas Jalur Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas
Jumlah			-	1	

Sumber: Peneliti, 2022.

Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Jalur Perjalanan Kaki. Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini akan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan Penyeberangan di Jalur Perjalanan Kaki Pelabuhan Penyeberangan Jangkar dalam kondisi eksisting dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.

Tabel 4.39 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keamanan	-	1	-	100%
2	Kenyamanan	-	1	-	100%
3	Kesetaraan	-	1	-	100%
Jumlah		-	3	-	100%

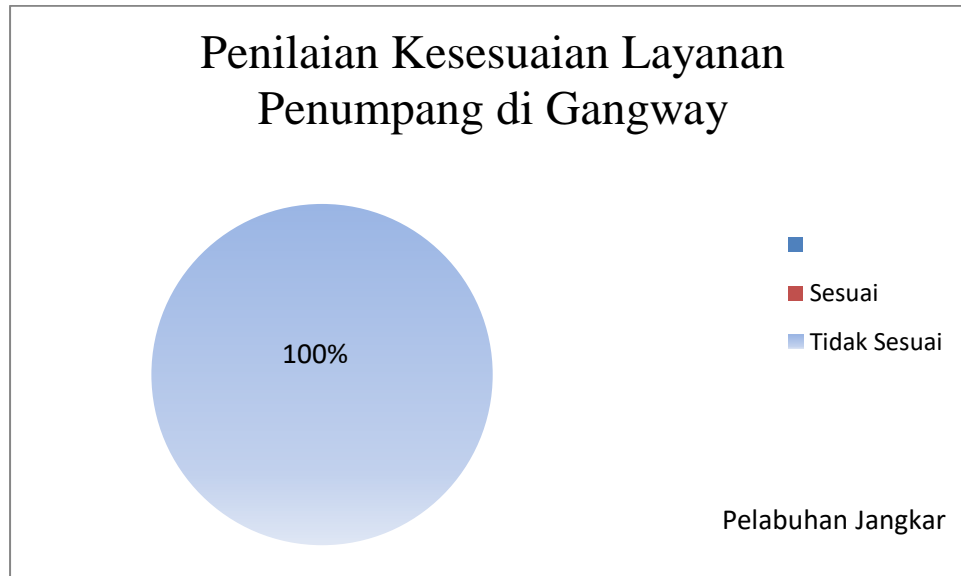
Sumber: Peneliti, 2022.

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Ruang Tunggu Penyeberangan Jangkar dibandingkan dengan kondisi *eksisting* di lapangan, yaitu:

Persentase Kesesuaian =

$$\begin{aligned}
 & \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \quad (4.5) \\
 & = \frac{0}{3} \times 100\% \\
 & = 0\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 0 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 100%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar berdasarkan analisa yang diperoleh :



Gambar 4.29 Diagram Penilaian Kesesuaian Layanan Penumpang

Sumber: Peneliti, 2022.

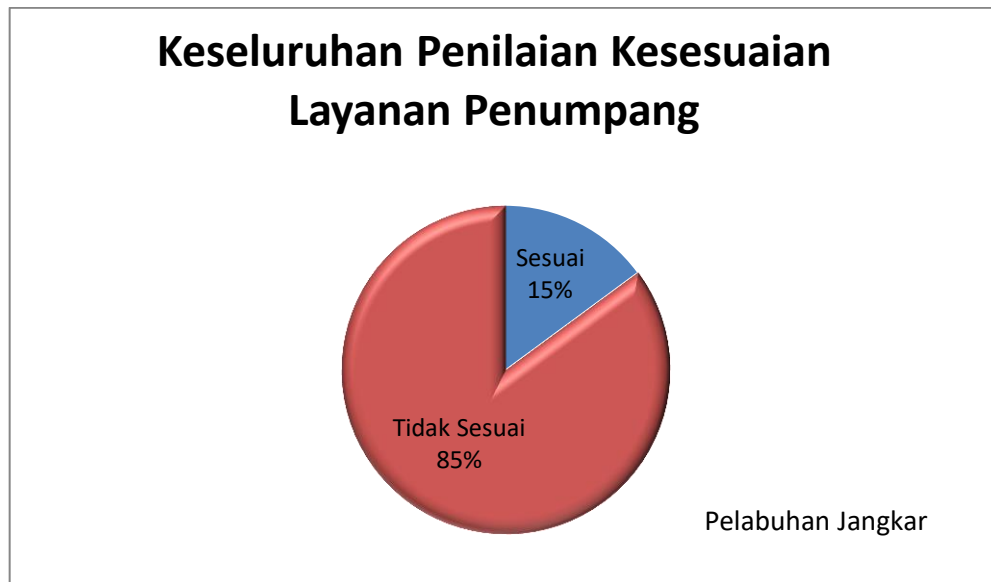
Dapat disimpulkan bahwasanya dari Standar Pelayanan Minimal di Jalur Kedatangan dan Keberangkatan, di Ruang Tunggu dan Gangway terdapat masih banyak kekurangan di segala aspek terutama di aspek keselamatan, dari 40 titik aspek hanya terdapat 7 aspek yang memenuhi Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Persentase Kesesuaian =

$$\frac{\Sigma \text{ jenis pelayanan sesuai}}{\Sigma \text{ jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \quad (4.6)$$

$$= \frac{7}{40} \times 100\%$$

$$= 17.5 \%$$



Gambar 4.30 Keseluruhan Penilaian Kesesuaian Penumpang

Sumber: Peneliti, 2022.

Upaya Peningkatan Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Jangkar Pelayanan penumpang adalah proses penanganan dan pelayanan terhadap penumpang pada saat berada di pelabuhan. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa. Berdasarkan tinjauan terhadap kondisi *eksisting* dan ketersediaan fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Jangkar belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan penyeberangan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pelayanan dari pihak pengelola Pelabuhan penyeberangan Jangkar hendaknya menambah fasilitas pelayanan penumpang sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di pelabuhan yang terkait dengan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan

kesetaraan. Adapun upaya yang perlu dilakukan oleh pengelola pelabuhan yaitu:

- 1) Perlunya adanya alat keselamatan seperti Alat Pemadam Kebakaran yang diletakkan di kantor administrasi dan ruang tunggu , Jalur Evakuasi, Informasi Nomor Darurat yang diletakkan di depan kantor administrasi dan Perlengkapan P3K dan Kursi Roda yang ditempatkan di ruang tunggu sehingga dapat melindungi keselamatan pengguna jasa.
- 2) Perlunya adanya CCTV dan Speaker, Informasi Gangguan Keamanan yang dapat memberi rasa aman terhadap pengguna jasa.
- 3) Perlunya adanya Jalur Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan, penambahan 2 (dua) Toilet Penumpang dan Mushola tidak dikunci serta Fasilitas Ibadah di pelabuhan agar pengguna jasa dapat merasa nyaman saat berada di pelabuhan.
- 4) Penambahan lampu penerang didalam ruang tunggu, lapangan parkir dan dermaga agar sesuai dengan ketentuan intensitas cahaya 200-300 lux, dan penambahan AC pada kantor administrasi dan ruang tunggu sehingga menciptakan kenyamanan pengguna jasa.
- 5) Penambahan papan informasi mengenai angkutan lanjutan dipelabuhan hal ini dapat mempermudah pengguna jasa untuk melanjutkan perjalanannya hingga sampai ke tujuan.
- 6) Porter atau pelayanan bagasi haruslah memakai seragam agar mudah terlihat sehingga pengelola pelabuhan harus mengadakan pakaian seragam untuk porter.

- 7) Perlu adanya Fasilitas bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus dan Ruang Ibu Menyusui sehingga memberikan rasa Kesetaraan bagi para pengguna jasa.

C. PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengamatan di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar adalah penyediaan dan perbaikan pada fasilitas pelabuhan agar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan serta penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) agar fasilitas didalam pelabuhan bisa terawat dan dapat terjaga sehingga fasilitas yang ada di pelabuhan dapat terpelihara dengan baik sehingga kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang dapat terwujud. Adapun Pembahasannya adalah:

1) Aspek Keselamatan

a. Penyediaan Alat Pemadam Kebakaran Yang Sesuai

Fasilitas keselamatan yang harus disediakan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang dan Ruang Tunggu di Pelabuhan Jangkar yaitu alat pemadam kebaran. Alat pemadam kebakaran berfungsi untuk memadamkan api apabila terjadi kebakaran di titik tersebut.



Gambar 4.31 Alat Pemadam Kebakaran

Sumber: Alat Pemadam Kebakaran (2022)

b. Penyediaan Petunjuk Jalur Evakuasi

Perlunya penyediaan petunjuk jalur evakuasi di Terminal Keberangkatan Kedatangan dan Ruang Tunggu Pelabuhan Jangkar agar saat terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya pengguna jasa dan petugas-petugas Pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman.



Gambar 4.32 Contoh Jalur Evakuasi

Sumber: Jalur Evakuasi (2022)

c. Penyediaan Informasi Nomor Darurat

Saat terjadi keadaan darurat di pelabuhan terdapat informasi Nomor Darurat untuk memudahkan pelayan jasa menghubungi pihak pelabuhan dan petugas setempat Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

Daftar nomor-nomor yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat:	
Polisi	110
Pemadam Kebakaran	113 atau 1131
Ambulans	118 atau 119
Posko Bencana Alam	129
SAR / Search and Rescue	115
Sentra Informasi Keracunan (Siker)	(021) 4250767, (021) 4227875
Nomor Darurat Telepon Selular dan Satelit	112
Posko Kewaspadaan Nasional	122
Palang Merah Indonesia (PMI)	(021) 4207051
Informasi dan perbaikan kerusakan dan gangguan listrik	123
Informasi dan perbaikan kerusakan dan gangguan telepon	117

Gambar 4.33 Contoh Informasi Nomor Darurat

Sumber: Nomordarurat (2022)

d. Tersedianya Perlengkapan P3K

Perlengkapan P3K harus disediakan oleh pihak pengelola Pelabuhan untuk penanganan darurat yang terjadi pada penumpang pada Pelabuhan dan diletakan pada tempat mudah terlihat dan mudah dijangkau di Terminal Keberangkatan Kedatangan dan Ruang Tunggu oleh pihak pelabuhan hal ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.34 Contoh Perlengkapan P3K

Sumber : PerlengkapanP3K (2022)

e. Tersedianya Kursi Roda

Tersediannya fasilitas kesehatan berupa Kursi Roda yang harus disediakan oleh pihak pengelola Pelabuhan untuk penanganan darurat yang terjadi pada penumpang pada Pelabuhan dan diletakan pada tempat mudah terlihat di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan oleh pihak pelabuhan hal ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.35 Contoh Kursi Roda

Sumber : Kursiroda (2022)

2) Aspek Keamanan

a. Tersedianya CCTV Dan Speaker

Fasilitas ini harus tersedia di Terminal Keberangkatan Kedatangan dan Ruang Tunggu dan *Gangway* di Pelabuhan Jangkar untuk memberikan rasa aman bagi Penumpang pelayan jasa hal ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan



Gambar :4.36 Contoh CCTV dan Speaker

Sumber : cctvdanspeaker (2022)

b. Informasi Gangguan Keamanan

Saat melakukan aktifitas Terminal Keberangkatan dan Kedatangan di pelabuhan Jangkar tidak terdapat informasi berupa stiker atau slogan untuk memperingatkan sesuatu kepada pelayan jasa Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.37 Contoh Informasi Gangguan Keamanan

Sumber: Informasi Gangguan Keamanan

c. Petugas Keamanan

Tersedianya petugas keamanan di Ruang Tunggu untuk membantu dan memberikan informasi kepada penumpang hal ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.38 Petugas Keamanan

Sumber: Petugas Keamanan (2022)

3) Aspek Kenyamanan

a. Toilet

Saat ini kondisi toilet di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar kotor, berbau dan dalam keadaan terkunci. Hal inilah yang menjadikan alasan mengapa perlu adanya perbaikan terhadap toilet di Pelabuhan. Toilet harus dalam kondisi bersih, tidak berbau dan tidak terkunci agar dapat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jumlah toilet yang harus disesuaikan dengan kapasitas penumpang. Selain itu melakukan perawatan yang baik dan menjaga kebersihan juga perlu dilakukan guna untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna yang sesuai dengan

indikator aspek kenyamanan pada Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.39 Contoh Toilet

Sumber : Toilet (2022)

b. Mushola

Musholah yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar hanya terdapat 1 (satu) dan dalam kondisi terkunci. Fasilitas ibadah yang terdapat di musholah masih belum memadai oleh karena itu pengelola pelabuhan harus memperbaiki dan menambahkan fasilitas ibadah yang sesuai dengan Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.40 Mushola

Sumber : Mushola (2022)

c. Lampu Penerangan

Lampu penerangan yang tersedia di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang, Ruang Tunggu dan *Gangway* belum sesuai, maka harus ada perubahan lampu penerangan yang sesuai dengan Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.41 Contoh Lampu Penerangan

Sumber: Lampu penerangan (2022)

d. Fasilitas Pengatur Suhu

Pada Pelabuhan Penyeberangan Jangkar belum terdapat pendingin ruangan sehingga suhu ruangan di dalam ruang tunggu mencapai 29⁰C. Hal ini menunjukkan perlu adanya pendingin ruangan seperti penambahan kipas angin agar suhu ruangan di dalam ruang tunggu tidak terlalu panas. sehingga sesuai dengan Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



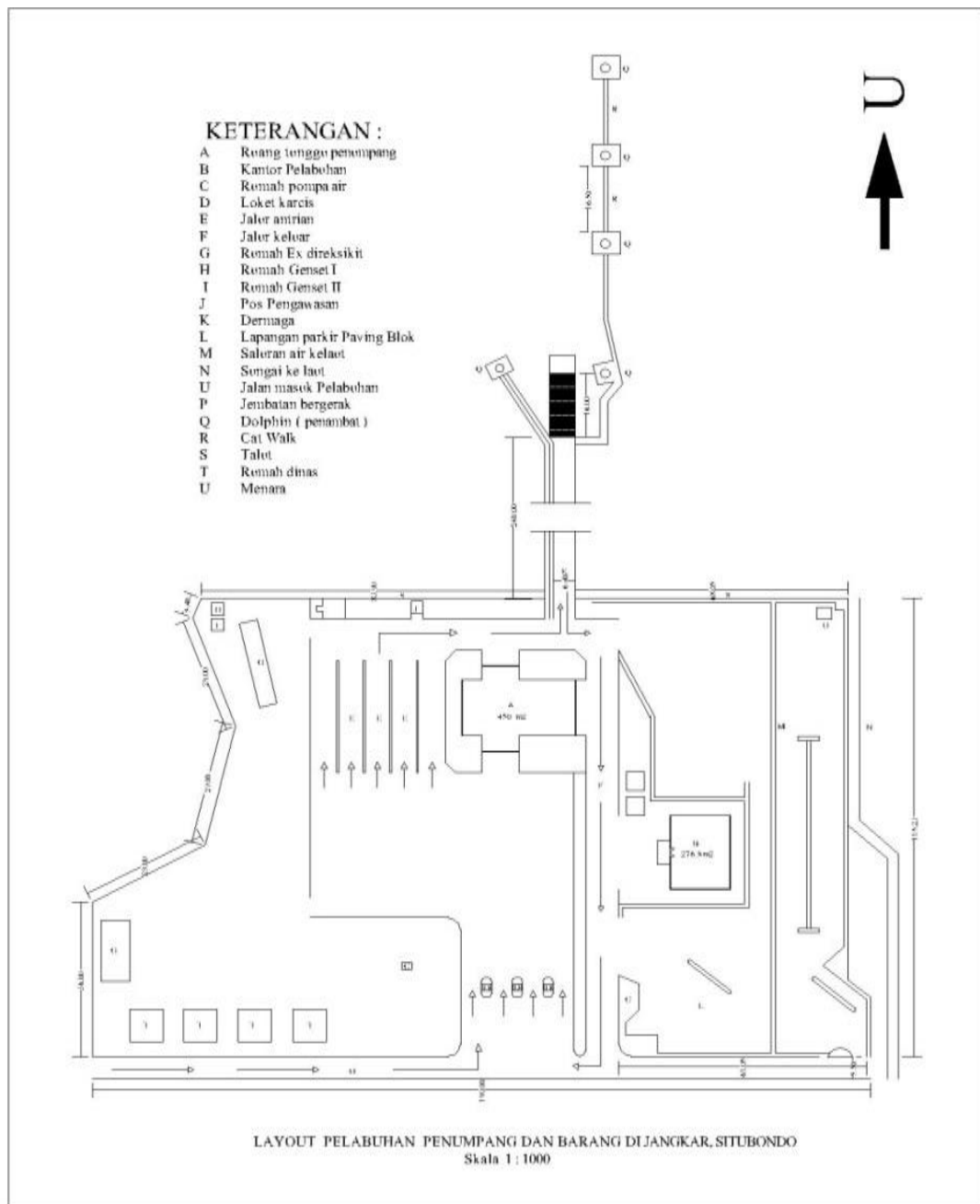
Gambar 4.42 Contoh AC Dan Kipas Angin

Sumber: Pendingin Ruangan (2022)

4) Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan

a. Informasi Pelayanan

Pada Pelabuhan Penyeberangan Jangkar belum terdapat denah atau *layout* pelabuhan.

Gambar 4.42 Contoh *Layout* Pelabuhan

b. Informasi Angkutan Lanjutan

Pada Pelabuhan Jangkar belum ada informasi mengenai angkutan lanjutan. Informasi angkutan lanjutan berfungsi sebagai angkutan lanjutan bagi para pengguna jasa, informasi angkutan lanjutan dapat ditempatkan ditempat yang strategis dan mudah dilihat.

RELASI	JENIS ANGKUTAN	NO ANGKUTAN	RUOTE
CISAAT - STASION SUKABUMI PP	ANGKUTAN PERKOTAAN	AK 08	Cisaat - Stasiun Sukabumi
CIBADAK - CISAAT PP	ANGKUTAN PERKOTAAN	AK 35	Cibadak - Panungku - Karangtengah - Cisaat
BOGOR - SUKABUMI PP	ELF L 300	-	Term Baranangteng - Sukasari - Jl. Silwangi - Jl. Raya Tajur - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi
BOGOR - SUKABUMI PP	BES AKAP	-	Term Baranangteng - Sukasari - Jl. Silwangi - Jl. Raya Tajur - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi
BOGOR - PELABUHAN RATU PP	BES AKAP	-	Term Baranangteng - Sukasari - Jl. Silwangi - Jl. Raya Tajur - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi
DEPOK - SUKABUMI PP	BES AKAP	-	Depok - Depok Timur - Jalan Raya Bogor - Cibinong - Cibarusip - Tol Jagorawi - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Cisaat - Sukabumi
DEPOK - PELABUHAN RATU PP	BES AKAP	-	Depok - Depok Timur - Jalan Raya Bogor - Cibinong - Cibarusip - Tol Jagorawi - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Pelabuhan Ratu
TANJUNGPURUK - SUKABUMI PP	BES AKAP	-	Tol Jagorawi - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi
PULOGADUNG - SUKABUMI PP	BES AKAP	-	Tol Jagorawi - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi
KP RAMBUTAN - SUKABUMI PP	BES AKAP	-	Tol Jagorawi - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi
BEKASI - SUKABUMI PP	BES AKAP	-	Tol - Cikampek - Tol Jagorawi - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi
KALDERES - SUKABUMI PP	BES AKAP	-	Kalderes - Jl. Darmasagati - Tol Wiyata Wiyono - Tol Jagorawi - Ciawi - Jl. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cicurug - Panungku - Cibadak - Karangtengah - Cisaat - Sukabumi

Gambar 4.43 Informasi angkutan lanjutan

Sumber: Informasi (2022)

c. Pelayanan Bagasi Penumpang

Pelayanan bagasi penumpang sangat penting hal ini dikarenakan dapat membantu penumpang dalam membawa barang bawaanya ke kapal. Porter yang ada sebaiknya menggunakan seragam agar dapat dikenali dan mudah terlihat.



Gambar 4.44 Contoh Porter Berseragam

Sumber : Candananews (2022)

5) Aspek Kesetaraan

a. Jalur Khusus Penumpang Berkebutuhan Khusus

Pada Pelabuhan Jangkar belum ada jalur bagi penumpang berkebutuhan khusus di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang, Ruang Tunggu, dan *Gangway*. Hal ini sangat menyulitkan bagi pengguna yang memiliki berkebutuhan khusus dan pihak pelabuhan jangkar harus membuat dan mempersiapkan supaya sesuai dengan Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

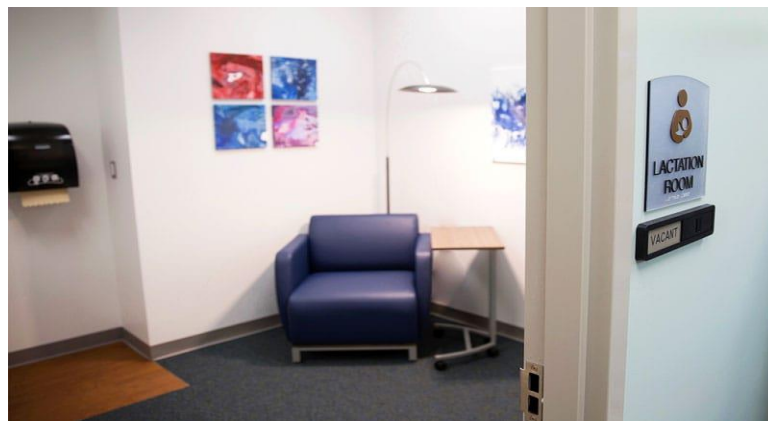


Gambar 4.45 Jalur Penumpang Berkebutuhan Khusus

Sumber : Jalurpenggunadisabilitaas (2022)

b. Ruang Ibu Menyusui

Pada Pelabuhan Jangkar belum ruang ibu menyusui. Hal ini sangat menyulitkan bagi pengguna yang memiliki berkebutuhan khusus dan pihak pelabuhan jangkar harus membuat dan mempersiapkan supaya sesuai dengan Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.46 Contoh Ruang Ibu Menyusui

Sumber: Ruang Ibu Menyusui (2022)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A.KESIMPULAN

1. Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan dikarenakan fasilitas yang ada dipelabuhan masih banyak terdapat kekurangan seperti tidak terdapat alat keselamatan di pelabuhan, kenyamanan dan ketertudahan/keterjangkauan penumpang masih belum terpenuhi dilihat dari persentase total keseluruhan dari Standar Pelayanan Minimal di Jalur Kedatangan dan Keberangkatan , di Ruang Tunggu dan di Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) hanya 17,5% yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
2. Upaya yang perlu dilakukan oleh pengelola pelabuhan agar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jangkar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebagai berikut :

1. Perlunya penambahan alat keselamatan seperti alat pemadam kebakaran yang diletakkan di kantor administrasi dan ruang tunggu , jalur evakuasi, perlengkapan P3K dan Kursi Roda yang ditempatkan di ruang tunggu sehingga dapat melindungi keselamatan pengguna jasa.
2. Perlunya penambahan stiker dan nomor telepon darurat yang dapat dihubungi saat terjadi keadaan darurat sehingga memberi rasa aman terhadap pengguna jasa.
3. Perlunya penambahan 2 toilet penumpang dan fasilitas ibadah di pelabuhan agar pengguna jasa dapat merasa nyaman saat berada di pelabuhan.
4. Penambahan lampu penerang didalam ruang tunggu, lapangan parkir dan dermaga agar sesuai dengan ketentuan intensitas cahaya 200-300 lux, dan penambahan AC pada kantor administrasi dan ruang tunggu sehingga menciptakan kenyamanan pengguna jasa.
5. Penambahan papan informasi mengenai angkutan lanjutan dipelabuhan hal ini dapat mempermudah pengguna jasa untuk melanjutkan perjalanannya hingga sampai ke tujuan.
6. Porter atau pelayanan bagasi haruslah memakai seragam agar mudah terlihat sehingga pengelola pelabuhan harus mengadakan pakaian seragam untuk porter.

B.SARAN

1. Pengelola pelabuhan penyeberangan Jangkar agar menyusun dokumen Standar Pelayanan Penumpang pada pelabuhan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan 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 serta dokumen standar pelayanan tersebut harus disetujui oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

2. Peningkatan standar pelayanan penumpang agar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan
 - a. Aspek Keselamatan

Pada aspek keselamatan pengelola pelabuhan harus menyediakan APAR yang berfungsi untuk memadamkan api saat terjadi kebakaran, penambahan jalur evakuasi kotak P3K. Penambahan tersebut dapat mempermudah penyelamatan apabila terjadi keadaan darurat.

b. Aspek Keamanan

Pengelola pelabuhan harus memberikan nomor telepon atau meletakkan stiker darurat apabila terjadi keadaan darurat. Penempatan stiker harus mudah dilihat oleh pengguna jasa.

c. Aspek kenyamanan

- 1) Penambahan jumlah toilet agar sesuai dengan ratio yang ada di Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
- 2) Penambahan perlengkapan ibadah seperti mukenah dan sajadah.
- 3) Penambahan lampu penerang di area ruang tunggu, lapangan parkir dan dermaga.
- 4) Penambahan pendingin ruangan/AC didalam ruang tunggu penumpang agar menciptakan kenyamanan pengguna jasa.

d. Aspek Ketermudahan/Keterjangkauan

- 1) Penambahan denah/*layout* pelabuhan agar mempermudah penumpang untuk mengetahui lokasi-lokasi yang ada di pelabuhan.
- 2) Pengadaan alat pengeras suara/speaker untuk memberikan pengumuman apabila terjadi gangguan perjalanan kapal.
- 3) Bagi porter/buruh yang ada dipelabuhan harus diberikan seragam agar mudah terlihat dan dikenali oleh pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- _____.2008 Undang-Undang Nomor 17, *Pelayaran*
- _____.Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009, *Tentang Kepelabuhanan*
- _____.Peraturan Menteri Kesehatan Rebuplik Indonesia Nomor 48 2016, *Tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran Lampiran BAB III Hal :40*
- _____.Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 2015, *Tentang Rambu dan Papan Informasi Bencana.*
- _____.Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: KP.5062 / AP 005 / DRDJ / 2020, *Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*
- Abu bakar, Iskandar, 2013, *Transportasi Penyeberangan*, Jakarta : Transindo Gastama Media
- Arifin Dan Zainal,2010, *Evaluasi*, Jakarta : Transindo Gastama Media
- Bahrul Kirom, Dr. H, 2015, *Mengukur Kinerja Pelayana n dan Kepuasan Konsumen*, Reka Cipta, Bandung
- Biro Hukum Dan Organisasi Setjen Depkes RI. (2008). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota.* : Republik Indonesia.
- Chaer, 2007, *Pengertian Aspek*, Yogyakarta : Gava Media
- Fatimah, Siti. 2019 *Pengantar Transportasi*, Myria Publisher, Jakarta
- Isa Muhammad dkk, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolang hlm 4*
- Oktaparizki Rio, 2018, *Faktor Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue, hlm 2*
- Syafingi Habib Muhsin, 2017, *Konstitusional Standar Pelayanan Minimal hlm 4*

Syafingi *Habib* Muhsin, 2017, *Kons tutionalitas Standar Pelayanan Minimal* hlm
218

Triatmodjo, Bambang, 2010, *Perencanaan Pelabuhan*, Yogyakarta : Beta Offset.