BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

B. Sumber Data atau Subyek Penelitian

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

1. Data primer

   Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat dari apa yang terjadi di lapangan. Data primer, data yang diperoleh langsung dari sumbernya kemudian diamati dan dicatat dengan melakukan observasi langsung di Pelabuhan Penyeberangan Galala. Data primer yang didapatkan berupa data produktivitas pelabuhan 30 hari Pelabuhan Galala, data inventaris di Pelabuhan Penyeberangan Galala dan dokumentasi Pelayanan Penumpang.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder merupakan Undang-Undang, buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi telah ada pada setiap instansi terkait yang berhubungan dengan aktifitas angkutan penyeberangan pada Pelabuhan Penyeberangan Galala. Data sekunder yang didapatkan berupa data produktivitas pelabuhan 5 tahun terakhir, Denah atau *Lay Out* Pelabuhan Penyeberang Galala, karakteristik pelabuhan, karakteristik sarana dan prasarana dan karakteristik kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Galala.

C. Metode atau Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode penelitian yang digunakan dalam mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian. Metode yang akan digunakan penulis disesuaikan dengan kondisi dan lokasi tempat dimana objek berada. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Metode yang digunakan dalam teknik pengumpulan data primer yaitu:

   a. Metode Observasi

      Menurut Martono (2014) Observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan panca indra kita. Dalam pelaksanaannya

ini surveyor mengamati kondisi objek secara langsung dengan melakukan survei pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Galala.

b. Metode Perhitungan

Metode Perhitungan adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan perhitungan daripada berbagai aspek yang dihitung. Menggunakan metode ini dengan berlandaskan perhitungan dari Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang.

c. Metode Dukumentasi

Menurut Martono, (2014:87) Metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pengumpulan data diperoleh dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintah, hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, undang-undang, hasil karya seseorang dan sebagainya.

2. Metode yang digunakan dalam teknik pengumpulan data sekunder yaitu:

a. Metode Literatur (Kepustakaan)

Pengumpulan data diperoleh dari informasi berdasarkan buku referensi maupun peraturan yang ada berkaitan dengan penelitian

yang dilakukan maupun diperoleh dari buku-buku yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang dan buku-buku lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

b. Metode Institusional

Metode ini berkaitan dengan data yang dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan dari berbagai macam instansi yang terkait, yaitu:

1) Kantor BPTD Wilayah XXIII Provinsi Maluku
2) Kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
3) Badan Pusat Statistika Provinsi Maluku

D. Teknik Analisis Data

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

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik analisis berupa *Gap Analysis* atau analisis kesenjangan yang mana penelitian ini merupakan suatu metode yang diciptakan untuk mengidentifikasi apakah suatu sistem yang berlangsung di lapangan kerja pada saat ini sudah memenuhi target atau belum. Dimana penelitian dilakukan dengan

melaksanakan survey pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan dengan menggunakan aspek serta tolak ukur berdasarkan PERDIRJEN NO KP.5062/AP005/DRDJ/2020.

Adapun Aspek penilaian Pelayanan Penumpang, sebagai berikut

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

Adapun analisa yang dilakukan yaitu dalam aspek:

1. Aspek tingkat kesessuaian dan pembobotan

   Untuk mengetahui tingkat kesesuai menggunakan metode analisis data berupa Gap Analisis yang mana merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara realita di lapangan dengan kinerja suatu peraturan. Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada 3 jenis pelayanan penumpang berupa pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan, pelayanan penumpang di ruang tunggu dan pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*). Dan untuk mengetahui berapa persen tingkat pembobotan Standar pelayanan di pelabuhan sebagaimana diatur oleh Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD /2020 Tentang Pedoman Penilaiam Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan dengan kondisi existing di pelabuhan penyeberangan Galala.

Adapun aspek penilaian pelayanan penumpang terdapat 6 aspek sebagai berikut:

I. Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan

A. Pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan

1. Keselamatan

Tabel 3. 1 Aspek Keselamatan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Fasilitas Keselamatan	Merupakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam meliputi: a. Alat pemadam kebakaran; b. Petunjuk jalur evakuasi; c. Titik kumpul evakuasi dan; d. Informasi nomor telepon darurat	a. Kondisi; b. Ketersediaan; c. Penempatan.	Tersedia fasilitas Keselamatan yang memenuhi kriteria sebagai berikut: a. Alat Pemadam Kebakaran 1) Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit; 2) APAR bisa berfungsi dengan baik; 3) Penempatan APAR strategis b. Petunjuk jalur Evakuasi 1) Tersedianya petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan; 2) Mudah terbaca; 3) Penempatan APAR strategis.
			c. Informasi Nomor Telepon darurat 1) Tersedia titik kumpul evakuasi; 2) Mudah terbaca 3) Penempatan di ruang terbuka dan strategis.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
b. Fasilitas kesehatan	Merupakan fasilitas kesehatan untuk penangan darurat, meliputi: Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kesehatan); Kursi Roda.	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	Tersedianya fasilitas kesehatan meliputi: Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 1) Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat ; 2) Sesuai dengan persyaratan P3K; 3) Penempatan strategis. a. Kursi Roda. 1) Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat ; 2) Alat kesehatan berfungsi dengan baik.

2. Keamanan

Tabel 3. 2 Aspek Keamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Fasilitas Keamanan	Merupakan fasilitas pencegah gangguan keamanan di dalam pelabuhan meliputi: a. Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker; b. Informasi Gangguan Keamanan.	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	Tersedia fasilitas keamanan di Terminal meliputi: a. Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker; 1) Tersedianya unit CCTV dan integrasi dengan unit speaker; 2) Berfungsinya dan rekaman langsung tersimpan pada Harddisk internal computer; 3) Penempatan Strategis di tempat area terbuka dengan tinggi paling rendah 5 meter;

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
			b. Informasi Gangguan Keamanan. 1) Tersedianya informasi Nomor Panggilan Darurat apabila terjadi kondisi darurat, isi informasi seperti nomor telepon layanan kepolisian 110, ambulan 118, dan pemadam kebakaran 113, serta no telepon layanan pelanggan; 2) Mudah terbaca; 3) Penempatan di tempat strategis
b. Petugas Keamanan berseragam dan identitas	Bertugas menjaga keamanan di dalam pelabuhan	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat.

3. Kenyamanan

Tabel 3. 3 Aspek Kenyamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Lajur Penumpang Kedatangan	Fasilitas untuk memudahkan penumpang yang turun dari kapal.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedianya jalur pemisah antara penumpang kedatangan dan keberangkatan; b. Kondisi baik
b. Lajur Penumpang Keberang-katan	Fasilitas yang memudahkan penumpang untuk naik ke kapal	a. Kondisi; b. Ketersediaan	a. Tersedianya jalur pemisah antara penumpang kedatangan dan keberangkatan b. Kondisi baik

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
c. Toilet untuk Pria dan Wanita	Tersedianya toilet	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria; b. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam toilet.
d. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet sesuai dengan kapasitas terminal; b. Area bersih 100% dan tidak berbau.
e. Kantin	Tersedianya kantin	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal; b. Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin.
f. Lampu Penerangan	Lampu untuk menerangi area terminal	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal; b. Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux; c. Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin.

4. Kemudahan dan Keterjangkauan

Tabel 3. 4 Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Informasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam termnal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar paling sedikit memuat: a. Denah/ layout terminal penumpang; b. Tarif masuk	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan	Tersedianya informasi pelayanan meliputi: a. Informasi pelayanan: 1) Tersedianya denah/layout pelabuhan; 2) Mudah terbaca. b. Tarif masuk 1) Tersedianya informasi biaya; 2) Mudah terbaca dan terlihat;

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
			3) Penempatan di tempat strategis.
b. Informasi Keberangkatan, kedatangan dan Gangguan Perjalan Kapal	Pemberian Informasi Keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal.	a. Ketersedian; b. Kondisi; c. Penempatan	a. Tersedianya Infromasi dalam bentuk audio speker outdoor yg tahan cuaca dengan llistrik 220Volt/ 50Hz. Paling sedikit 1 (satu) unit utk 1 (satu) area gugus tugas seluas 200 (dua ratus) meter; b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada; c. Informasi dalam bentuk visual layar LCD/Visual TV 21 inci/ spanduk ukuran 3 kali 1 meter; d. Penempatan strategis di tempat terbuka yg tinggi minimal 3 meter utk radius 10 meter.
c. Informasi Angkutan Lanjutan	a. Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan kepda pengguna jasa paling sedikit memuat: b. Jenis angkutan c. Lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan d. Jadwal keberangkatan dan kedatangan e. Tujuan f. Tarif	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	a. Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan dalam bentuk visual yang disampaikan di terminal; b. Mudah terbaca dan terlihat c. Penempatan di tempat strategis.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
d. Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalan kalap dan layanan menerima pengaduan	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam terminal; b. Penempatan di tempat strategis.
g. Pelayanan Bagasi Penumpang	Fasilitas untuk barang bawaan penumpang.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedianya petugas yang mudah terlihat; b. Petugas berseragam dan mudah dilihat.
h. Tempat Parkir	Tempat parkir kendaraan roda empat dan roda dua.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	Teersedianya tempat parkir, meliputi: a. Lahan parkir kendaraan roda dua: 1) Tersedianya lahan parkir roda dua; 2) Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar. b. Lahan parkir kendaraan roda empat: 1) Tersedianya lahan parkir roda empat; 2) Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar. c. Lajur masuk/keluar kendaraan: 1) Tersedianya lajur pemisah antara kendaraan keluar dan masuk; 2) Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar. d. Petugas parkir: 1) Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat.

5. Kehandalan dan Keteraturan

Tabel 3. 5 Aspek Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Pelayanan loket	Tempat bagi pengguna jasa membeli tiket.	Kondisi;	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan.
b. Pelayanan waktu antrian di loket	Waktu antrian antar pengguna jasa di loket.	Kondisi;	Waktu antrian kurang dari 5 (lima) menit per penumpang

6. Kesetaraan

Tabel 3. 6 Aspek Kesetaraan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas; b. berfungsi dengan baik

B. Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

1. Keselamatan

Tabel 3. 7 Aspek Keselamatan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Fasilitas Keselamatan	Merupakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam meliputi: a. Alat pemadam kebakaran;	a. Kondisi; b. Ketersediaan; c. Penempatan.	Tersedia fasilitas Keselamatan yang memenuhi kriteria sebagai berikut: a. Alat Pemadam Kebakaran 1. Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit; 2. APAR berfungsi dengan baik; 3. Penempatan APAR strategis

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
	b. Petunjuk jalur evakuasi;		b. Petunjuk jalur Evakuasi 1. Tersedianya petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan; 2. Mudah terbaca; 3. Penempatan di tempat strategis.
b. Fasilitas kesehatan	Merupakan fasilitas kesehatan untuk penangan darurat, meliputi: a. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kesehatan); b. Klinik/ Pos Kesehatan.	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	Tersedianya fasilitas kesehatan meliputi: a. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaaan) 1) Tersedianya fasilitas P3K (Pertolongan Pertama Pada kecelakaan) di ruang tunggu; 2) Sesuai dengan persyaratan P3K; 3) Penempatan di tempat strategis. b. Klinik/ Pos Kesehatan 1) Tersedianya fasilitas klinik kesehatan untuk penanganan darurat dg petugas media paling sedikit 2 perawat dan 1 dokter ; 2) Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam klinik; 3) Penempatan di tempat strategis.

2. Keamanan

Tabel 3. 8 Aspek Keamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Fasilitas Keamanan	Merupakan fasilitas pencegah gangguan keamanan di dalam pelabuhan meliputi: Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker;	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	Tersedia fasilitas keamanan di Terminal meliputi: a. Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker; 1) Tersedianya Closed Circuit Television (CCTV) sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) init dan speaker; 2) Berfungsinya dan rekaman dapat dimanfaatkan; 3) Penempatan di tempat strategis;
b. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas	Bertugas menjaga keamanan di dalam pelabuhan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat.

3. Kenyamanan

Tabel 3. 9 Aspek Kenyamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Ruang Tunggu	Ruang /tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka).	a. Luas; b. Kondisi.	a. Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m^2; b. Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari ruang tunggu.
b. Fasilitas Pengatur Suhu	Fasilitas untuksirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin dari/atau ventilasi udara.	a. Ketersediaan; b. Kondisi.	a. Tersedianya faslitas pengatur suhu; b. Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
c. Toilet untuk Pria dan Wanita	Tersedianya toilet	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria; b. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam toilet.
d. Lampu Penerangan	Lampu untuk menerangi area terminal	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal; b. Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux;

4. Kemudahan dan Keterjangkauan

Tabel 3. 10 Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	Pemberian Informasi gangguan perjalanan kapal	a. Ketersediaan; b. Kondisi.	a. Informasi melalui Audio Speaker: 1) Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam terminal; 2) Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada. b. Informasi melalui visual: 1) Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam terminal; 2) Mudah terbaca; 3) Penempatan di tempat strategis.

5. Kehandalan dan Keteraturan

Tabel 3. 11 Aspek Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Ketersediaan Petugas	Tersedianya Petugas.	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat.

6. Kesetaraan

Tabel 3. 12 Aspek Kesetaraan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas; b. berfungsi dengan baik.
b. Ruang Ibu Menyusui	Fasilitas bagi penumpang wanita khusus untuk Ibu Menyusui.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia ruang untuk ibu menyususi; b. Bisa digunakan

C. Pelayanan Penumpang Di Jalur Pejalan Kaki (Gangway)

1. Keamanan

Tabel 3. 13 Aspek Keamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas Keamanan	Tersedianya Closed Circuit Television (CCTV)	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	a. Tersedianya Closed Circuit Television (CCTV) sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit dan speaker; b. Berfungsinya dan rekaman dapat dimanfaatkan; c. Penempatan di tempat strategis;

2. Kenyamanan

Tabel 3. 14 Aspek Kenyamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
e. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas pelabuhan; b. Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux;

3. Kesetaraan

Tabel 3. 15 Aspek Kesetaraan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas jalur bagi penumpang penyandang disabilitas.	Tersedianya lajur Khusus bagi penumpang penyandang disabilitas.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas; b. bisa dimanfaatkan.

Adapun kesesuaian tingkat pelayanan penumpang dapat dihitung dengan rumus 3.1 berikut:

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{\sum \text{tidak sesuai}}{\sum \text{kesesuaian}} \text{x } 100\% \text{.....(3.1)}$$

2. Aspek fasilitas yang perlu disediakan upaya untuk memenuhi pelayanan penumpang

Analisis Fasilitas pada pelabuhan dibagi menjadi 3 jenis pelayanan yaitu pelayanan di terminal keberangkatan dan kedatangan, ruang tunggu dan *gangway* peninjauan fasilitas sesuai dengan tolak ukur yang ada pada Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD /2020 yaitu:

1) Fasilitas Intensitas Cahaya

Terdapat Analisis intensitas cahaya pada pelayanan penumpang dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat pada lampiran Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD /2020.

2) Waktu Pelayanan Loket

Terdapat analisis data perhitungan pada waktu pelayanan loket. Dimana pada peraturan dijelaskan bahwa tolak ukur pada waktu

antrian di loket kurang dari 5 (lima) menit per penumpang terdapat pada lampiran Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD /2020.

3) Ketersediaan Toilet

Analisis ketersediaan toilet dimana dalam aturan dijelaskan untuk 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dengan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria terdapat pada lampiran Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/ DRJD /2020. Cara menghitung kebutuhan toilet pria dan wanita yaitu Rata-rata penumpang pria dibagi 50.