

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN
PADA KAPAL YANG BEROPERASI DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA**



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

RANTI HALFIANI

NPT. 19 03 089

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

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN
PADA KAPAL YANG BEROPERASI DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA**



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

RANTI HALFIANI

NPT. 19 03 089

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

PERSETUJUAN SEMINAR

KERTAS KERJA WAJIB

Judul : **EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PADA KAPAL YANG
BEROPERASI DI PELABUHAN PENYEBERANGAN
LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA**

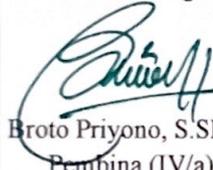
Nama Taruna/I : RANTI HALFIANI
NPT : 1903089
Program Studi : D III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I



Broto Priyono, S.S.T., M.T.

Pembina (IV/a)

19780116 200003 1 001

Pembimbing II



Monica Amalinda, S.T., M.SC.

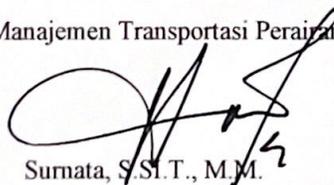
Penata (III/c)

19860918 200812 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Surnata, S.S.T., M.M.

Pembina (IV/a)

NIP.19660719 198903 1 001

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN
PADA KAPAL YANG BEROPERASI DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI
SULAWESI UTARA**

Disusun dan Diajukan Oleh:

RANTI HALFIANI

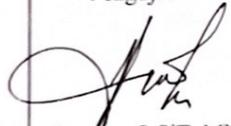
NPT. 1903089

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal 09 Agustus 2022

Menyetujui

Penguji I



Sunrata, S.SiT.,MM
NIP.196607191989031001

Penguji II



Kodrat Alam, S.SiT.,MT
NIP.197806292000031001

Penguji III



Santoso, SE.,M.Si
NIP.198209292009121004

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Surnata, S.Si.T., M.M.
NIP. 19660719 198903 1 001

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ranti Halfiani

NPT : 1903089

Program Studi : Diploma III MTPD

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada Kapal Yang Beroperasi Di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya No. 116, Prajin, Banyuasin I Kab. Banyuasin , Sumatera Selatan

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

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

Palembang,

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

Materai 10.000

()

()

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hanturkan kehadiran ALLAH S.W.T yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada Kapal Yang Beroperasi Di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara dapat dilaksanakan tepat pada waktunya.

Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan. Disamping itu, penulisan Kertas Kerja Wajib ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang dalam kaitannya dengan pengaplikasian dari teori-teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini masih banyak terdapat kekurangan – kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan Kertas Kerja Wajib ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Irwan, S.H., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
2. Bapak Broto Priyono, S.SIT, MT. selaku Pembimbing I KKW yang telah memberikan bimbingan dan arahnya sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Monica Amanda, , S.T., M.SC. selaku Pembimbing II KKW yang selalu memberikan saran dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.
4. Para Dosen Program Studi Diploma III MTPD, yang telah membimbing selama pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.

5. Bapak Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara yang sudah menerima kami disini.
6. Kakak Alumni beserta staf pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini.
7. Bapak Serfie Watupongoh, selaku Korsatpel Pelabuhan Penyeberangan Likupang dan kakak-kakak di satpel terimakasih telah banyak membantu kami selama kami disini.
8. Kawan seperjuangan angkatan XXX, adik tingkat angkatan XXXI dan angkatan XXXII terimakasih atas segala bentuk bantuan juga doanya.
9. Untuk Bapak, Ibu dan kakak serta keluarga tercinta yang tak pernah berhenti mendoakan serta memberikan semangat dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi bahan perbaikan. Semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2022

Penulis,

RANTI HALFIANI
NPT. 19 03 089

Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada Kapal Yang Beroperasi Di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Likupang terletak di Desa Munte, Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara. Pelabuhan Likupang memiliki tiga kapal yang beroperasi yaitu KMP. Lohoraung lintasan Likupang-Biaro-Tagulandang-Makalehi-Siau, KMP. Tarusi lintasan Likupang-Pananaru-Melonguane dan KMP. Watunapato lintasan Likupang-Melonguane-Marampit-Miangas yang saat ini sedang docking.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, terdapat beberapa pelayanan yang belum dijalankan dengan baik, sehingga pengguna jasa merasa tidak puas dan tidak nyaman selama berada di atas kapal. Metode untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisa presentase tingkat kesesuaian standar pelayanan angkutan penyeberangan dan analisa *Importance Performance Analysis*. KMP. Lohoraung dengan presentase tingkat kesesuaian 48,58% dan KMP. Tarusi dengan presentase tingkat kesesuaian 51,61%. Pada standar pelayanan pemuatan kendaraan KMP. Lohoraung dengan presentase tingkat kesesuaian 85,18% dan KMP. Tarusi dengan presentase tingkat kesesuaian 81,48%. Pada standar pelayanan pengoperasian kapal KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi memiliki tingkat kesesuaian dengan presentase 100%.

Berdasarkan hasil analisa didapatkan kesimpulan yakni atribut yang berada pada kuadran I, berdasarkan hasil penelitian atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi kepentingannya. Atribut yang berada pada kuadran I diantaranya, pada KMP. Lohoraung fasilitas dewi-dewi sekoci yang rusak, ruang medis yang tidak digunakan sebagaimana fungsinya, tidak tersedianya alat kesehatan (tandu, kursi roda, tabung oksigen), toilet yang masih bergabung tiap gender, tidak tersedia musholla dan pada KMP. Tarusi fasilitas sekoci yang bocor, toilet masih bergabung tiap gender, ruang menyusui yang tidak digunakan sebagaimana fungsinya, lampu penerangan yang tidak sesuai aturan.

Kata Kunci: standar pelayanan, pelayanan penumpang, tingkat kepuasan

Evaluation of Passenger Services on Ships Operating at Likupang Ferry Port, North Sulawesi Province

ABSTRACT

Likupang Ferry Port is located in Munte Village, North Minahasa Regency, North Sulawesi. Likupang Port has three operating vessels, namely KMP. Lohoraung with the Likupang-Biaro-Tagulandang-Makalehi-Siau route, KMP. Take the route Likupang-Pananaru-Melonguane and KMP. Watunapato with the Likupang-Melonguane-Marampit-Miangas route which is currently docking.

Based on observations in the field, there are several services that have not been carried out properly, so that service users feel dissatisfied and uncomfortable while on the ship. The method to analyze the existing problems is the analysis of the percentage level of conformity of the ferry service standards with the existing conditions and analysis of Importance Performance Analysis. KMP. Lohoraung with the percentage of conformity level of 48.58% and KMP. Tarusi with the percentage of conformity level of 51.61%. On the KMP vehicle loading service standard. Lohoraung with the percentage of conformity level of 85.18% and KMP. Tarusi with the percentage of conformity rate of 81.48%. On the service standard of KMP ship operation. Lohoraung and KMP. Tarusi has a level of conformity with a percentage of 100%.

Based on the results of the analysis, it can be concluded that the attributes that are in quadrant I, based on the results of the research on the service attributes that are important and get the highest importance rating. Attributes that are in quadrant I include, in KMP. Lohoraung facilities for the goddesses of broken lifeboats, medical rooms that are not used as intended, unavailability of medical equipment (stretches, wheelchairs, oxygen cylinders), toilets that are still combined for each gender, prayer rooms and KMP are not available. There are leaking lifeboat facilities, toilets are still combined for each gender, breastfeeding rooms that are not used as intended, lighting that does not match the rules.

Keywords: service standard, passenger service, satisfaction level

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERALIHAN HAK CIPTA	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Review Penelitian Sebelumnya	5
B. Landasan Teori	5
C. Kerangka Penelitian	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. Jenis Penelitian	11
B. Sumber Data/Subyek Penelitian	11
C. Metode/Teknik Pengumpulan Data	11
D. Teknik Analisis Data	13

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	21
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	21
	B. Hasil Penelitian	40
	1. Penyajian Data	40
	2. Analisis Data	63
	C. Pembahasan	88
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	99
	A. Kesimpulan	99
	B. Saran	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sumber Data	11
Tabel 3.2	Skala Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja	20
Tabel 4.1	Luas Wilayah Administrasi Menurut Kecamatan	21
Tabel 4.2	Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk	22
Tabel 4.3	<i>Ship Particular</i>	24
Tabel 4.4	Data Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Likupang	25
Tabel 4.5	Data Produktivitas Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Likupang3(tiga) Tahun Terakhir	35
Tabel 4.6	Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Lohoraung Selama 25 Hari	36
Tabel 4.7	Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP. Lohoraung Selama 25 Hari	36
Tabel 4.8	Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Tarusi Selama 25 Hari	37
Tabel 4.9	Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP. Tarusi Selama 25 Hari	38
Tabel 4.10	Lintasan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang	39
Tabel 4.11	Informasi Keselamatan dan Kerja	40
Tabel 4.12	Fasilitas Keselamatan	40
Tabel 4.13	Fasilitas Kesehatan	42
Tabel 4.14	Informasi dan Himbauan	44
Tabel 4.15	Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan	44
Tabel 4.16	Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang	46
Tabel 4.17	Fasilitas Petugas Keamanan	46
Tabel 4.18	Fasilitas Informasi Gangguan Keamanan	46
Tabel 4.19	Fasilitas Keamanan	47
Tabel 4.20	Fasilitas Lampu Penerangan	47
Tabel 4.21	Lantai Geladak	47
Tabel 4.22	Fasilitas Lampu Penerangan	48

Tabel 4.23 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	49
Tabel 4.24 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler	51
Tabel 4.25 Toilet Reguler	53
Tabel 4.26 Musholla	53
Tabel 4.27 Ruang Ibu Menyusui	54
Tabel 4.28 Fasilitas Lampu Penerangan	55
Tabel 4.29 Kantin	55
Tabel 4.30 Fasilitas Lampu Penerangan	56
Tabel 4.31 Informasi Pelayanan	56
Tabel 4.32 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	57
Tabel 4.33 Fasilitas Bagasi	57
Tabel 4.34 Pengukuran Gang/Jalan	58
Tabel 4.35 Tangga	58
Tabel 4.36 Fasilitas Bongkar Muat	59
Tabel 4.37 Ruang Geladak Kapal	60
Tabel 4.38 Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus	62
Tabel 4.39 Jadwal Operasi	62
Tabel 4.40 Kecepatan Dinas Kapal	63
Tabel 4.41 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang	63
Tabel 4.42 Kesesuaian Kondisi Pemuatan Kendaraan di KMP. Lohoraung	66
Tabel 4.43 Kesesuaian Kondisi Pengoperasian Kapal	67
Tabel 4.44 Skor Total Masing-Masing Item Pelayanan Kendaraan KMP. Lohoraung	69
Tabel 4.45 Skor Total Masing-Masing Item Pelayanan Kendaraan KMP. Tarusi	70
Tabel 4.46 Skor Total Masing-Masing Item Pemuatan Kendaraan KMP. Lohoraung	71
Tabel 4.47 Skor Total Masing-Masing Item Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi	72
Tabel 4.48 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pelayanan Kendaraan KMP. Lohoraung	72

Tabel 4.49 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pelayanan Kendaraan KMP. Tarusi	73
Tabel 4.50 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pemuatan Kendaraan KMP. Lohoraung	74
Tabel 4.51 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi	74
Tabel 4.52 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Setiap Item Pelayanan Penumpang KMP. Lohoraung	75
Tabel 4.53 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Setiap Item Pelayanan Penumpang KMP. Tarusi	76
Tabel 4.54 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Setiap Item Pemuatan Kendaraan KMP. Lohoraung	78
Tabel 4.55 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Setiap Item Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi	78
Tabel 4.56 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pelayanan Penumpang KMP. Lohoraung	82
Tabel 4.57 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pelayanan Penumpang KMP. Tarusi	84
Tabel 4.58 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pemuatan Kendaraan KMP. Lohoraung	86
Tabel 4.59 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi	87
Tabel 4.60 Usulan Pemecah Masalah Pelayanan Penumpang	89
Tabel 4.61 Usulan Pemecah Masalah Pemuatan Kendaraan	94
Tabel 4.62 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Kondisi Yang Direncanakan	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Alur Pikir	10
Gambar 4.1. KMP. Lohoraung	23
Gambar 4.2. KMP. Tarusi	23
Gambar 4.3. KMP. Watunapato	24
Gambar 4.4. Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan Likupang	26
Gambar 4.5. Kantor Pelabuhan Penyeberangan Likupang	26
Gambar 4.6. Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput Pelabuhan Penyeberangan Likupang	26
Gambar 4.7. Areal Parkir Siap Muat Pelabuhan Penyeberangan Likupang	27
Gambar 4.8. Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Likupang	27
Gambar 4.9. Pos Pemeriksaan Tiket Pelabuhan Penyeberangan Likupang	27
Gambar 4.10. Ruang Generator Pelabuhan Penyeberangan Likupang	28
Gambar 4.11. Penampungan Air Pelabuhan Penyeberangan Likupang	28
Gambar 4.12. Pos Jaga Pelabuhan Penyeberangan Likupang	28
Gambar 4.13. Toilet Pelabuhan Penyeberangan Likupang	29
Gambar 4.14. <i>Moveable Bridge</i> Pelabuhan Penyeberangan Likupang	29
Gambar 4.15. <i>Trestle</i> Pelabuhan Penyeberangan Likupang	30
Gambar 4.16. Rumah <i>Moveable Bridge</i> Pelabuhan Penyeberangan Likupang	30
Gambar 4.17. Bolder Pelabuhan Penyeberangan Likupang	30
Gambar 4.18. Fender Pelabuhan Penyeberangan Likupang	31
Gambar 4.19. Catwalk Pelabuhan Penyeberangan Likupang	31
Gambar 4.20. <i>Layout</i> Pelabuhan Penyeberangan Likupang	32

Gambar 4.21. Strukur Organisasi BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara	33
Gambar 4.22. Peta Lintasan Pelabuhan Penyeberangan Likupang	37
Gambar 4.23. Kuadran <i>Importance Performance</i> Pelayanan Penumpang KMP. Lohoraung	80
Gambar 4.24. Kuadran <i>Importance Performance</i> Pelayanan Penumpang KMP. Tarusi	80
Gambar 4.25. Kuadran <i>Importance Performance</i> Pemuatan Penumpang KMP. Lohoraung	81
Gambar 4.26. Kuadran <i>Importance Performance</i> Pemuatan Penumpang KMP. Tarusi	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Tingkat Kesesuaian	101
Survei Intensitas Cahaya	101
Survei Intensitas Suara	101
Penyebearan Kuesioner Kepada Pengguna Jasa	102
Form Survei Standar Pelayanan Minimal	102
Kuesioner	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan sektor yang penting bagi pengembangan suatu wilayah karena dapat menunjang ekonomi rakyat bahkan dapat menjangkau daerah terpencil dan terisolir agar dapat mengikuti perkembangan zaman serta menunjang kelangsungan hidup rakyat yang tinggal di daerah tersebut. Hal ini didorong oleh beberapa alasan seperti kebutuhan sosial, berdagang, bekerja, atau alasan lainnya yang membuat seseorang harus mengikuti perkembangan zaman. Maka bisa dikatakan jika transportasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat di suatu wilayah.

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi penghubung bagi wilayah yang tidak bisa dijangkau dengan jalur darat, karena terputus oleh adanya perairan dan belum terdapat jalur darat yang memadai untuk dilalui. Angkutan penyeberangan memiliki peran yang sangat penting sebagai penunjang perpindahan penumpang dan barang.

Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang masih menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, keberadaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa agar merasa terlayani dengan baik. Hal ini menyebabkan masing-masing angkutan khususnya penyeberangan terus berbenah dan melakukan perbaikan untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan penyeberangan. Sehingga, tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi transportasi penyeberangan terutama pelayanan di atas kapal yang harus memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan karena mereka merupakan konsumen yang menentukan maju tidaknya suatu sistem transportasi.

Pelabuhan Penyeberangan Likupang adalah pelabuhan yang terletak di Desa Munte, Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara. Pelabuhan Likupang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Utara. Kapal yang digunakan pada pelabuhan ini adalah kapal ferry jenis ro-ro. Pelabuhan

Likupang memiliki tiga kapal yang beroperasi yaitu KMP. Lohoraung dengan lintasan Likupang-Biaro-Tagulandang-Makalehi-Siau, KMP. Tarusi dengan lintasan Likupang-Pananaru-Melonguane dan KMP. Watunapato dengan lintasan Likupang-Melonguane-Marampit-Miangas yang saat ini sedang docking.

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan dengan menyediakan fasilitas di atas kapal yang berpengaruh terhadap aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan, aspek kesetaraan serta aspek keteraturan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan. Untuk mendukung hal tersebut, standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal sangat penting sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mendapat permasalahan pada kondisi eksisting di atas kapal yakni pada standar pelayanan minimal pelayanan penumpang ruang medis tidak digunakan sebagaimana fungsinya, kurangnya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Pada standar pelayanan minimal pemuatan kendaraan CCTV tidak berfungsi dengan baik. Pada standar pelayanan minimal operasional kapal tidak tersedia akses kendaraan dari pintu samping.

Untuk mendukung standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal memiliki nilai yang sangat penting bagi perusahaan dan pihak regulator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisa tingkat pelayanan angkutan penyeberangan di atas kapal dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul: **“EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KAPAL YANG BEROPERASI DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LIKUPANG PROVINSI SULAWESI UTARA”**

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penelitian maka penulis memerlukan beberapa perumusan masalah, sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan angkutan penyeberangan di atas kapal telah memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 ?
2. Usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh operator kapal agar pelayanan angkutan penyeberangan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan angkutan penyeberangan di atas kapal telah memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019.
2. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan oleh pihak operator kapal agar pelayanan angkutan penyeberangan sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Taruna

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

2. Manfaat Bagi Lembaga

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

3. Bagi Masyarakat

Dapat menjamin pelayanan yang nyaman bagi para pengguna jasa angkutan.

E. Batasan Masalah

Agar batasan masalah yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan :

1. Lokasi penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Likupang
2. Objek penelitian ini adalah KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi
3. Masalah yang dibahas adalah pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

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

Fani Afrizal (2019) meneliti tentang Evaluasi pelayanan penumpang KMP. Lohoraung di lintasan Likupang-Biaro Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini berupa penelitian untuk melihat tingkat pelayanan penumpang yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Hasil penelitian ini tidak tersedia petugas keamanan, tidak tersedia informasi gangguan keamanan, lampu penerangan yang belum sesuai dan informasi perjalanan belum sesuai.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada peraturan yang digunakan dan objek penelitian yaitu peneliti sebelumnya menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 dan peneliti sekarang menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 dan peneliti sebelumnya hanya mengevaluasi KMP. Lohoraung sedangkan peneliti sekarang mengevaluasi KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi.

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

a. 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) Pasal 1 angka 16

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 dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

3) Pasal 1 angka 36

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

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 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

1) Pasal 1 angka 5

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

2) Pasal 22 ayat (1), Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.

3) Pasal 22 ayat (2), Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak yang Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 4) Pasal 22 ayat (3), Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.

Pasal 32 ayat (2), Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :

- 1) Surat izin usaha angkutan penyeberangan;
- 2) Persetujuan pendahuluan pengadaan kapal sesuai dengan daerah operasi bagi badan usaha yang belum memiliki kapal
- 3) Surat dan dokumen persyaratan kelaiklautan kapal yang permanen atau sementara;
- 4) Lintas yang dilayani;
- 5) Spesifikasi teknis kapal yang akan dioperasikan dan pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan;
- 6) Bukti kepemilikan kapal (Grosse Akta).

e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan

- 1) Pasal 1 angka 1 :

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

- 2) Pasal 1 angka 2 :

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.

3) Pasal 1 angka 3

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk.

4) Pasal 2 ayat (2), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang;
- b. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan; dan
- c. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.

5) Pasal 3 ayat (1), SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:

- a. keselamatan;
- b. keamanan;
- c. kenyamanan;
- d. kemudahan; dan
- e. kesetaraan

6) Pasal 3 ayat (4), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

7) Pasal 15 ayat (1), Untuk memastikan pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan monitoring dan evaluasi.

8) Pasal 15 ayat (2), Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:

- a. berkala; dan/atau
- b. insidental.

2. Landasan Teori

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

a. Transportasi

Menurut Ilham dan Komalasari (2017:32), Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana, prasarana, yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan.

b. Evaluasi

Menurut Umar (2005:36), Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

c. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

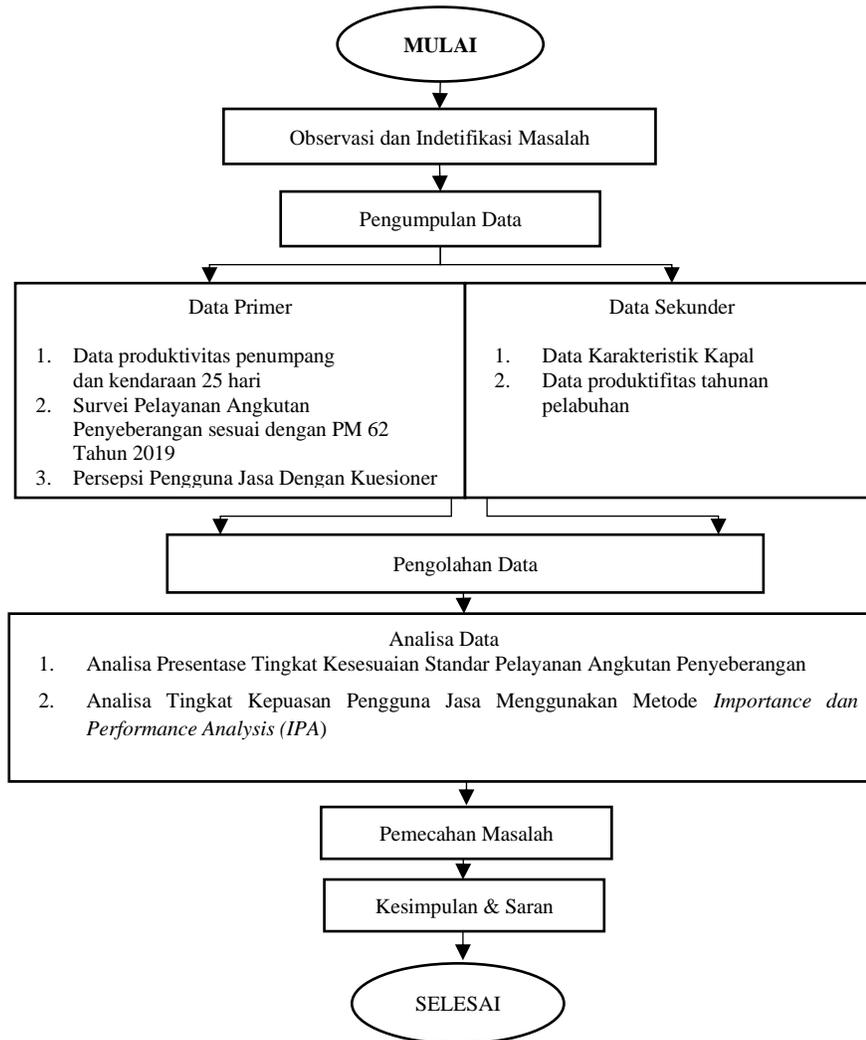
Menurut Priyono dk (2021:238) Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat.

d. Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2015:50), 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.

C. Kerangka Penelitian

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



Gambar 2. 1 Bagan Alur Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data sebagai bahan acuan penelitian ini adalah Kualitatif merupakan data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Data kualitatif dapat juga didefinisikan sebagai data yang berbentuk kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau kata-kata (Martono,2014:84).

B. Sumber Data/Subyek Penelitian

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

Tabel 3.1 Sumber Data

Data	Sumber Data
1. Data Karakteristik Kapal	BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara
2. Data Produktifitas Tahunan	
1. Data kondisi geografis lokasi penelitian	Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa Utara
2. Data batas administrasi lokasi penelitian	
3. Data kependudukan lokasi penelitian	

C. Metode/Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Menurut Martono, (2014:86) Observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan panca indra kita dan data yang didapat yaitu data produktifitas penumpang dan kendaraan 15 hari dan survei pelayanan penumpang diatas kapal.

2. Dokumentasi

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

3. Kuesioner

Kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa di atas kapal, yang berisikan tentang beberapa pernyataan yang terkait dengan persepsi pengguna jasa terhadap kondisi pelayanan angkutan penyeberangan di atas kapal.

4. Metode Institusional

Data yang dikumpulkan dari berbagai instansi terkait, yaitu:

- a. BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara
 - 1) Data Karakteristik Kapal
 - 2) Data Produktifitas Tahunan
 - 3) Data fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Likupang
- b. Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara
 - 1) Data kondisi geografis lokasi penelitian
 - 2) Data batas administrasi lokasi penelitian
 - 3) Data kependudukan lokasi penelitian

5. Metode Kepustakaan

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

- a. Transportasi Multimoda (2017)
- b. Pengelolaan angkutan sungai, danau dan penyeberangan (2021)
- c. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (2015)

D. Teknik Analisis Data

Analisa untuk mengetahui kondisi pelayanan dan kriteria pelayanan yang belum terpenuhi terhadap penumpang di atas kapal dengan cara membandingkan tolok ukur layanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 62 tahun 2019 dengan kondisi pelayanan eksisting di atas KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi.

1. Klasifikasi atau indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

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

a. Keselamatan

1) SPM Pelayanan Penumpang

a) Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

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

b) Fasilitas Keselamatan

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

c) Fasilitas Kesehatan

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

2) SPM Pemuatan Kendaraan

a) Informasi dan Himbauan

Tersedia informasi dan himbauan antara lain memuat dilarang merokok, dilarang menghidupkan mesin, dilarang membuang sampah, dilarang bersandar direling, pemberitahuan kapal akan berlayar

b) Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan

Tersedia perlengkapan keselamatan pada saat pemuatan kendaraan berupa hidran, apar, sprinkler, petunjuk jalur evakuasi, memiliki alat lashing dan ganjal, memiliki scupper, terdapat marka pada cardeck dan pintu rampa.

b. Keamanan

1) SPM Pelayanan Penumpang

a) Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal meliputi ketersediaan CCTV.

b) Petugas Keamanan

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

c) Informasi Gangguan Keamanan

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

2) SPM Pemuatan Kendaraan

a) Fasilitas keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal.

b) Lampu penerangan

Sebagai sumber cahaya di kapal penyeberangan .

c) Lantai geladak

Dilengkapi dengan garis lajur.

- 3) SPM Operasional kapal
 - a) Fasilitas keamanan pada ruang mesin
Pengawasan diruang mesin.
- c. Kenyamanan
 - 1) SPM Pelayanan Penumpang
 - a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler
Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100%, tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi.
 - b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler
Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100% , tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi dan tersedia *reclining seat* dan kursi sofa panjang dengan sandaran dilapisi busa dan kain berlapis dan tersedia AC.
 - c) Toilet Reguler
Tersedianya toilet dengan satu toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal toilet terpisah untuk setiap gender dengan area bersih dan tidak berbau.
 - d) Musholla
Tersedia fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet dan disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas.
 - e) Ruang Ibu Menyusui
Tersedia fasilitas ibu dan anak untuk ruang menyusui dengan kursi/sofa dengan sandaran tangan dan tersedia AC/Kipas Angin/Fentilasi Udara.
 - f) Lampu Penerangan

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

g) Dapur/ Kantin/ Kafetaria

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

2) SPM Pengoperasian Kapal

a) Kondisi fisik kapal

Kapal harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar.

d. Kemudahan/Keterjangkauan

1) SPM Pelayanan Penumpang

a) Informasi Pelayanan

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

b) Fasilitas layanan penumpang reguler

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

c) Fasilitas Bagasi Penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.

d) Gang/Jalan

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

e) Tangga

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

2) SPM Pemuatan Kendaraan

a) Fasilitas bongkar muat

Fasilitas yang digunakan dalam kegiatan pemuatan kedalam kapla berupa pintu rampa.

b) Ruang geladak kapal

Ssebagai tempat untuk parkir kendaraan selama masa pelayaran.

e. Kesetaraan

1) SPM Pelayanan Penumpang

a) Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

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

f. Keteraturan

1) SPM Pengoperasian Kapal

a) Jadwal Kapal

Melaksanakan jadwal sesuai yang ditetapkan.

b) Kecepatan dinas kapal

Melakukan kecepatan dinas kapal sesuai dengan yang ditetapkan.

2. Analisa Persepsi Pelayanan Angkutan Penyeberangan

a. Analisa Jumlah Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau sebagian anggota populasi yang dipilih menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Sampek dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa di atas kapal. Dalam hal ini untuk penentuan jumlah sampel digunakan Rumus Slovin yaitu rumus untuk meghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Adapun perhitungan Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N e^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi (Jumlah penumpang/kendaraan selama 25 hari)

e = Nilai Signifikansi (10%)

$$n = \frac{1476}{1+1476 \cdot 0,1^2}$$

$$= 93,65$$

~ 94 orang (sampel penumpang KMP. Lohoraung)

$$n = \frac{586}{1+586 \cdot 0,1^2}$$

$$= 85,42$$

~ 85 orang (sampel penumpang KMP. Tarusi)

$$n = \frac{338}{1+338 \cdot 0,1^2}$$

$$= 77,16$$

~ 77 orang (sampel kendaraan KMP. Lohoraung)

$$n = \frac{449}{1+449 \cdot 0,1^2}$$

$$= 81,78$$

~ 82 orang (sampel kendaraan KMP. Tarusi)

Dari hasil perhitungan ukuran sampel diatas dengan menggunakan rumus slovin, maka didapatkan ukuran sampel penelitian untuk pelayanan penumpang pada KMP. Lohoraung adalah sebesar 93,65 dilakukan pembulatan angka menjadi 94 responden dan sampel pada KMP. Tarusi adalah sebesar 85,42 dilakukan dengan pembulatan angka 85 responden. Sampel penelitian untuk pemuatan kendaraan pada KMP. Lohoraung adalah sebesar 77,16 dilakukan pembulatan angka menjadi 77 responden dan sampel pada KMP. Tarusi adalah sebesar 81,78 dilakukan dengan pembulatan angka 82 responden.

b. Analisa Tingkat Kesesuaian Variabel Importance dan Performance

Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi

yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan *Importance and Performance Analysis Methode* (IPA).

Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari masing-masing layanan dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari pengguna jasa terhadap tingkat kinerja.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan pelabuhan penyeberangan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan pengguna jasa.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (3.1)$$

Dimana :

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja

Yi : Skor Penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan di KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3.2)$$

Dimana :

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah Responden X Y

- c. Analisa menggunakan metode *importance Performance Analysis*

Tabel 3.2 Skala Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Bobot
Sangat penting	Sangat baik	4
Penting	Baik	3
Tidak penting	Tidak baik	2
Sangat tidak penting	Sangat tidak baik	1

IPA dilakukan dengan menghitung skor total kinerja dan kepentingan/harapan penumpang terhadap pelayanan angkutan penyeberangan. Perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor kepentingan akan dipetakan dalam kuadran kartesius *Important Performance*. Kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan).

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis

Kabupaten Minahasa Utara dengan ibu kota di Airmadidi, terletak di Provinsi Sulawesi Utara. Kabupaten ini memiliki ketinggian rata-rata +188,3 meter di atas permukaan laut, terletak pada 1°18'30" - 1°53'00" Lintang Utara, serta 124°44'00" - 125°11'00" Bujur Timur. Luas wilayah Minahasa utara adalah 1.059,24 km² yang terbagi atas 10 kecamatan.

Tabel 4.1 Luas Wilayah Administrasi Menurut Kecamatan

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

Sumber : BPS Kabupaten Minahasa Utara, 2022.

2. Batas Administrasi

Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Minahasa Utara memiliki batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Kepulauan Sitaro
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Minahasa
- c. Sebelah Barat : Kota Manado
- d. Sebelah Timur : Kota Bitung

3. Kependudukan

Salah satu faktor pendorong meningkatnya perekonomian suatu wilayah yakni sumber daya manusia yaitu penduduk yang berdomisili di wilayah tersebut. Salah satu hal yang harus diperhatikan untuk pembangunan yaitu bagaimana laju pertumbuhan penduduk. Berikut tabel laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Minahasa Utara :

Tabel 4.2 Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk

Kecamatan	Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun (%) 2020-2021
Kema	17.914	1.65
Kauditan	28.935	1.88
Airmandidi	31.180	1.50
Kalawat	33.160	2,02
Dimembe	27.828	1,86
Talawaan	22.680	2.30
Wori	20.860	1.40
Likupang Barat	17.964	0.57
Likupang Timur	20.578	2.03
Likupang Selatan	5.816	1.24
Minahasa Utara	226.915	1.71

Sumber : BPS Kabupaten Minahasa Utara, 2022.

Dari tabel di atas dapat diketahui jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Kalawat dengan jumlah penduduk mencapai 33.160 jiwa dari 226.915 jiwa jumlah keseluruhan penduduk di Kabupaten Minahasa Utara. Sedangkan untuk kabupaten dengan laju pertumbuhan penduduk terbanyak ialah Kecamatan Talawaan dengan laju pertumbuhan 2,30 %.

4. Ekonomi

Sumber daya pertanian dan perkebunan dengan primadona tanaman kelapa yang adalah terbesar di seluruh wilayah Minut sehingga merupakan usaha tani utama penduduk. Selain itu tanaman cengkih serta buah-buahan antara lain buah Duku, Langsat, Manggis dan Rambutan banyak dihasilkan oleh petani. Sumber daya laut dan perikanan, yaitu perikanan air tawar berupa ikan Mas dan Ikan Mujair. Perikanan air laut

berupa Tambak Kerapu, Bandeng, Udang, Lobster dan pengembangbiakan Rumput Laut serta Kerang Mutiara. Sumber daya pertambangan merupakan sumber daya yang masih memiliki potensi yang terpendam karena sampai saat ini belum diolah secara maksimal. Di mana Minahasa Utara juga memiliki potensi kekayaan emas yang besar.

5. Sarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

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

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang yaitu KMP. Lohoraung, KMP. Tarusi dan KMP. Watunapato yang saat ini sedang docking. Adapun spesifikasi kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang sebagai berikut:



Gambar 4.1 KMP. Lohoraung



Gambar 4.2 KMP. Tarusi



Gambar 4.3 KMP. Watunapato

Tabel 4.3 *Ship Particular*

No	Nama Kapal	KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi	KMP. Watunapato
1	Jenis Kapal	Ro – Ro	Ro – Ro	Ro - Ro
2	Tempat Pembuatan	Bangkalan Madura (Surabaya)	Pt. Sarana Samudera Pasific Bitung	Pd. Angkutan Penyeberangan Talaud
3	Tahun Pembuatan	2011	2010	2011
4	Tanda Panggilan	POHR	POHX	JZCL
5	Pemilik	Ditjen Perhubungan Darat	Ditjen Perhubungan Darat	Ditjen Perhubungan Darat
6	Ukuran Utama			
	• Panjang Seluruh	40 Meter	40,50 Meter	54,50 Meter
	• Panjang Garis Air	34,5 Meter	40,15 Meter	48,14 Meter
	• Lebar	10,5 Meter	12 Meter	13 Meter
	• Sarat Air	2 Meter	2,15 Meter	2,7 Meter
	• GRT	458 T	596 T	988 T
7	Mesin Utama			
	• Merk	YANMAR	YANMAR	BAUDOUIIN
	• Type	12 LAAM-UTE	6 AYM-WET	12M26SR
	• Kecepatan Operasional	10 Knot	9 Knot	11 Knot
	• Rpm	1900 Rpm	1900 Rpm	1900 Rpm
	• Jumlah Mesin	2 Unit	2 Unit	2 Unit
8	Mesin Bantu			
	• Merk	Perkins	Tianjin Lovol	Tianjin Lovol
	• Type	6 TWGM	1004TGM12	1004tgm12
	• Rpm	1500 Rpm	1500 Rpm	1500 Rpm
	• Jumlah Mesin	2 Unit	2 Unit	2 Unit
9	Kapasitas Muat			
	• Penumpang	120 Orang	200 Orang	212 Orang
	• Kendaraan Campuran	10 Unit	19 Unit	21 Unit
10	Jumlah Crew	18 Orang	18 Orang	20 Orang

Sumber : BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara

5. Prasarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana berfungsi untuk menambah kelancaran arus penumpang bagi pengguna jasa transportasi tersebut. Untuk menunjang kelancaran kegiatan transportasi terutama pada Pelabuhan Penyeberangan Likupang, maka pihak pengelola pelabuhan menyediakan prasarana untuk aktivitas penyeberangan. Adapun Prasarana Angkutan Penyeberangan yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang, sebagai berikut :

Tabel 4.4 Data Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Likupang

FASILITAS PELABUHAN	JUMLAH SATUAN
Luas DLKR/DLKP	15.000 m ²
Lapangan Parkir	6680 m ²
Ruang Tunggu	117 m ²
Gangway	336 m ²
Treastle	441 m ² (63 m x 7 m)
Dermaga	180 m ²
Gedung Terminal	240 m ²
Kantor	30 m ²
Moveable Bridge	1 Unit
Kapasitas MB	40 TON
Kapasitas Dermaga	1500 GRT
Panjang Dermaga	20 m
Lebar Dermaga	9 m
Kedalaman Kolam	3,80 m
Mooring Dolphin	3 Unit
Breasting Dolphin	3 Unit
SBNP	2 Unit

Sumber : BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara

a. Fasilitas Daratan

1) Gedung Terminal

Gedung terminal di Pelabuhan Penyeberangan Likupang ini memiliki luas 240 m². Pada gedung terminal ini terdapat ruang tunggu penumpang.



Gambar 4.4 Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan Likupang

2) Kantor Pelabuhan

Kantor Pelabuhan Penyeberangan Likupang memiliki luas 30 m² dan terdapat beberapa ruang kantor yang digunakan sebagai tempat untuk kegiatan pemerintahan maupun pelayanan jasa.



Gambar 4.5 Kantor Pelabuhan Penyeberangan Likupang

3) Lapangan Parkir Pengantar/penjemput

Lapangan parkir pengantar/penjemput yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Likupang terdiri dari lapangan parkir untuk kendaraan roda 2 (dua) dan kendaraan roda 4 (empat) yang terletak di depan gedung terminal. Kondisi lapangan parkir pengantar/penjemput dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4.6 Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput Pelabuhan Penyeberangan Likupang

4) Areal Parkir Siap Muat

Areal parkir siap muat yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Likupang tersedia untuk kendaraan sebelum masuk ke dalam kapal. Area parkir siap muat di Pelabuhan Penyeberangan Likupang untuk kendaraan golongan II dan III bergabung dengan lapangan parkir siap muat kendaraan golongan IV dan V.



Gambar 4.7 Areal Parkir Siap Muat Pelabuhan Penyeberangan Likupang

5) Ruang Tunggu Penumpang

Ruang tunggu memiliki luas 117 m² dan berfungsi untuk penumpang yang menunggu kedatangan kapal.



Gambar 4.8 Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Likupang

6) Pos Pemeriksaan Tiket

Pos pemeriksaan berfungsi sebagai tempat petugas melakukan pengecekan tiket penumpang dan kendaraan yang akan masuk ke kapal.



Gambar 4.9 Pos Pemeriksaan Tiket Pelabuhan Penyeberangan Likupang

7) Ruang Generator

Ruang Generator digunakan untuk kebutuhan listrik tambahan.



Gambar 4.10 Ruang Generator Pelabuhan Penyeberangan Likupang

8) Penampungan air bersih

Penampungan air bersih di gunakan untuk melengkapi kebutuhan air bersih di Pelabuhan Penyeberangan Likupang.



Gambar 4.11 Penampungan Air Pelabuhan Penyeberangan Likupang

9) Pos Jaga

Pos Jaga di pelabuhan penyeberangan likupang berfungsi untuk menjaga keamanan kondisi pelabuhan pada kondisi normal maupun padat yang berada di gerbang depan masuk pelabuhan.



Gambar 4.12 Pos Jaga Pelabuhan Penyeberangan Likupang

10) Toilet

Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Likupang digunakan sebagai ruang sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil yang di sediakan untuk penumpang baik ketika hendak naik atau turun dari kapal.



Gambar 4.13 Toilet Pelabuhan Penyeberangan Likupang

b. Fasilitas Perairan

1) Dermaga

Dermaga di pelabuhan penyeberangan Likupang memiliki 1 dermaga tipe MB (Movable Bridge) yang memiliki kapasitas 40 TON yang digunakan untuk akses kapal bongkar muat.



Gambar 4.14 Movable Bridge Pelabuhan Penyeberangan Likupang

2) Trestle

Trestle merupakan jalan/akses dari daratan menuju ke dermaga yang digunakan pada pelabuhan yang perairannya dangkal pada garis pantai.



Gambar 4.15 Trestel Pelabuhan Penyeberangan Likupang

3) Rumah MB

Rumah MB digunakan untuk mengatur Movable Bridge pada dermaga agar dapat di sesuaikan dengan ketinggian muka air.



Gambar 4.16 Rumah *Movable Bridge* Pelabuhan Penyeberangan Likupang

4) Bolder

Bolder berfungsi sebagai tempat untuk tambat kapal yang akan bersandar ke dermaga.



Gambar 4.17 Bolder Pelabuhan Penyeberangan Likupang

5) Fender

Fender berfungsi sebagai peredam gesekan antara kapal dengan dermaga pada saat kapal sandar.



Gambar 4.18 Fender Pelabuhan Penyeberangan Likupang

6) Catwalk

Catwalk digunakan untuk akses penumpang dari dermaga menuju ke kapal.



Gambar 4.19 Catwalk Pelabuhan Penyeberangan Likupang

Berdasarkan data diatas, Pelabuhan Penyeberangan Likupang dengan berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan angkutan penyeberangan. Berikut ini Layout Pelabuhan Penyeberangan Likupang :

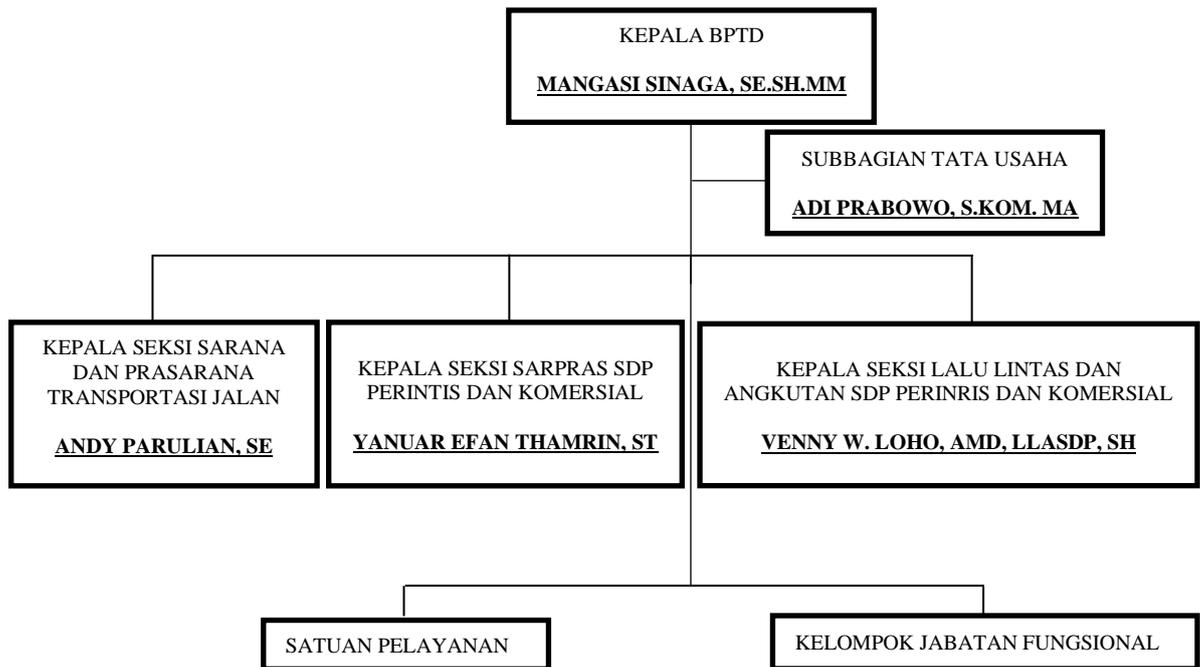


Gambar 4.20 Layout Pelabuhan Penyeberangan Likupang

6. Instansi Pembina Transportasi

a. Struktur Organisasi

Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara merupakan instansi yang bertugas mengawasi Angkutan Penyeberangan yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Adapun struktur organisasi yang terdapat di BPTD wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara adalah sebagai berikut:



Gambar 4.21 Struktur Organisasi
BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara

b. Tugas dan wewenang

1) Kepala BPTD

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

2) Subbagian Tata Usaha

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

3) Seksi transportasi jalan

Melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan terminal penumpang tipe A, terminal barang, Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan

Bermotor (UPPKB), pelaksanaan kalibrasi peralatan pengujian berkala kendaraan bermotor, pelaksanaan pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan, serta pengawasan teknis sarana lalu lintas dan angkutan jalan di jalan nasional dan pengujian berkala kendaraan bermotor dan industri karoseri, pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan nasional, pengawasan angkutan orang lintas batas negara dan/atau antarkota antarprovinsi, angkutan orang tidak dalam trayek, dan angkutan barang, penyidikan dan pengusulan sanksi administrasi terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas dan angkutan jalan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengawasan tarif angkutan jalan.

4) Seksi Sarana dan Prasarana SDP Komersil dan Perintis

Melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, dan pengawasan sarana dan prasarana transportasi sungai, danau dan penyeberangan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

5) Seksi Lalu Lintas dan Angkutan SDP Komersil dan Perintis

Melakukan penyusunan bahan pengawasan dan penyelenggaraan angkutan sungai, danau dan penyeberangan, penjaminan keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan, pengusulan dan pemantauan tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, serta penyelenggara pelabuhan penyeberangan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

6) Kelompok Jabatan Fungsional

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7) Satuan Pelayanan

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

7. Produktivitas Angkutan

a. Produktivitas Penumpang Dan Kendaraan 3 Tahun Terakhir

Data produktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang beserta kendaraan dalam 3 (tiga) tahun terakhir di Pelabuhan Penyeberangan Likupang.

Tabel 4.5 Data Produktivitas Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Likupang 3 (tiga) Tahun Terakhir

NO	URAIAN	TAHUN		
		2019	2020	2021
1	TRIP	211	213	772
2	PENUMPANG			
	Dewasa	20.892	12.004	15.276
	Anak-Anak	2068	867	908
	JUMLAH	22.960	12.871	16.184
3	KENDARAAN			
	Golongan I	0	0	0
	Golongan II	1630	899	1283
	Golongan III	7	17	11
	Golongan IV Pnp	483	468	647
	Golongan IV Brg	571	353	498
	Golongan V Pnp	78	5	33
	Golongan V Brg	3504	3923	4818
	Golongan VI Pnp	9	0	0
	Golongan VI Brg	254	85	201
	Golongan VII	110	21	55
	Golongan VIII	19	8	10
	Golongan IX	9	8	11
	JUMLAH	6.674	5.787	7567

Sumber: BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara , 2022.

Tabel 4.6 Data Produktifitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP.

Lohoraung Selama 25 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	14/03/2022	70	0	4	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0
2	16/03/2022	55	0	4	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0
3	18/03/2022	64	0	8	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
4	21/03/2022	63	0	3	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0
5	23/03/2022	73	0	5	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0
6	25/03/2022	57	0	2	0	2	0	0	7	0	0	0	0	0
7	28/03/2022	81	0	7	0	2	1	0	8	0	0	0	0	0
8	30/03/2022	61	0	6	0	1	1	0	5	0	0	0	0	0
9	01/04/2022	85	0	7	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
10	04/04/2022	98	0	13	0	1	1	0	9	0	0	0	0	0
11	08/04/2022	93	0	4	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
12	11/04/2022	67	0	4	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0
13	13/04/2022	51	0	7	0	1	3	0	8	0	0	0	0	0
14	16/04/2022	47	0	2	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0
15	18/04/2022	70	0	5	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
16	20/04/2022	68	0	4	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0
17	23/04/2022	38	0	3	0	1	1	0	8	0	0	0	0	0
18	25/04/2022	126	0	3	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0
19	27/04/2022	51	0	9	0	2	1	0	8	0	0	0	0	0
20	29/04/2022	98	0	9	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0
21	02/05/2022	124	0	4	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0
22	04/05/2022	84	0	12	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
23	06/05/2022	137	0	11	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0
24	09/05/2022	89	0	6	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
25	11/05/2022	66	0	2	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0
JUMLAH		1916	0	144	0	16	14	1	167	1	0	0	0	0

Sumber: BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara , 2022.

Tabel 4.7 Data Produktifitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP.

Lohoraung Selama 25 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	14/03/2022	41	0	8	0	1	1	0	8	0	0	0	0	0
2	16/03/2022	34	0	6	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
3	18/03/2022	48	0	4	0	2	0	0	7	0	0	0	0	0
4	21/03/2022	51	0	7	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
5	23/03/2022	48	0	2	0	2	1	0	7	0	0	0	0	0
6	25/03/2022	53	0	4	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0
7	28/03/2022	56	0	6	0	0	1	0	6	0	0	1	0	0
8	30/03/2022	53	0	2	0	0	2	1	7	0	0	0	0	0

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
9	01/04/2022	57	0	4	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
10	05/04/2022	12	0	1	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0
11	09/04/2022	12	0	14	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0
12	11/04/2022	57	0	6	0	1	1	0	5	0	0	0	0	0
13	13/04/2022	61	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
14	16/04/2022	31	0	3	0	1	1	0	9	0	0	0	0	0
15	19/04/2022	36	0	1	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0
16	21/04/2022	51	0	7	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0
17	23/04/2022	48	0	3	0	2	0	0	7	0	0	0	0	0
18	25/04/2022	76	0	3	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0
19	27/04/2022	78	0	2	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0
20	29/04/2022	140	0	18	0	2	1	0	7	0	0	0	0	0
21	02/05/2022	110	0	12	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0
22	04/05/2022	32	0	8	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0
23	06/05/2022	129	0	9	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0
24	09/05/2022	78	0	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
25	11/05/2022	83	0	4	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0
JUMLAH		1475	0	139	0	21	16	2	152	7	0	1	0	0

Sumber: BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara , 2022.

Tabel 4.8 Data Produktifitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Tarusi
Selama 25 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	16/03/2022	14	0	1	0	1	0	0	11	0	1	0	0	0
2	18/03/2022	0	0	2	0	0	1	2	11	0	2	0	0	0
3	22/03/2022	22	0	1	0	3	0	0	12	0	0	2	0	0
4	24/03/2022	15	0	0	0	1	0	0	14	0	0	1	0	0
5	27/03/2022	20	0	1	0	3	1	0	11	0	2	0	0	0
6	30/03/2022	11	0	1	0	1	1	0	16	0	1	0	0	0
7	5/04/2022	30	0	1	0	3	3	0	11	0	2	1	0	0
8	11/04/2022	17	0	0	0	2	2	0	9	0	3	0	0	1
9	14/04/2022	16	0	4	0	0	0	0	12	0	0	2	0	0
10	16/04/2022	13	0	0	0	2	0	0	4	0	1	0	0	0
11	19/04/2022	6	0	1	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0
12	20/04/2022	14	0	0	0	3	0	0	11	0	2	0	0	0
13	22/04/2022	17	0	3	0	2	3	0	10	0	1	1	0	0
14	24/04/2022	10	0	0	0	1	1	0	10	0	1	1	0	0
15	26/04/2022	22	0	5	0	3	1	0	10	0	1	0	0	0
16	09/06/2022	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	12/06/2022	20	0	0	0	2	0	0	10	0	2	0	1	0
18	14/06/2022	21	0	0	0	1	0	0	16	0	0	0	1	0
19	17/06/2022	22	0	2	0	4	1	0	12	0	0	0	0	0

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
20	21/06/2022	25	0	5	0	1	0	0	6	0	1	0	1	0
21	23/06/2022	21	0	0	0	2	0	0	9	0	0	1	0	0
22	25/06/2022	32	0	3	0	0	2	0	14	0	0	0	0	0
23	27/06/2022	8	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
24	30/06/2022	26	0	1	0	0	1	4	11	0	1	0	0	0
25	05/07/2022	23	0	2	0	2	1	0	7	0	0	0	0	0
JUMLAH		434	0	33	0	37	18	6	243	0	22	9	3	1

Sumber: BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara , 2022.

Tabel 4.9 Data Produktifitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP.
Tarusi Selama 25 Hari

NO	HARI / TANGGAL	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL VII	GOL VIII	GOL IX
						A	B	A	B	A	B			
1	14/03/2022	23	0	2	0	2	2	0	9	0	1	2	0	0
2	17/03/2022	12	0	0	0	2	1	0	17	0	0	0	0	0
3	20/03/2022	23	0	1	0	3	0	0	13	0	1	1	0	0
4	23/03/2022	15	0	0	0	1	1	0	12	0	2	0	0	1
5	26/03/2022	28	0	2	0	4	1	0	16	0	1	0	0	0
6	28/03/2022	26	0	3	0	4	3	0	13	0	2	0	0	0
7	4/04/2022	30	0	2	0	1	4	0	10	0	1	2	0	0
8	10/04/2022	22	0	0	0	4	2	0	12	0	1	0	0	1
9	13/04/2022	22	0	0	0	3	3	0	12	0	0	1	0	0
10	15/04/2022	16	0	0	0	2	2	0	9	0	3	0	0	0
11	17/04/2022	23	0	1	0	1	1	0	11	0	0	2	0	1
12	19/04/2022	23	0	1	0	3	3	0	9	0	2	1	0	0
13	21/04/2022	27	0	1	1	2	1	0	10	0	3	0	0	0
14	23/04/2022	12	0	0	0	3	1	0	11	0	1	1	0	0
15	25/04/2022	28	0	3	0	1	5	0	13	0	1	1	0	0
16	08/06/2022	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
17	10/06/2022	31	0	0	0	3	3	0	10	0	2	0	0	0
18	13/06/2022	23	0	1	0	1	2	0	11	0	0	2	0	0
19	16/06/2022	21	0	0	0	1	4	0	11	0	1	0	0	0
20	19/06/2022	20	0	0	0	0	1	0	10	0	2	0	0	0
21	22/06/2022	21	0	2	0	1	1	0	10	0	1	0	0	0
22	24/06/2022	26	0	3	0	1	1	0	11	0	1	1	0	0
23	26/06/2022	16	0	1	0	1	2	0	8	0	2	0	0	0
24	26/06/2022	37	0	3	0	5	2	0	14	0	0	0	0	0
25	04/07/2022	58	0	1	0	3	2	0	11	0	1	1	0	0
JUMLAH		586	0	27	1	52	48	0	273	0	30	15	0	3

Sumber: BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara , 2022.

6. Jaringan Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

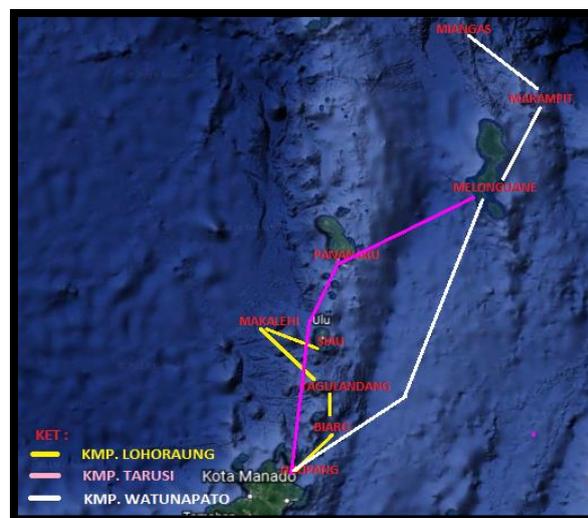
Lintasan perintis merupakan lintasan yang mendapat subsidi dari pemerintah untuk dapat di layani guna untuk tetap memberikan pelayanan angkutan terhadap daerah yang permintaan angkutan masi sangat rendah dan membuka akses bagi daerah yang masi terisolir.

Untuk angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan sampai saat ini telah memiliki trayek resmi yang merupakan ketetapan dari pemerintah daerah setempat. Lintasan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Likupang. Adapun trayek – trayek tersebut diantaranya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 10 Lintasan di Pelabuhan Penyeberangan Likupang

No	Lintasan	Waktu Tempuh	
		Mil	Jam
1	Likupang - Pananaru - Melonguane	200,4	22
2	Likupang - Biaro - Tagulandang - Makalehi - Siau	107	15
3	Likupang - Melonguane - Marampit - Miangas	322	43

Sumber: BPTD Wilayah XXII Provinsi Sulawesi Utara , 2022.



Gambar 4.22 Peta Lintasan Pelabuhan Penyeberangan Likupang

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

B. Hasil Penelitian

1. Penyajian Data

a. Kondisi Eksisting Pelayanan Angkutan Penyeberangan

1) Aspek Keselamatan

a) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.11 Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Informasi keselamatan dan kesehatan	ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan Kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang.		

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi keselamatan dan kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tersedianya pemberian informasi berupa papan petunjuk informasi dan stiker.

Tabel 4.12 Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas keselamatan	kondisi ketersediaan fungsi	Alat Pemadam	 Tersedia 14 APAR di atas kapal	 Tersedia 12 APAR di atas kapal
		Sprinkler dan Alarm Pendeteksi asap	 Tersedia 38 sprinkler dan 17 alarm pendeteksi asap	 Tersedia 42 sprinkler dan 12 alarm pendeteksi asap

		<i>Life Jacket</i>	 <p>Tersedia 112 untuk dewasa dan 5 untuk anak-anak</p>	 <p>Tersedia 244 untuk dewasa dan 25 untuk anak-anak</p>
		<i>Life Buoy</i>	 <p>Tersedia 10 unit life buoy</p>	 <p>Tersedia 12 life buoy</p>
		<i>Liferaft</i>	 <p>Tersedia 8 unit liferaft</p>	 <p>Tersedia 10 unit Liferaft</p>
		Sekoci	  <p>Tersedia 2 unit sekoci dengan dewi-dewi rusak</p>	  <p>Tersedia 2 unit sekoci dengan keadaan sekoci bocor</p>

		Petunjuk jalur evakuasi		
		Titik kumpul evakuasi		

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi fasilitas keselamatan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan rusaknya kondisi dewi-dewi sekoci di KMP. Lohoraung dan kondisi bocor di KMP. Tarusi.

Tabel 4.13 Fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan	Ruang Medis		

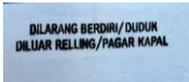
		Tempat Tidur	-	
		Tandu	-	-
		Kursi Roda	-	-
		Obat-Obatan		
		Tabung Oksigen	-	-
		P3K		-

Sumber: Hasil Survei, 2022.

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi fasilitas kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan ruang medis yang tidak digunakan sebagaimana mestinya di KMP. Lohoraung dan tidak tersedia tandu, kursi roda, tabung oksigen, obat-obatan dan P3K tidak lengkap di KMP. Lohorang dan KMP. Tarusi.

b) SPM Pemuatan kendaraan

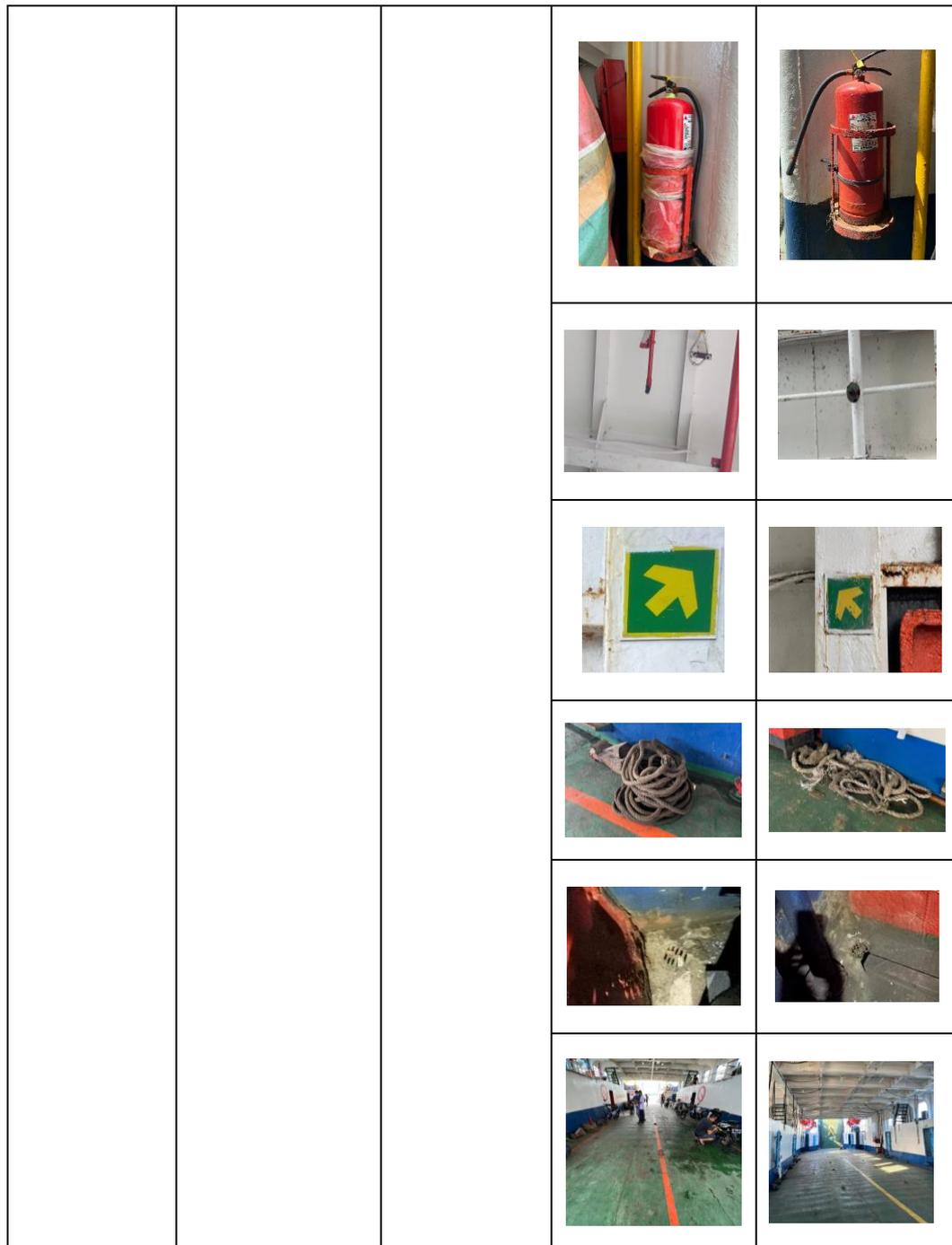
Tabel 4.14 Informasi dan Himbauan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Informasi dan Himbauan	ketersediaan	Tersedia dan mudah dibaca dan dilihat		
				
				
				
				

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi dan himbauan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.15 Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	Kondisi dan ketersediaan	Tersedia, mudah dijangkau dan berfungsi		



Dari analisa tingkat pelayanan untuk fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

- 2) Aspek Keamanan
 - a) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.16 Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV meliputi: 1) Ruang Penumpang; dan 2) Fasilitas vital lainnya	 Tersedia 6 CCTV	 Tersedia 8 CCTV

Analisa tingkat pelayanan untuk informasi fasilitas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal dengan tersedianya CCTV di atas kapal.

Tabel 4.17 Fasilitas Petugas Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Petugas Keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia petugas keamanan	-	-

Dari analisa tingkat pelayanan untuk petugas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedianya petugas keamanan.

Tabel 4.18 Fasilitas Informasi Gangguan Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Informasi gangguan Keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	-	-

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi gangguan keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia informasi gangguan keamanan.

b) SPM Pemuatan Kendaraan

Tabel 4.19 Fasilitas Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	 <p>Tersedia CCTV di Haluan dan Buritan dengan keadaan mati</p>	 <p>Tersedia CCTV di Haluan dan Buritan dengan keadaan mati</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk fasilitas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal.

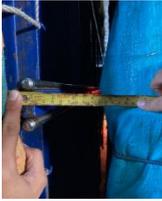
Tabel 4.20 Fasilitas Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Lampu Penerangan	Ketersediaan	Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux		

Dari analisa tingkat pelayanan untuk lampu penerangan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.21 Lantai Geladak

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Lantai Geladak	Ketersediaan	a. Dapat dilihat dengan jelas		

		<p>b. Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm</p>	 <p>Jarak antara sisi 15 cm</p>	 <p>Jarak antara sisi 14 cm</p>
		<p>c. Jarak antar muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm</p>	 <p>Jarak antar muka 80 cm</p>	 <p>Jarak antar muka 55 cm</p>
		<p>d. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading</p>	 <p>Jarak sisi 65 cm</p>	 <p>Jarak sisi 80 cm</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk lantai geladak diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

c) SPM Pengoperasian Kapal

Tabel 4.22 Fasilitas Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas Keamanan pada ruang mesin	Ketersediaan	Tersedia CCTV pada Ruang Mesin		

Dari analisa tingkat pelayanan untuk fasilitas keamanan pada ruang mesin diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal

3) Aspek Kenyamanan

a) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.23 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi di KMP. Lohoraung	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	 Tinggi ruangan 2,02 m	 Tinggi ruangan 2,04 m
		Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	 Lebar 43 cm dan Panjang 40 cm	-
		Ruang Leshan / Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar > 8 jam)		
		Kipas Angin/ AC	-	-
TV/Video/ Audio	-	-		

		Tempat Sampah		
		Area bersih 100%		
		Pengeras suara		
		Terdapat Ventilasi		

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas ruang penumpang ekonomi reguler diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia kipas angin/ ac dan tv/ video/audio dan tidak tersedia tempat duduk di KMP. Tarusi.

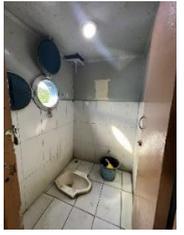
Tabel 4.24 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rendah 1,90 m	 Tinggi ruangan 2,14 m	 Tinggi ruangan 1,95 m
		Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	-	-
		Kursi <i>Reklining / Reclining Seat</i> (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan Panjang 60 cm tiap kursi)	-	-
		Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandara, berlapis busa dan upholsterym (kain pelapis) ukuran sofa paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm).	-	-
		AC		

		TV/Video/ Audio	-	-
		Tempat Sampah		
		Area Bersih 100%		
		Pengeras Suara		
		Ventilasi		

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas ruang penumpang ekonomi non reguler diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia tempat duduk dengan kursi sandaran, tidak tersedia kursi reclining, tidak tersedia kursi sofa, tidak tersedia TV/Video/Audio dan terdapat sampah di area ruangan di KMP. Tarusi.

Tabel 4.25 Toilet Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Toilet Reguler	Jumlah dan Kondisi	Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender		
		Area Bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet		

Sumber: Hasil Survei, 2022.

Dari analisa tingkat pelayanan untuk lampu penerangan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan bergabungnya toilet setiap gender.

Tabel 4.26 Musholla

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Musholla	Ketersediaan dan kondisi	Tempat wudhu, alat sholat dan karpet	-	
		Tersedia AC/ Kipas Angin	-	

		Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla	-	
--	--	---	---	---

Sumber: Hasil Survei, 2022.

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas musholla diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia musholla.

Tabel 4.27 Ruang Ibu Menyusui

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Ruang Menyusui Reguler	Ketersediaan dan kondisi	Tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan	-	
		Tersedia AC/ Kipas angin/fentilasi udara	-	

Sumber: Hasil Survei, 2022.

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas ruang ibu menyusui diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia ruang ibu menyusui di KMP. Lohoraung dan tidak tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan di KMP. Tarusi.

Tabel 4.28 Fasilitas Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Lampu penerangan	Intensitas Cahaya	200-300 Lux	Titik 1 	Titik 1 
			Titik 2 	Titik 2 
			Titik 3 	Titik 3 
			Titik 4 	Titik 4 
			Rata-rata	187,6

Dari survei lampu penerangan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.29 Kantin

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Dapur/ Kantin/ Kafetaris	Tempat dan Ketersediaan	Tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan		
		Harus menggunakan kompor listrik		
		Mempunyai Sistem lubang angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor terpisah dengan ruang akomodasi		

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas dapur/kantin/kafetaria diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

b) SPM Pengoperasian Kapal

Tabel 4.30 Fasilitas Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Kondisi Fisik Kapal	Kondisi Baik	Kapal Harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar atau mengalami korosi		

Dari analisa tingkat pelayanan kondisi fisik kapal diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

4) Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

a) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.31 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Informasi pelayanan	Tempat dan Ketersediaan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat	Saat ada informasi 	Saat ada informasi 
		b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Saat tidak ada informasi 	Saat tidak ada informasi 
selisih			24,3	28,4

Jadi, perbandingan intensitas suara disaat penyampaian informasi dengan kebisingan yang ada sudah memenuhi standar yaitu lebih dari 20dB.

Tabel 4.32 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	Ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	-	-

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas layanan penumpang reguler diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia fasilitas layanan penumpang reguler.

Tabel 4.33 Fasilitas Bagasi

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi di KMP. Lohoraung	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas Bagasi Penumpang	Ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	-	-

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas bagasi diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia fasilitas bagasi.

Tabel 4.34 Pengukuran Gang/Jalan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Gang/Jalan	Luas dan Kondisi	a. Sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 mm b. di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm c. di atas 1.000 penumpang, jarak paling sedikit 120 cm		

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas gang/jalan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan ukuran gang/jalan 84 cm untuk KMP. Lohoraung dan 105 cm untuk KMP. Tarusi.

Tabel 4.35 Tangga

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Tangga	Luas dan Kondisi	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45°derajat c. tidak licin d. kondisi bersih	 <p>Lebar tangga 96 cm</p>	 <p>Lebar tangga 98 cm</p>

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas tangga diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan lebar dan sudut tangga yang tidak sesuai.

b) SPM Pemuatan Kendaraan

Tabel 4.36 Fasilitas Bongkar Muat

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas Bongkar Muat	Tersedia dan berfungsi dengan baik	a. Paling sedikit memiliki 2 pintu rampa yang digunakan untuk jalan keluar dan masuk		
		b. Akses kendaraan dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang di gunakan untuk jalan keluar masuk kendaraan		
		c. Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	-	-

		d. Untuk kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (inner ramp)	-	-
		e. Akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)	-	-

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas tangga diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan lebar dan sudut tangga yang tidak sesuai.

Tabel 4.37 Ruang Geladak Kapal

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Ruang Geladak Kapal	Kondisi dan ketersediaan	a. Lantai ruangan di rancang menahan beban kendaraan roda empat atau lebih dengan muatan sumbu terberat 10 ton		
		b. Tinggi ruang geladak gol I sampai V 250 cm, gol VI sampai IX 420 cm	 Tinggi ruangan 464 cm	 Tinggi ruangan 462 cm

		<p>c. Untuk stabilitas memanjang setiap kendaraan harus di ganjal dan untuk stabilitas melintang, apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan kapal lebih dari 10 derajat wajib diikat dengan lashing.</p>	 	 
		<p>d. Antara pintu rampa haluan/buritan dengan batas sekat tubrukan diberi tanda garis pembatas</p>		
		<p>e. Ruang kendaraan harus disediakan lampu penerangan, sistem sirkulasi udara, jalan penghubung antara ruang kendaraan dan ruang penumpang</p>		

Dari analisa tingkat pelayanan ruang geladak kapal diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

5) Aspek Kesetaraan

a) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.38 Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Kemudahan	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal	-	-
		Tersedianya kursi roda	-	-
		Akses prioritas	-	-
		Kemudahan akses untuk ke toilet	-	-
		Tersedia ruang khusus ibu menyusui	-	-

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas fasilitas bagi berkebutuhan khusus diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedia fasilitas bagi berkebutuhan khusus.

6) Aspek Keteraturan

a) SPM Pengoperasian Kapal

Tabel 4.39 Jadwal operasi

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Jadwal Operasi	Kecepatan Waktu	a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar b. Pemenuhan waktu bongkar muat penumpang dan kendaraan		

Dari analisa tingkat pelayanan jadwal operasi diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal.

Tabel 4.40 Kecepatan Dinas Kapal

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting	
			KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
Kecepatan Dinas Kapal	Ketepatan kecepatan dinas kapal	Pemenuhan waktu		

Dari analisa tingkat pelayanan kecepatan dinas kapal diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sudah memenuhi standar pelayanan minimal.

2. Analisis Data

a. Analisa Presentase Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Berikut merupakan hasil penelitian tingkat kesesuaian kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi, ada beberapa aspek yang belum memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Berikut rekapitulasi kesesuaian standar pelayanan penumpang diatas kapal.

Tabel 4.41 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang

Aspek Penilaian	Skor	
	KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
ASPEK KESELAMATAN		
1. Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan		
a. Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan yang mudah dibaca oleh penumpang	1	1
2. Fasilitas Keselamatan		
a. APAR	1	1
b. Sprinkler & Alarm pendeteksi asap	1	1
c. Life buoy	1	1
d. Life Jacket	1	1
e. Life raft	1	1

f. Sekoci	0	0
g. Petunjuk jalur evakuasi	1	1
h. Titik kumpul evakuasi	1	1
3. Fasilitas kesehatan		
a. Tersedia ruang medis	0	0
b. Tersedia tempat tidur	0	0
c. Tersedia Tandu	0	0
d. Tersedia kursi roda	0	0
e. Tersedia obat-obatan	0	0
f. Tersedia tabung oksigen	0	0
g. Tersedia P3K	0	0
ASPEK KEAMANAN		
4. Fasilitas Keamanan		
a. Tersedia CCTV	1	0
b. Tersedia petugas keamanan	0	0
c. Tersedia informasi gangguan keamanan	0	0
ASPEK KENYAMANAN		
1. Ruang penumpang ekonomi		
a. Tinggi ruangan paling rancang 1.90 m	1	1
b. Tempat duduk penumpang lebar 50 cm dan panjang 50 cm	0	0
c. Tersedia ruang lesehan	1	1
d. Tersedia pendingin ruangan	0	0
e. Tersedia TV, video, audio	0	0
f. Tersedia tempat sampah	1	1
g. Area bersih 100%	1	1
h. Tersedia pengeras suara	1	1
i. Tersedia ventilasi	1	1
2. Ruang penumpang non ekonomi		
a. Tinggi ruangan paling rancang 1.90 m	1	1
b. Tempat duduk dengan sandaran tangan	0	0
c. Kursi reclining lebar 50 cm panjang 50 cm	0	0
d. Kursi sofa lebar 50 cm panjang 60 cm	0	0
e. Tersedia pendingin ruangan AC	1	1
f. Tersedia TV	0	0
g. Tersedia tempat sampah	1	1
h. Area bersih 100%	1	1
i. Tersedia pengeras suara	1	1
j. Tersedia ventilasi	1	1
3. Toilet		
a. Tersedia toilet 1 untuk 50	1	1

b. Area bersih dan tidak bau	0	0
4. Fasilitas ibadah		
a. Tersedia tempat wudhu alat solat dan karpet	0	1
b. Tersedia pendingin ruangan	0	1
c. Area bersih dan tidak berbau	0	1
5. Ruang Menyusui		
a. Tersedia kursi sofa dengan sandaran tangan	0	0
b. Tersedia pendingin ruangan	0	0
6. Lampu penerangan		
a. 200-300 lux	0	0
7. Dapur/Kantin/Kafetaria		
a. Berada di ruang penumpang	1	1
b. Menggunakan kompor listrik	1	1
c. Memiliki ventilasi	1	1
ASPEK KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		
1. Informasi pelayanan		
a. Informasi berbentuk visual	1	1
b. Kualitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada	1	1
2. Fasilitas layanan penumpang reguler		
a. Mempunyai ruangan dan 1 meja kerja	0	0
3. Fasilitas bagasi penumpang		
a. Tersedia tempat yang aman untuk barang bawaan	0	0
4. Gang/Jalan		
a. Memberikan akses keluar masuk	1	1
5. Tangga		
a. Lebar 100 cm	0	0
b. Tidak licin	1	1
c. Kondisi bersih	1	1
ASPEK KESETARAAN		
1. Fasilitas bagi penumpang difable		
a. Tersedia mobile ramp minimum 20 derajat	0	0
b. Tersedia kursi roda	0	0
c. Tersedia akses prioritas	0	0
d. Kemudahan akses ke toilet	0	0
e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui	0	0
Total	30	32

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{30}{62} \times 100\%$$

Presentase Kesesuaian = 48,38% (kesesuaian pelayanan penumpang KMP. Lohoraung)

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{32}{62} \times 100\%$$

Presentase Kesesuaian = 51,61% (kesesuaian pelayanan penumpang KMP. Tarusi)

Tabel 4.42 Kesesuaian Kondisi Pemuatan Kendaraan di KMP. Lohoraung

Aspek Penilaian	Skor	
	KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
ASPEK KESELAMATAN		
1. Informasi dan himbauan		
a. Dilarang Merokok	1	1
b. Dilarang menghidupkan mesin kendaraan selama pelayaran sampai pintu rampa dibuka kembali	1	1
c. Penumpang dilarang tinggal di dalam kendaraan di geladak kendaraan	1	1
d. Dilarang membuang sampah kelaut	1	1
e. Dilarang bersandar di reling	1	1
2. Fasilitas kelesamatan pemuatan kendaraan		
a. Hidran	1	1
b. Apar	1	1
c. Sprinkler	1	1
d. Tanda petunjuk	1	1
e. Tersedia ganjal dan lashing	1	1
f. Scupper	1	1
ASPEK KEAMANAN		
1. Fasilitas keamanan		
a. Tersedia CCTV	1	0
2. Lampu penerangan		
a. Intensitas cahaya 200-300 lux	1	1
3. Lantai geladak		
a. Garis lajur terlihat dengan jelas	1	1
b. Jarak antara salah satu sisi kendaraan ≥ 60 cm	0	0
c. Jarak antara muka dan belakang kendaraan adalah 30 cm	1	1
d. Jarak dengan dinding kapal 60 cm	1	1

ASPEK KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		
1. Fasilitas bongkar muat		
a. Paling sedikit memiliki 2 pintu rampa	1	1
b. Tersedia akses dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan	1	1
c. Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan atau tumpuan	0	0
d. Tersedia inner ramp	0	0
e. Akses kendaraan dari pintu samping	0	0
2. Ruang geladak kapal		
a. Lantai geladak dirancang 10 ton	1	1
b. Tinggi ruangan kendaraan	1	1
c. Tersedia alat ganjal dan pengikat kendaraan	1	1
d. Antara pintu rampa haluan/buritan diberi tanda sekat	1	1
e. Tersedia lampu penerangan di ruang kendaraan	1	1
Total	23	22

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{23}{27} \times 100\%$$

Presentase Kesesuaian = 85, 18% (kesesuaian Pemuatan kendaraan KMP. Lohoraung)

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{22}{27} \times 100\%$$

Presentase Kesesuaian = 81,48% (kesesuaian Pemuatan kendaraan KMP. Tarusi)

Tabel 4.43 Kesesuaian Kondisi Pengoperasian Kapal

Aspek Penilaian	Skor	
	KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
ASPEK KEAMANAN		
1. Fasilitas keamanan diruang mesin		
a. Tersedia CCTV pada ruang mesin	1	1
ASPEK KETERATURAN		
1. Jadwal operasi		
a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar	1	1

b. Pemenuhan waktu bongkar muat	1	1
2. Kecepatan dinas kapal		
a. Pemenuhan waktu berlayar	1	1
Total	4	4

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{4}{4} \times 100\%$$

Presentase Kesesuaian = 100% (kesesuaian pengoperasian kapal KMP. Lohoraung)

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{4}{4} \times 100\%$$

Presentase Kesesuaian = 100% (kesesuaian pengoperasian kapal KMP. Tarusi)

b. Analisa *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden sesuai dengan hasil perhitungan sampel. Hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing item kemudian dicari rata-rata dari jumlah item untuk memperoleh nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* yaitu:

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan.

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$Tki = Xi \times \frac{100\%}{Yi} \quad (4.1)$$

Keterangan:

Tki : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja (*Performance*)

Yi : Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 4.44 Skor Total Masing-Masing Item Pelayanan Penumpang KMP.
Lohoraung

Indikator Pelayanan	No. Atribut	Atribut	Skor total kinerja (xi)	Skor total kepentingan (yi)
1	2	3	4	5
Aspek Keselamatan	A1	Keadaan Sekoci yang memadai	169	334
	A2	Ruang medis yang memadai	167	333
	A3	Fasilitas kesehatan tempat tidur yang memadai	161	332
	A4	Tersedia tandu	177	335
	A5	Tersedia kursi roda	169	335
	A6	Tersedia obat-obatan	169	324
	A7	Tersedia tabung oksigen	174	334
	A8	P3K yang tersedia dan mudah dilihat	176	322
Aspek Keamanan	A9	Tersedia Petugas Keamanan	177	322
	A10	Tersedia informasi gangguan keamanan	165	324
Aspek Kenyamanan	A11	Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	207	333
	A12	Tersedia kipas angin/ac	172	321
	A13	Tersedia TV/Video/Audio di ruang penumpang ekonomi reguler	178	322
	A14	Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	179	324
	A15	Kursi <i>Reklining / Reclining Seat</i> (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan Panjang 60 cm tiap kursi)	175	329
	A16	Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandara, berlapis busa dan upholsterym (kain pelapis) ukuran sofa paling sedikit dengan lebar 50 vm dan panjang 60 cm).	181	324
	A17	TV/Video/Audio di ruang penumpang non ekonomi reguler	183	321
	A18	Tersedia toilet reguler	183	336
	A19	Tersedia Musholla	182	331
	A20	Tersedia Ruang menyusui	170	327
	A21	Lampu penerangan	207	334

Aspek Kemudahan	A22	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	163	328
	A23	Fasilitas bagasi barang penumpang	162	324
	A24	Lebar dan kemiringan tangga	201	321
Aspek Kesetaraan	A25	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal	167	326
	A26	Tersedianya kursi roda	168	326
	A27	Akses prioritas	181	324
	A28	Kemudahan akses untuk ke toilet	187	322
	A29	Tersedia ruang khusus ibu menyusui	175	328
Total			5591.96	9499.24

Tabel 4.45 Skor Total Masing-Masing Item Pelayanan Penumpang KMP. Tarusi

Indikator Pelayanan	No. Atribut	Atribut	Skor total kinerja (xi)	Skor total kepentingan (yi)
1	2	3	4	5
Aspek Keselamatan	A1	Keadaan Sekoci yang memadai	185	332
	A2	Ruang medis yang memadai	176	323
	A3	Fasilitas kesehatan tempat tidur yang memadai	200	320
	A4	Tersedia tandu	175	320
	A5	Tersedia kursi roda	178	322
	A6	Tersedia obat-obatan	179	324
	A7	Tersedia tabung oksigen	182	320
	A8	P3K yang tersedia dan mudah dilihat	185	322
Aspek Keamanan	A9	Tersedia Petugas Keamanan	178	321
	A10	Tersedia informasi gangguan keamanan	177	328
Aspek Kenyamanan	A11	Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	180	130
	A12	Tersedia kipas angin/ac	180	326
	A13	Tersedia TV/Video/Audio di ruang penumpang ekonomi reguler	179	326
	A14	Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, tiap kursi paling sedikit	176	328

		lebar 50 cm dan panjang 50 cm		
	A15	Kursi <i>Reklining / Reclining Seat</i> (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan Panjang 60 cm tiap kursi)	177	328
	A16	Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandara, berlapis busa dan upholsterym (kain pelapis) ukuran sofa paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm).	178	328
	A17	TV/Video/Audio di ruang penumpang non ekonomi reguler	175	325
	A18	Tersedia toilet reguler	178	337
	A19	Tersedia Musholla	197	337
	A20	Tersedia Ruang menyusui	183	334
	A21	Lampu penerangan	179	337
Aspek Kemudahan	A22	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	182	318
	A23	Fasilitas bagasi barang penumpang	180	314
	A24	Lebar dan kemiringan tangga	199	320
Aspek Kesetaraan	A25	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal	178	326
	A26	Tersedianya kursi roda	179	321
	A27	Akses prioritas	183	322
	A28	Kemudahan akses untuk ke toilet	186	317
	A29	Tersedia ruang kusus ibu menyusui	181	316
Total			4905	8574

Tabel 4.46 Skor Total Masing-Masing Item Pemuatan Kendaraan KMP.

Lohoraung

Indikator Pelayanan	No. Atribut	Atribut	Skor total kinerja (xi)	Skor total kepentingan (yi)
1	2	3	4	5
Aspek Keselamatan	A1	Pemberitahuan ketika kapal akan berlayardan sandar	154	271
Aspek Keamanan	A2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	158	271
	A3	Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm	154	273

Aspek Kemudahan	A4	Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	156	268
	A5	Untuk kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (inner ramp)	152	271
	A6	Akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)	153	269
Total			927	1623

Tabel 4.47 Skor Total Masing-Masing Item Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi

Indikator Pelayanan	No. Atribut	Atribut	Skor total kinerja (xi)	Skor total kepentingan (yi)
1	2	3	4	5
Aspek Keselamatan	A1	Pemberitahuan ketika kapal akan berlayar dan sandar	166	289
Aspek Keamanan	A2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	162	279
	A3	Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm	162	294
Aspek Kemudahan	A4	Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	162	283
	A5	Untuk kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (inner ramp)	166	283
	A6	Akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)	165	285
Total			983	1712

Tabel 4.48 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pelayanan Penumpang KMP. Lohoraung

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	169	334	50.70
A2	167	333	50.25
A3	161	332	48.44
A4	177	335	52.89

A5	169	335	50.56
A6	169	324	52.17
A7	174	334	52.10
A8	176	322	54.52
A9	177	322	54.81
A10	165	324	50.72
A11	207	333	62.10
A12	172	321	53.51
A13	178	322	55.10
A14	179	324	55.07
A15	175	329	53.14
A16	181	324	55.94
A17	183	321	57.10
A18	183	336	54.46
A19	182	331	54.98
A20	170	327	52.03
A21	207	334	61.92
A22	163	328	49.57
A23	162	324	49.86
A24	201	321	62.67
A25	167	326	51.30
A26	168	326	51.59
A27	181	324	55.94
A28	187	322	58.02
A29	175	328	53.30

Tabel 4.49 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pelayanan Penumpang KMP. Tarusi

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	185	332	55.67
A2	176	323	54.36
A3	200	320	62.65
A4	175	320	54.71
A5	178	322	55.10
A6	179	324	55.07
A7	182	320	57.06
A8	185	322	57.43
A9	178	321	55.26
A10	177	328	53.87

A11	180	130	138.41
A12	180	326	55.04
A13	179	326	54.80
A14	176	328	53.63
A15	177	328	53.87
A16	178	328	54.15
A17	175	325	53.76
A18	178	337	52.79
A19	197	337	58.66
A20	183	334	54.93
A21	179	337	53.07
A22	182	318	57.40
A23	180	314	57.49
A24	199	320	62.35
A25	178	326	54.47
A26	179	321	55.56
A27	183	322	56.85
A28	186	317	58.75
A29	181	316	57.44

Tabel 4.50 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pemuatan Kendaraan KMP. Lohoraung

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	157	271	57.96
A2	158	271	58.30
A3	157	273	57.54
A4	152	268	56.89
A5	153	271	56.54
A6	154	269	57.22

Tabel 4.51 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	166	289	57.60
A2	166	279	59.71
A3	162	294	55.10

A4	165	283	58.24
A5	162	283	57.10
A6	163	285	57.35

2. Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i : \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \dots\dots\dots (4.2)$$

$$\bar{Y}_i : \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \dots\dots\dots (4.3)$$

Keterangan: \bar{X}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

\bar{Y}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n : Jumlah responden

Tabel 4.52 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Setiap Item Pelayanan Penumpang KMP. Lohoraung

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	169	334	1.80	3.55
A2	167	333	1.78	3.54
A3	161	332	1.71	3.53
A4	177	335	1.88	3.56
A5	169	335	1.80	3.56
A6	169	324	1.80	3.45
A7	174	334	1.85	3.55
A8	176	322	1.87	3.43
A9	177	322	1.88	3.43
A10	165	324	1.75	3.45
A11	207	333	2.20	3.54
A12	172	321	1.83	3.42

A13	178	322	1.89	3.43
A14	179	324	1.90	3.45
A15	175	329	1.86	3.50
A16	181	324	1.93	3.45
A17	183	321	1.95	3.41
A18	183	336	1.95	3.57
A19	182	331	1.94	3.52
A20	170	327	1.81	3.48
A21	207	334	2.20	3.55
A22	163	328	1.73	3.49
A23	162	324	1.72	3.45
A24	201	321	2.14	3.41
A25	167	326	1.78	3.47
A26	168	326	1.79	3.47
A27	181	324	1.93	3.45
A28	187	322	1.99	3.43
A29	175	328	1.86	3.49
Total	5124.6	9499.24	54.51	101.05

Tabel 4.53 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan
Dan Kinerja Setiap Item Pelayanan Penumpang KMP. Tarusi

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata (Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	185	332	2.17	3.90
A2	176	323	2.07	3.80
A3	200	320	2.36	3.76
A4	175	320	2.06	3.76
A5	178	322	2.09	3.79
A6	179	324	2.10	3.82

A7	182	320	2.15	3.76
A8	185	322	2.18	3.79
A9	178	321	2.09	3.78
A10	177	328	2.08	3.86
A11	180	130	2.11	1.53
A12	180	326	2.11	3.84
A13	179	326	2.10	3.83
A14	176	328	2.07	3.86
A15	177	328	2.08	3.86
A16	178	328	2.09	3.86
A17	175	325	2.06	3.83
A18	178	337	2.09	3.96
A19	197	337	2.32	3.96
A20	183	334	2.16	3.93
A21	179	337	2.10	3.96
A22	182	318	2.15	3.74
A23	180	314	2.12	3.69
A24	199	320	2.34	3.76
A25	178	326	2.09	3.84
A26	179	321	2.10	3.78
A27	183	322	2.16	3.79
A28	186	317	2.19	3.73
A29	181	316	2.13	3.72
Total	5263	9221	62	108

Tabel 4.54 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan
Dan Kinerja Setiap Item Pemuatan Kendaraan KMP. Lohoraung

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	157	271	2.04	3.52
A2	158	271	2.05	3.52
A3	157	273	2.04	3.55
A4	152	268	1.98	3.48
A5	153	271	1.99	3.52
A6	154	269	2.00	3.49
Total	932	1623	12.10	21.07

Tabel 4.55 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan
Dan Kinerja Setiap Item Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	166	289	2.03	3.52
A2	166	279	2.03	3.40
A3	162	294	1.98	3.59
A4	165	283	2.01	3.45
A5	162	283	1.97	3.45
A6	163	285	1.99	3.47
Total	984	1712.24	12.00	20.88

3. Menghitung tingkat kesesuaian total (Tki Total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan)

$$\sum X_i = 5124,6$$

$$\sum Y_i = 9499,24$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{5124,6}{9499,24} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = 53,95 \% \text{ (Pelayanan Penumpang KMP. Lohoraung)}$$

$$\sum Xi = 5263$$

$$\sum Yi = 9221$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{5263}{9221} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = 57 \% \text{ (Pelayanan Penumpang KMP. Tarusi)}$$

$$\sum Xi = 932$$

$$\sum Yi = 1623$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{932}{1623} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = 57 \% \text{ (Pemuatan Kendaraan KMP. Lohoraung)}$$

$$\sum Xi = 984$$

$$\sum Yi = 1712,24$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

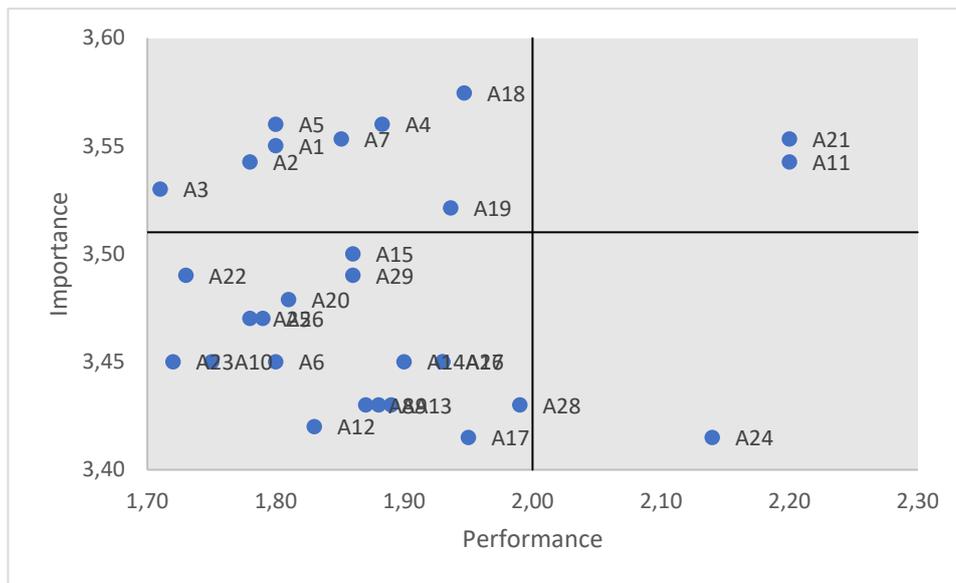
$$Tki \text{ Total} = \frac{984}{1712,24} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = 57 \% \text{ (Pemuatan Kendaraan KMP. Tarusi)}$$

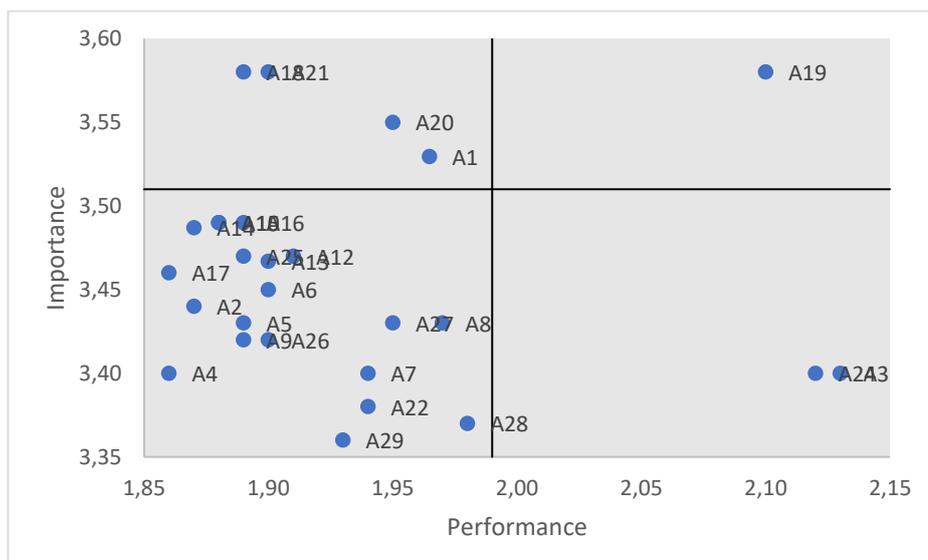
4. Analisis Kuadran Kuesioner

Nilai \bar{X}_i memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi penumpang. Sedangkan nilai \bar{Y}_i memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan penumpang.

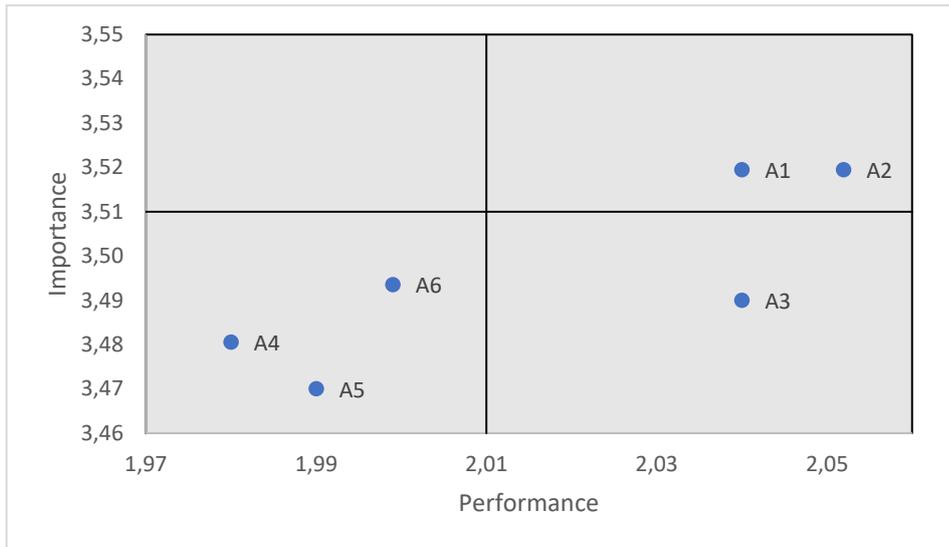
Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan kemudian nilai-nilai tersebut di plotkan kedalam kuadran kartesius. Pengelompokkan atribut pada kuadran tersebut sesuai dengan gambar.



Gambar 4.23 Kuadran *Importance Performance* Pelayanan Penumpang KMP.
Lohoraung

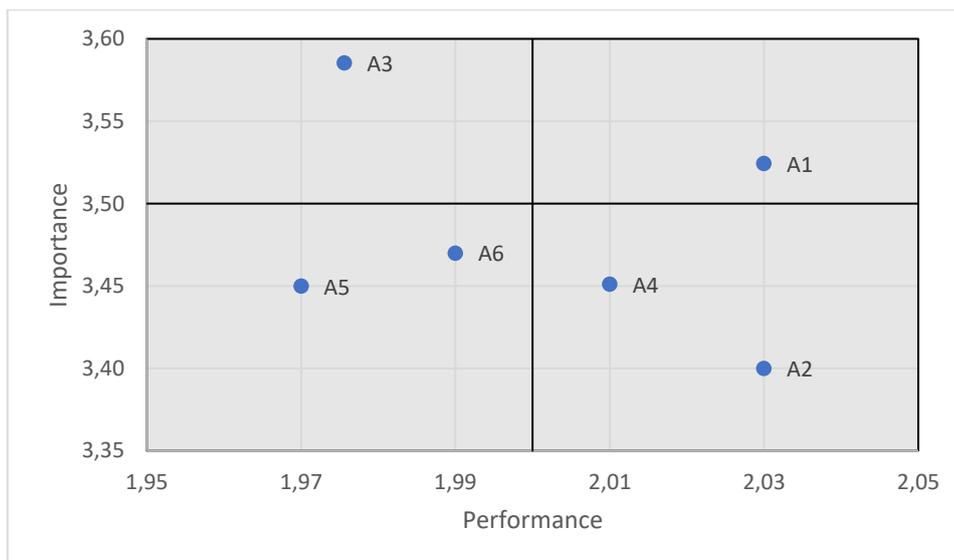


Gambar 4.24 Kuadran *Importance Performance* Pelayanan Penumpang KMP.
Tarusi



Gambar 4.25 Kuadran *Importance Performance* Pemuatan Kendaraan KMP.

Lohoraung



Gambar 4.26 Kuadran *Importance Performance* Pemuatan Kendaraan KMP.

Tarusi

5. Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil analisa data didapatkan kuadran *importance performance* sebagai berikut:

Tabel 4.56 Kuadran *Importance Performance* Pelayanan Penumpang
KMP. Lohoraung

<p>Kuadran I (Prioritas Utama)</p> <p>Nomor item: 1,2,3,4,5,7,18,19</p>	<p>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</p> <p>Nomor item: 11,21</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah)</p> <p>Nomor item: 6,8,9,10,12,13,14,15,16,17,20,22, 23,25,26,28,29</p>	<p>Kuadran IV (Berlebihan)</p> <p>Nomor item: 24</p>

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola kapal harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

- 1) Atribut 1 : Keadaan sekoci yang memadai
- 2) Atribut 2 : Ruang medis yang memadai
- 3) Atribut 3 : Fasilitas kesehatan tempat tidur
- 4) Atribut 4 : Tersedia tandu
- 5) Atribut 5 : Tersedia kursi roda
- 6) Atribut 7 : Tersedia tabung oksigen
- 7) Atribut 18 : Tersedia toilet reguler
- 8) Atribut 19 : Tersedia musholla

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- 1) Atribut 11 : Tempat duduk penumpang dengan ukuran lebar 50 cm panjang 50 cm

2) Atribut 21 : Lampu penerangan

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola kapal tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

1) Atribut 6 : Tersedia obat-obatan

2) Atribut 8 : Tersedia P3K

3) Atribut 9 : Tersedia petugas keamanan

4) Atribut 10 : Tersedia informasi gangguan keamanan

5) Atribut 12 : Tersedia kipas angin/ac

6) Atribut 13 : Tersedia TV/Video/Audio

7) Atribut 14 : Tempat duduk dengan sandaran tangan lebar 50 cm panjang 50 cm

8) Atribut 15 : Kursi Reklining

9) Atribut 16 : Kursi sofa

10) Atribut 17 : TV/Video/Audio ruang penumpang non ekonomi reguler

11) Atribut 20 : Tersedia ruang menyusui

12) Atribut 22 : Informasi perjalanlan dan layanan menerima pengaduan

13) Atribut 23 : Fasilitas bagasi barang penumpang

14) Atribut 25 : Terdapat mobile ramp

15) Atribut 26 : Tersedia kursi roda

16) Atribut 27 : Akses prioritas

17) Atribut 28 : Kemudahan akses untuk ke toilet

18) Atribut 29 : Tersedia ruang khusus ibu menyusui

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut

pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

- 1) Atribut 24 : Lebar dan kemiringan tangga

Tabel 4.57 Kuadran *Importance Performance* Pelayanan Penumpang KMP.

Tarusi

<p>Kuadran I (Prioritas Utama)</p> <p>Nomor item: 1,18,20,21</p>	<p>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</p> <p>Nomor item: 9</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah)</p> <p>Nomor item: 2,4,5,6,7,8,11,12,13,14,15,16,17,19 22,23,25,26,27,28,29</p>	<p>Kuadran IV (Berlebihan)</p> <p>Nomor item: 3,24</p>

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola kapal harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

- 1) Atribut 1 : Keadaan sekoci yang memadai
- 2) Atribut 18 : Tersedia toilet reguler
- 3) Atribut 20 : Tersedia ruang menyusui
- 4) Atribut 21 : Lampu penerangan

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- 1) Atribut 9 : Tersedia petugas keamanan

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola kapal tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- 1) Atribut 2 : Ruang medis yang memadai
- 2) Atribut 4 : Tersedia tandu
- 3) Atribut 5 : Tersedia kursi roda
- 4) Atribut 6 : Tersedia obat-obatan
- 5) Atribut 7 : Tersedia tabung oksigen
- 6) Atribut 8 : P3K yang tersedia dan mudah dilihat
- 7) Atribut 11 : Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm
- 8) Atribut 12 : Tersedia kipas angin/ac
- 9) Atribut 13 : Tersedia TV/Video/Audio di ruang ekonomi reguler
- 10) Atribut 15 : Tersedia kursi reclining
- 11) Atribut 16 : Tersedia sofa
- 12) Atribut 17 : Tersedia TV/Video/Audio di ruang non ekonomi reguler
- 13) Atribut 19 : Tersedia musholla
- 14) Atribut 22 : Tersedia informasi perjalanan dan layanan pengaduan
- 15) Atribut 23 : Tersedia bagasi barang penumpang
- 16) Atribut 25 : Tersedia *mobile ramp* dengan kemiringan 20 derajat
- 17) Atribut 26 : Tersedia kursi roda
- 18) Atribut 27 : Tersedia akses prioritas
- 19) Atribut 28 : Kemudahan akses toilet bagi prioritas
- 20) Atribut 29 : Tersedia ruang khusus ibu menyusui

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut

pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

- 1) Atribut 3 : Tersedia fasilitas kesehatan tempat tidur yang memadai
- 2) Atribut 24: Lebar dan kemiringan tangga

Tabel 4.58 Kuadran *Importance Performance* Pemuatan Kendaraan KMP.

Lohoraung

<p>Kuadran I (Prioritas Utama)</p> <p>Nomor item:</p>	<p>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</p> <p>Nomor item: 1,2</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah)</p> <p>Nomor item: 4, 5, 6</p>	<p>Kuadran IV (Berlebihan)</p> <p>Nomor item: 3</p>

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola kapal harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- 1) Atribut 1 : Tersedia pemberitahuan kapal akan berlayar dan sandar
- 2) Atribut 2 : Tersedia CCTV

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu

penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola kapal tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- 1) Atribut 4 : Tersedia dudukan rampa untuk jalan keluar masuk penumpang
- 2) Atribut 5 : Kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam
- 3) Atribut 6 : Akses kendaraan dari pintu samping

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

- 1) Atribut 3 : Jarak antar sisi kendaraan minimal 60 cm

Tabel 4.59 Kuadran *Importance Performance* Pemuatan Kendaraan KMP.
Tarusi

Kuadran I (Prioritas Utama) Nomor item: 3	Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Nomor item: 1
Kuadran III (Prioritas Rendah) Nomor item: 5, 6	Kuadran IV (Berlebihan) Nomor item: 2, 4

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola kapal harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki

pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

1) Atribut 3 : Jarak antar sisi kendaraan minimal 60 cm

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

1) Atribut 1 : Tersedia pemberitahuan kapal akan berlayar dan sandar

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola kapal tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

1) Atribut 5 : Kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam.

2) Atribut 6 : Akses kendaraan dari pintu samping

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

1) Atribut 2 : Fasilitas pencegah tindak kriminal

2) Atribut 4 : Tersedia dudukan rampa untuk jalan keluar masuk penumpang

C. Pembahasan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, terdapat beberapa atribut-atribut yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Berikut usulan pemecahan masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan :

1. Pemecahan masalah untuk pelayanan penumpang angkutan penyeberangan

Tabel 4.60 Usulan Pemecahan Masalah Pelayanan Penumpang

Kuadran 1	KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
	Atribut 1: Keadaan sekoci yang memadai 	Atribut 1 : Keadaan sekoci yang memadai 
	Atribut 2 : ruang medis yang memadai 	Atribut 18 : Tersedia toilet reguler 
	Atribut 3 : Fasilitas kesehatan tempat tidur yang memadai 	Atribut 20 : Tersedia ruang menyusui 
	Atribut 4 : Tersedia tandu 	Atribut 21 : Lampu penerangan 
	Atribut 5 : Tersedia kursi roda 	
	Atribut 7 : Tersedia tabung oksigen 	

	<p>Atribut 18 : Tersedia toilet reguler</p> 	
	<p>Atribut 19 : Tersedia Musholla</p> 	
Kuadran 2	<p>Atribut 11 : Tempat duduk penumpang dengan ukuran 50 cm x 50 cm</p> 	<p>Atribut 9 : Tersedia petugas keamanan</p> 
	<p>Atribut 21 : Lampu penerangan</p> 	
Kuadran 3	<p>Atribut 6 : Tersedia obat-obatan</p> 	<p>Atribut 2 : ruang medis yang memadai</p> 
	<p>Atribut 8 : P3K yang tersedia dan mudah dilihat</p> 	<p>Atribut 4 : Tersedia tandu</p> 
	<p>Atribut 9 : Tersedia petugas keamanan</p> 	<p>Atribut 5 : Tersedia kursi roda</p> 

<p>Atribut 10 : Tersedia informasi gangguan keamanan</p> 	<p>Atribut 6 : Tersedia obat-obatan</p> 
<p>Atribut 12 : Tersedia kipas angin/ac</p> 	<p>Atribut 7 : Tersedia tabung oksigen</p> 
<p>Atribut 13 : Tersedia TV/Video/Audio</p> 	<p>Atribut 8 : P3K yang tersedia dan mudah dilihat</p> 
<p>Atribut 14 : Tempat duduk dengan sandaran tangan</p> 	<p>Atribut 11 : Tempat duduk penumpang 50 cm x 50 cm</p> 
<p>Atribut : 15 : Kursi reclining</p> 	<p>Atribut 12 : Tersedia kipas angin/ac</p> 
<p>Atribut 16 : Kursi sofa</p> 	<p>Atribut 13 : Tersedia TV/Video/audio</p> 

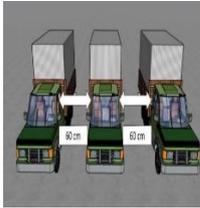
<p>Atribut 17 : Tv/video/audio</p> 	<p>Atribut 14 : Tempat duduk dengan sandaran tangan</p> 
<p>Atribut 20 : Tersedia ruang menyusui</p> 	<p>Atribut 15 : Kursi reclinnging</p> 
<p>Atribut 22 : Fasiitas informasi pelayanan pengaduan</p> 	<p>Atribut 16 : Kursi sofa</p> 
<p>Atribut 23 : Fasilitas bagasi barang penumpang</p> 	<p>Atribut 17 : TV/Video/Audio</p> 
<p>Atribut 25 : Terdapat mobile ramp dengan kemiringan 20 derajat untuk penyambung platform ke kapal</p> 	<p>Atribut 19 : Tersedia musholla</p> 
<p>Atribut 26 : Tersedia kursi roda akses prioritas</p> 	<p>Atribut 22 : Fasiitas informasi pelayanan pengaduan</p> 

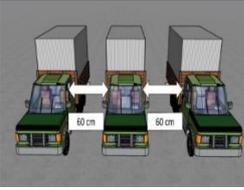
	<p>Atribut 28 : Kemudahan akses ke toilet</p> 	<p>Atribut 23 : Fasilitas bagasi barang penumpang</p> 
	<p>Atribut 29 : Tersedia ruang khusus ibu menyusui akses prioritas</p> 	<p>Atribut 25 : Terdapat mobile ramp dengan kemiringan 20 derajat untuk penyambung platform ke kapal</p> 
		<p>Atribut 26 : Tersedia kursi roda akses prioritas</p> 
		<p>Atribut 27 : Akses prioritas</p> 
		<p>Atribut 28 : Kemudahan akses ke toilet</p> 
		<p>Atribut 29 Tersedia ruang khusus ibu menyusui</p> 
<p>Kuadran 4</p>	<p>Atribut 24 : Lebar kemiringan tangga</p> 	<p>Atribut 3 : Fasilitas kesehatan tempat tidur yang memadai</p> 

		<p>Atribut 24 : Lebar kemiringan tangga</p> 
--	--	--

2. Pemecahan masalah untuk pelayanan pemuatan kendaraan angkutan penyeberangan

Tabel 4.61 Usulan Pemecahan Masalah Pemuatan Kendaraan

Kuadran 1	KMP. Lohoraung	KMP. Tarusi
		<p>Atribut 3 : Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm</p> 
Kuadran 2	<p>Atribut 1 : Pemberitahuan ketika kapal akan berlayar</p> 	<p>Atribut 1 : Pemberitahuan ketika kapal akan berlayar</p> 
	<p>Atribut 2 : Fasilitas pencegah tindak kriminal</p> 	
Kuadran 3	<p>Atribut 4 : Tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga untuk jalan keluar masuk kapal</p> 	<p>Atribut 5 : Tersedia rampa dalam</p> 
	<p>Atribut 5 : Tersedia rampa dalam</p> 	<p>Atribut 6 : Akses kendaraan dari pintu samping</p> 

	Atribut 6 : Akses kendaraan dari pintu samping 	
Kuadran 4	Atribut 3 : Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm 	Atribut 2 : Fasilitas pencegah tindak kriminal 
		Atribut 4 : Tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga untuk jalan keluar masuk kapal 

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil analisa diatas ialah dari hasil pengukuran langsung terhadap fasilitas pelayanan diatas KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi, maka sesuai dengan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan bahwa pelayanan diatas KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi yang di analisa belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Tabel 4.62 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Kondisi Yang Direncanakan

Kondisi Sekarang	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
Kondisi sekoci belum memenuhi standar dikarenakan dewi-dewi rusak dan bocor	Pihak pengelola perlu memperbaiki atau mengganti sekoci agar memenuhi standar	Agar keselamatan penumpang dan awak kapal dapat terjamin
Ruang medis ada tetapi tidak berfungsi secara optimal dan kurangnya perlengkapan kesehatan	Pihak pengelola kapal perlu menyediakan fasilitas kesehatan berupa ruang medis yang dilengkapi dengan alat-alat	Jika terjadi keadaan darurat maka penumpang dapat dengan cepat untuk melakukan tindakan

seperti P3K, tandu, kursi roda dan tabung oksigen	kesehatan yang layak digunakan	pertolongan pertama.
CCTV dan monitor CCTV rusak	Pihak pengelola perlu mengganti CCTV dan monitor layar	Agar penumpang merasa aman dan nyaman.
Tidak terdapat petugas keamanan di atas kapal sehingga kurangnya rasa aman penumpang di atas kapal	Perlu penambahan petugas keamanan di atas kapal minimal 1 (satu) orang perhari.	Agar penumpang di atas kapal merasa aman selama pelayaran.
Tidak tersedia informasi gangguan keamanan berupa <i>sticker</i> dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dibaca	Perlu menyediakan informasi gangguan keamanan berupa <i>sticker</i> dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dibaca	Jika terjadi keadaan darurat penumpang dapat menghubungi nomor layanan pengaduan yang tersedia
Tidak tersedia tempat duduk penumpang dengan ukuran lebar 50 cm dan panjang 50 cm , AC/kipas angin dan TV/Video/Audio	Penambahan tempat duduk penumpang dengan ukuran lebar 50 cm dan panjang 50 cm, menyediakan AC/kipas angin dan TV/Video/Audio agar memberikan kenyamanan	Memberi rasa nyaman pada penumpang selama perjalanan
Tidak tersedia tempat duduk dengan sandaran tangan, tidak tersedia kursi <i>reklining seat</i> , Tidak tersedia kursi sofa, tidak tersedia TV/Video/Audio	Penambahan tempat duduk yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan	Agar penumpang merasa nyaman ketika berlayar
Toilet reguler masih bergabung tiap gender	Pihak pengelola hendaknya menyediakan toilet yang terpisah tiap gender	Memberi kemudahan dan kenyamanan penumpang saat di atas kapal
Tidak tersedia musholla sehingga pengguna jasa tidak bisa melaksanakan ibadah	Pihak pengelola hendaknya menambah fasilitas musholla untuk melakukan ibadah yang dilengkapi tempat wudhu, alat sholat dan karpet	Memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang akan melaksanakan ibadah di musholla
Tidak tersedia ruang ibu menyusui di KMP.	Pihak pengelola hendaknya menambah fasilitas ruang ibu	Memberikan rasa nyaman dan aman kepada ibu

Lohoraung dan ruang ibu menyusui di atas kapal tidak digunakan sebagaimana fungsinya di KMP. Tarusi	menyusui yang sesuai dengan aturan yang berlaku dan digunakan sebagaimana fungsinya	menyusui dan anak-anak.
Intensitas cahaya pada ruangan diatas kapal masih kurang yaitu rata-rata intensitas cahaya tidak sampai 200 lux	Intensitas cahaya di atas kapal harus sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu 200-300 lux maka diperlukan penambahan lampu penerangan dengan watt	Memberi kemudahan dan kenyamanan penumpang saat di atas kapal
Tidak ada layanan diatas kapal sehingga penumpang sulit mencari informasi tentang perjalanan di atas kapal	Perlu penambahan pusat informasi di atas kapal berupa layanan informasi yang memiliki petugas informasi dengan meja kerja dan kursi.	Memberikan kemudahan kepada pengguna jasa untuk mendapatkan informasi perjalanan kapal dan gangguan pada kapal.
Tidak ada fasilitas bagasi untuk penumpang maka terjadinya penumpukan barang bawaan penumpang yang hanya diletakkan di ruang tunggu	Perlu penambahan bagasi penumpang yang diletakkan pada ruang yang mudah terjangkau dan aman	Memberikan kemudahan kepada pengguna jasa untuk membawa barang bawaan agar aman selama perjalanan.
Ukuran tangga yang tidak sesuai aturan lebar tangga kurang dari 100 cm	Pihak pengelola perlu menyediakan tangga dengan kondisi bersih dan tidak licin serta lebar tangga yang sesuai yaitu 100 cm	Memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna jasa untuk akses naik/turun bagi penumpang
Belum tersedianya Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Perlu penambahan mobile ramp, kursi roda, akses prioritas, kemudahan akses untuk ke toilet dan Tersedia ruang kusus ibu menyusui	Agar penumpang berkebutuhan khusus merasa nyaman dan aman ketika berada diatas kapal
Jarak antara salah satu sisi kendaraan kurang dari 60 cm	Perlunya tindakan kepada operator kapal untuk tidak menyusun kendaraan sangat berdekatan	Agar menjaga keselamatan untuk pengguna jasa
harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa	Perlu penambahan tersedia	Memberikan kemudahan

dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga	dan kenyamanan kepada pengguna jasa
tidak mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (inner ramp)	Perlu penambahan inner ramp untuk menghubungkan geladak satu dengan geladak lainnya	Memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna jasa
Tidak tersedia akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)	Perlu menyediakan akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)	Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisa didapatkan kesimpulan bahwa:

a. Analisis Presentase Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Dari hasil survei yang didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan angkutan penyeberangan di KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi ada beberapa aspek yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang diatur dalam peraturan menteri perhubungan nomor 62 tahun 2019. Pada standar pelayanan penumpang KMP. Lohoraung dengan presentase tingkat kesesuaian 48,38% dan KMP. Tarusi dengan presentase tingkat kesesuaian 51,61%. Pada standar pelayanan pemuatan kendaraan KMP. Lohoraung dengan presentase tingkat kesesuaian 85,18% dan KMP. Tarusi dengan presentase tingkat kesesuaian 81,48%. Pada standar pelayanan pengoperasian kapal KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi memiliki tingkat kesesuaian dengan presentase 100%.

b. *Importance Performance Analysis*

Pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi sesuai harapan penumpang yakni atribut yang berada pada kuadran I, berdasarkan hasil penelitian atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi kepentingannya. Hal ini bukan berarti bahwa atribut kualitas layanan yang berada dalam kuadran II, III, dan IV menjadi tidak penting, namun pengelola harus lebih fokus melakukan perbaikan pada kuadran I. Atribut yang berada pada kuadran I diantaranya, pada KMP. Lohoraung fasilitas dewi-dewi sekoci yang rusak, ruang medis yang tidak digunakan sebagaimana fungsinya, tidak tersedianya alat kesehatan (tandu, kursi roda, tabung oksigen), toilet

yang masih bergabung tiap gender, tidak tersedia musholla dan pada KMP. Tarusi fasilitas sekoci yang bocor, toilet masih bergabung tiap gender, ruang menyusui yang tidak digunakan sebagaimana fungsinya, lampu penerangan yang tidak sesuai aturan.

B. Saran

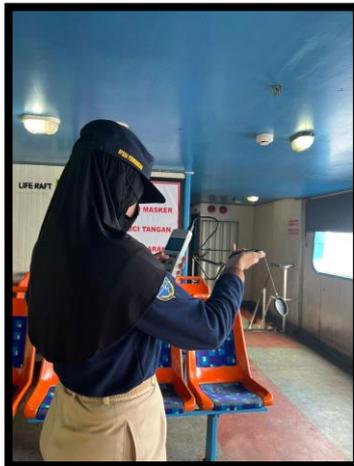
1. Pihak regulator harus meningkatkan pelayanan penumpang diatas kapal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 serta disediakannya petugas untuk melakukan monitoring dan pengecekan rutin yang bertugas memberikan penilaian dalam pemenuhan pelayanan penumpang yang terkait dengan aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan/keterjangkauan, dan aspek kesetaraan.
2. Atribut dalam kuadran I adalah prioritas utama, pengelola kapal dapat menyediakan atau memperbaiki fasilitas yang belum sesuai pada pelayanan penumpang di KMP. Lohoraung seperti dewi-dewi sekoci yang rusak, menyediakan fasilitas ruang medis dan perlengkapan kesehatan, menyediakan alat kesehatan (tandu, kursi roda, tabung oksigen), toilet yang masih bergabung tiap gender, menyediakan musholla dan pada KMP. Tarusi memperbaiki fasilitas sekoci yang bocor, toilet masih bergabung tiap gender, ruang menyusui yang tidak digunakan sebagaimana fungsinya, lampu penerangan yang tidak sesuai aturan.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Survei tingkat kesesuaian



2. Survei Intensitas Cahaya



3. Survei Intensitas Suara



6. Kuesioner

**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENERBANGAN**
PROGRAM DIPLOMA III MTPD

**KUESIONER SURVEY
ANALISIS TINGKAT KEPuasan PENGGUNA LAMA TERHADAP PELAYANAN
PENUMPANG DI KMP. LOBORANG**

A. Identifikasi Responden

Penjawab kuesioner :

1) Mekanis untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan benar-benar
2) Mekanis diisi dengan cara memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang telah disediakan

• Nama : _____ (Silahkan diisi)

• Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

• Usia : A. 17 - 25 Tahun B. 26 - 40 Tahun C. 41 - 55 Tahun D. > 55 Tahun

• Pendidikan : A. SD E. Sarjana F. Magister G. ...

B. SMP C. SMA D. Diploma H. Pratiwi / Buruh I. Wiraswasta G. ...

• Pekerjaan : A. PNS B. Pegawai Swasta C. TNI / POLRI D. Pengajar / Mahasiswa

• Sudah berapa kali anda telah melakukan perjalanan menggunakan KMP. Loborang ?

A. 1x B. 2x C. 3x D. >3

B. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penumpang di KMP. Loborang

Alternatif Jawaban

Untuk Pernyataan Persepsi (Layanan Sekarang)

1 = Sangat Tidak Baik
2 = Tidak Baik
3 = Baik
4 = Sangat Baik

Untuk Pernyataan Harapan (Tingkat Kepentingan)

1 = Sangat Tidak Penting
2 = Tidak Penting
3 = Penting
4 = Sangat Penting

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)	PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)			
		1	2	3	4
A. ASPEK KESELAMATAN					
✓	1. Kondisi Sekoci yang memadai				✓
✓	2. Ruang modis yang memadai				✓
✓	3. Fasilitas kesehatan tempat tidur yang memadai				✓
✓	4. Tersedia toilet				✓
✓	5. Tersedia kursi roda				✓
✓	6. Tersedia obat-obatan				✓
✓	7. Tersedia aheng aheng				✓
✓	8. PJK yang tersedia dan mudah dilhat				✓
B. ASPEK KEAMANAN					
✓	9. Tersedia Prtugas Keamanan				✓
✓	10. Tersedia reformasi penguatan keamanan				✓
C. ASPEK KEMUDAHAN					
✓	11. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm				✓
✓	12. Tersedia kipas angin				✓
✓	13. Tersedia TV/Video/Audio di ruang penumpang ekonomis reguler				✓

✓	14. Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantal dan sandaran jok, tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm				✓
✓	15. Kursi <i>Reclining / Reclining Seat</i> (Luar ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan Panjang 60 cm tiap kursi)				✓
✓	16. Kursi Sedia kursi penumpang yang memiliki lengan dan sandara, berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) akrilik web paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm)				✓
✓	17. TV/Video/Audio di ruang penumpang non ekonomis reguler				✓
✓	18. Tersedia toilet reguler				✓
✓	19. Tersedia Mushalla				✓
✓	20. Tersedia Ruang menyusui				✓
✓	21. Lampu penerangan				✓
D. ASPEK KEMUDAHAN					
✓	22. Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima penumpang				✓
✓	23. Fasilitas bagasi barang penumpang				✓
✓	24. Lebar dan ketinggian tangga				✓
E. ASPEK KESAMARAN					
✓	25. Jadwal mulai berangkat dengan ketinggian maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform ke kapal				✓
✓	26. Tersedianya kursi roda akses prioritas				✓
✓	27. Akses prioritas				✓
✓	28. Kemudahan akses untuk ke toilet				✓
✓	29. Tersedia ruang khusus ibu menyusui				✓

Loborang, 2022

Responden

*** TERIMA KASIH ATAS PERSISIPASI ANDA ***

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia (2008). *Pelayaran, Nomor 17 Tahun 2008.*

Undang-Undang Republik Indonesia (2009). *Pelayanan Publik, Nomor 25 Tahun 2009.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2012). *Pelayanan Publik, Nomor 96 Tahun 2012.*

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2019). *Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, Nomor 35 Tahun 2019.*

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2019). *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, Nomor 62 Tahun 2019.*

Bahrul Kirom (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.* Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Martono Nanang (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.