

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN  
PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG  
PROVINSI ACEH**



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

**ANISAH HANA MAHNIAR**

**19 03 100**

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

**2022**

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN  
PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG  
PROVINSI ACEH**



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

**ANISAH HANA MAHNIAR**

**19 03 100**

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

**2022**

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA  
PELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA  
SABANG PROVINSI ACEH

Nama Taruna/I : ANISAH HANA MAHNIAR

NPT : 1903100

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan  
Palembang, Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Elfita Agustini, S.E, M.M  
19710817 199203 2 002

Noor Sulistiyono,,S.Sit.,M.M.,M.Mar.E  
19730430 200604 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

SURNATA,S.SiT.,M.M

PEMBINA (IV/a)

196607191989031001

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN  
PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG  
PROVINSI ACEH**

Disusun dan Diajukan Oleh:

**ANISAH HANA MAHNIAR**

**19 03 100**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal 9 Agustus 2022

Menyetujui

Penguji I	Penguji II	Penguji III
<u>Oktrianti Diani, S.Pd., M.Pd</u> NIP.19841005 2009122004	<u>Broto Priyono, S.SiT., MT</u> NIP.19780116 2000031001	<u>Slamet Prasetyo, S.SiT., M.Pd</u> NIP.19760430 2008121001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT., M.M

NIP.196607191989031001

## SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisah Hana Mahniar

NPT : 1903100

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulisan asli karya ilmiah yang berjudul  
“**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN  
PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG PROVINSI ACEH**”,

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 telah ditentukan. Demikian surat pengalihan hak ini  
kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2022

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

MATERAI 10.000

( )

ANISAH HANA MAHNIAR  
19 03 100

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisah Hana Mahniar

NPT : 19 03 100

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN  
PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG PROVINSI ACEH**

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

Palembang, Agustus 2022

MATERAI 10.000

ANISAH HANA MAHNIAR  
19 03 100

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur penulis hanturkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul, **“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG PROVINSI ACEH”**, ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang. Disamping itu, penulisan Tugas Akhir ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

Penulisan Kertas Kerja Wajib ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung penuh mulai dari penulisan sampai penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Orang Tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung
2. Bapak Dr. H. Irwan, SH, M.Pd, M. Mar.E, selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
3. Bapak Ir. Mulyahadi, MSTR selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah I Provinsi Aceh;
4. Bapak Abdul Syukur Sawalii, S.Pd. I, MM selaku Kepala Seksi

Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Komersial dan Perintis.

5. Seluruh staf Seksi Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Komersial dan Perintis, dan selaku pembimbing lapangan Bapak T. Mulyadi Sartika, A.Md. Pel
6. Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah I Provinsi Aceh Pelabuhan Penyeberangan Balohan Bapak Dirza Radiyasa, A.Md beserta staf.
7. Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah I Provinsi Aceh Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Bapak Mirza, A.Md beserta staf.
8. Bapak Kodrat Alam, S.SIT., M.T. dan Ibu Emawati, S.IP selaku dosen pembimbing Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta magang terimakasih atas arahan dan masukannya yang sangat membangun.
9. Seluruh dosen pengajar Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang Palembang yang telah memberikan materi serta wawasan dan seluruh pengendali taruna Politeknik Transportasi SDP Palembang.
10. Ibu Elfita Agustini, SE.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing I Kertas Kerja Wajib terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
11. Bapak Noor Sulistiyono, S.SI.T., M.Mar.E sebagai Dosen Pembimbing II Kertas Kerja Wajib terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.



12. Kakak Alumni Taruna LLASDP Kak Syam, Kak Dedy, Kak Robi, Kak Alqadrie, Kak Zubir, Kak Danil, Kak Kiki, Kak Anty, Kak Fitri, Kak Angga, Kak Ardian, Kak Herly, Kak Renhard, Kak Musrinal, Kak Dwi, Kak Ramadhan, Kak Adira yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan Kertas Kerja Wajib ini.
13. Tim Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang di Provinsi Aceh yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini.
14. Rekan - rekan satu angkatan XXX dan adik tingkat angkatan XXXI dan XXXII terimakasih atas bantuan dan doanya;
15. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Peneliti menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. semua pihak yang membutuhkannya.

Palembang, Agustus 2021

ANISAH HANA MAHNIAR  
19 03 100

## EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG PROVINSI ACEH

### ABSTRAK

*Kota Sabang merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Aceh. Di kota Sabang terdapat Pelabuhan Penyeberangan Balohan yang melayani lintasan komersil antara Balohan – Ulee Lheue. Keberadaan lintasan ini menjadi penting untuk kegiatan angkutan penyeberangan serta dalam upaya mendukung pengembangan sektor wisata dan ekonomi di wilayah Sabang Provinsi Aceh. Oleh Karena itu, perlu adanya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan sehingga kegiatan dipelabuhan dapat berjalan dengan lancar akan tetapi kenyataannya masih banyak indikator pelayanan terhadap penumpang yang masih tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Berdasarkan dari kondisi tersebut penulis melakukan survei terhadap fasilitas pelayanan penumpang. Kemudian, dilakukan analisis menggunakan suatu metode guna mendapatkan hasil analisa sekaligus usulan pemecahan masalah. Dimana penelitian mengacu pada peraturan dalam PEDIRJEN: KP.5062/AP 005/DRJD/2020. Berdasarkan hasil analisa diperoleh kesimpulan bahwa persentase tingkat kesesuaian sebesar 27,7 % dan nilai pembobotan sebesar 15,8%. Untuk itu masih terdapat standar pelayanan penumpang yang kurang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan seperti fasilitas keselamatan berupa APAR, titik kumpul evakuasi, P3k, kursi roda dan informasi gangguan darurat. Selalin itu pada fasilitas ganggay berupa lampu penerangan dan CCTV*

***Kata Kunci : Standar, Pelayanan, Penumpang dan lintasan.***

## EVALUATION OF PASSENGER SERVICES AT BALOHAN CROSSING PORT SABANG CITY ACEH PROVINCE

### ABSTRACT

*Sabang city is one of the cities located in Aceh province. In Sabang city there is a Balohan crossing port that serves the commercial route between Balohan-Ulee Lheue. The existence of this track is important for crossing transportation activities as well as in an effort to support the development of the tourism and economic sectors in the Sabang region of Aceh province. Therefore, there is a need for services in accordance with the legislation so that the port activities can run smoothly, but in fact there are still many indicators of service to passengers are still not in accordance with existing regulations. Based on these conditions the authors conducted a survey of the passengers services. Then, an analysis is performed using a method to obtain the results of the analysis as well as proposed problem solving. Where research refers to the regulations in PEDIRJEN: KP.5062 / AP 005/DRJD/2020. Based on the results of the analysis concluded that the percentage of conformity rate of 27.7% and the weighting value of 15.8%. For that there are still less passenger service standards at the Balohan crossing Port such as safety facilities in the form of APAR, evacuation gathering point, P3k, wheelchairs and emergency disturbance information. Alalin the gangay facilities in the form of lighting and CCTV information. Alalin the gangay facilities in the form of lighting and CCTV*

**Keywords: standard, service, Passanger, port and track.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Batasan Permasalahan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Review Penelitian Sebelumnya .....	5
B. Landasan Teori .....	6
1. Landasan Hukum.....	6
2. Landasan Teori.....	10
C. Kerangka Penelitian.....	13

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
A. Jenis Penelitian .....	14
B. Sumber Data.....	14
1. Data Primer .....	14
2. Data Sekunder .....	15
C. Metode Pengumpulan data.....	15
1. Metode Observasi .....	15
2. Metode Dokumentasi.....	16
3. Metode Kepustakaan.....	16
4. Metode Institusional .....	16
D. Teknik Analisis Data .....	17
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
1. Kondisi Wilayah.....	32
2. Kependudukan.....	34
3. Transportasi.....	35
4. Sarana Transportasi Sungai,Danau,dan Penyeberangan.....	36
5. Prasarana .....	38
6. Instansi Pembina.....	48
7. Jaringan Transportasi Penyeberangan .....	52
8. Produktivitas Penumpang dan Kendaraan .....	53
B. Hasil Penelitian.....	56
1. Penyajian Data.....	56
2. Analisa Data .....	59
C. Pembahasan.....	104

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Keaslian Kertas Kerja Wajib .....	5
Tabel 3.1	Pelayanan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan.....	18
Tabel 3.2	Pelayanan pada Ruang Tunggu.....	24
Tabel 3.3	Pelayanan pada Gangway .....	27
Tabel 4.1	Luas Daerah dan Prrsentase Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Aceh .....	33
Tabel 4.2	Data kependudukan Menurut Kecamatan Provinsi Aceh Tahun 2020 dan 2021 .....	34
Tabel 4.3	Karakteristik Kapal yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Balohan .....	36
Tabel 4.4	Daftar Lintasan Kapal yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Balohan .....	37
Tabel 4.5	Karakteristik Fasilitas Dataran Pelabuhan Penyeberangan Balohan .....	38
Tabel 4.6	Karakteristik Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Balohan .....	42
Tabel 4.7	Produktivitas Keberangkatan Selama 1 bulan di Lintasan Balohan-Ulee Lheue .....	53
Tabel 4.8	Produktivitas Kedatangan Selama 1 bulan di Lintasan Balohan-Ulee Lheue .....	54
Tabel 4.9	Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun terakhir Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan-Ulee Lheue.....	55
Tabel 4.10	Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun terakhir Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan-Ulee Lheue.....	55
Tabel 4.11	Produktivitas penumpang pria dan wanita.....	56
Tabel 4.12	Intensitas cahaya pada terminal .....	57
Tabel 4.13	Intensitas cahaya pada ruang tunggu.....	57
Tabel 4.14	Perhitungan pengeras suara audio speaker pada ruang tunggu.....	57
Tabel 4.15	waktu pelayanan loket penumpang dan kendaraan .....	58
Tabel 4.16	Perhitungan suhu di ruang tunggu.....	59
Tabel 4.17	Pelayanan Aspek Keselamatan .....	60
Tabel 4.18	Pelayanan Aspek Keamanan.....	61
Tabel 4.19	Pelayanan Aspek Kenyamanan .....	63
Tabel 4.20	Pelayanan Aspek Kemudahan/Keterjangkauan .....	67
Tabel 4.21	Pelayanan Aspek Keandalan/Keteraturan.....	73
Tabel 4.22	Pelayanan Aspek Kesetaraan .....	74
Tabel 4.23	Pelayanan Aspek Keselamatan .....	75
Tabel 4.24	Pelayanan Aspek Keamanan.....	76

Tabel 4.25 Pelayanan Aspek Kenyamanan .....	78
Tabel 4.26 Pelayanan Aspek Kemudahan Keterjangkauan .....	81
Tabel 4.27 Pelayanan Aspek Keandalan Keteraturan .....	82
Tabel 4.28 Pelayanan Aspek Keandalan Keteraturan .....	83
Tabel 4.29 Pelayanan Aspek Keamanan .....	84
Tabel 4.30 Pelayanan Aspek Kenyamanan .....	85
Tabel 4.31 Pelayanan Aspek Kesetaraan .....	86
Tabel 4.32 Analisa tingkat pelayanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan .....	87
Tabel 4.33 Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan .....	90
Tabel 4.34 Analisa tingkat pelayanan di Ruang Tunggu .....	91
Tabel 4.35 Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan .....	92
Tabel 4.36 Analisa tingkat pelayanan di Gangway .....	94
Tabel 4.37 Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan .....	94
Tabel 4.38 Produktivitas Keberangkatan Penumpang pria/wanita selama 30 hari .....	96
Tabel 4.39 Perhitungan Intensitas Cahaya .....	98
Tabel 4.40 Lampu Penerangan Yang Harus Sesuai di Area Pelabuhan .....	99
Tabel 4.41 Hasil survey sound meter di terminal .....	99
Tabel 4.42 Waktu Pelayanan Loker .....	100
Tabel 4.43 Suhu Ruang Tunggu .....	102
Tabel 4.44 Hasil perhitungan intensitas cahaya pada ruang tunggu .....	103
Tabel 4.45 Lampu Penerangan Yang Harus Sesuai di Area Pelabuhan .....	104
Tabel 4.46 Presentase tingkat kesesuaian .....	104
Tabel 4.47 Hasil Pembobotan .....	105
Tabel 4.48 Kondisi existing fasilitas pelayanan penumpang dengan kondisi yang direncanakan .....	106



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Gangway</i> Pelabuhan Penyeberangan Balohan .....	2
Gambar 2.1	Gambar Alur Penelitian .....	13
Gambar 4.1	Peta Administrasi Provinsi Aceh.....	32
Gambar 4.2	Kapal Ro-Ro pada Lintasan Balohan-Ulee Lheue .....	37
Gambar 4.3	Kapal Cepat pada Lintasan Balohan- Ulee Lheue.....	37
Gambar 4.4	Lapangan Parkir.....	39
Gambar 4.5	Lapangan Parkir Siap Muat.....	39
Gambar 4.6	Gedung Terminal dan Ruang Tunggu .....	40
Gambar 4.7	Musholla.....	40
Gambar 4.8	Loket .....	41
Gambar 4.9	Toilet.....	41
Gambar 4.10	<i>Gangway</i> .....	42
Gambar 4.11	Dermaga MB ( <i>Movable Bridge</i> ).....	43
Gambar 4.12	<i>Bolder</i> .....	44
Gambar 4.13	<i>Trestle</i> .....	44
Gambar 4.14	<i>Fender</i> .....	45
Gambar 4.15	<i>Mooring Dolphin</i> .....	45
Gambar 4.16	<i>Breasting Dolphin</i> .....	46
Gambar 4.17	<i>Catwalk</i> .....	46
Gambar 4.18	<i>Layout</i> Pelabuhan Balohan.....	47
Gambar 4.19	Struktur Organisasi Jabatan Struktural BPTD Wilayah I Provinsi Aceh.....	48
Gambar 4.20	Struktur Organisasi Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah I Provinsi Aceh.....	49
Gambar 4.21	Peta Lintasan Balohan-Ulee Lheue .....	52
Gambar 4.22	Petugas Keamanan Pelabuhan.....	63
Gambar 4.23	CCTV Pelabuhan .....	63
Gambar 4.24	Kondisi Penumpang karena tidak adanya jalur pemisah keberangkatan dan kedatangan .....	66
Gambar 4.25	Toilet.....	66
Gambar 4.26	Musholla.....	66
Gambar 4.27	Kantin.....	67
Gambar 4.28	Mengukur Intensitas Cahaya dengan alat <i>Lux Meter</i> .....	67
Gambar 4.29	Loket tanpa adanya informasi biaya .....	71
Gambar 4.30	Angkutan lanjutan tanpa adanya informasi mengenai biaya dan papan petunjuk untuk angkutan lanjutan.....	71
Gambar 4.31	Pengukuran <i>audio speaker</i> dengan <i>sound meter</i> .....	71
Gambar 4.32	Lapangan Parkir roda 2 .....	72

Gambar 4.33 Lapangan Parkir roda 4 .....	72
Gambar 4.34 Petugas Porter .....	73
Gambar 4.35 Loket Penumpang dan Kendaraan .....	74
Gambar 4.36 Lajur khusus penumpang difable.....	75
Gambar 4.37 Petugas Keamanan.....	77
Gambar 4.38 CCTV Pada Ruang Tunggu.....	78
Gambar 4.39 Ruang Tunggu .....	80
Gambar 4.40 Pengukuran suhu dengan alat thermometer .....	80
Gambar 4.41 Fasilitas Kipas Angin.....	80
Gambar 4.42 Lampu Penerangan pada Ruang Tunggu .....	81
Gambar 4.43 Pos Petugas yang Kosong pada Ruang Tunggu .....	83
Gambar 4.44 Ruang Ibu Menyusui.....	84
Gambar 4.45 Lajur Gangway tanpa adanya CCTV .....	85
Gambar 4.46 Gangway tanpa adanya lampu penerangan .....	85
Gambar 4.47 Lajur khusus disabilitas pada Gangway.....	86
Gambar 4.48 Contoh Alat Pemadam Kebakaran.....	108
Gambar 4.49 contoh desain titik kumpul evakuasi.....	108
Gambar 4.50 Contoh penempatan Informasi Nomor Darurat.....	109
Gambar 4.51 Contoh Kursi Roda .....	109
Gambar 4.52 Contoh P3K.....	110
Gambar 4.53 Contoh Klinik/Pos Kesehatan .....	110
Gambar 4.54 Contoh CCTV.....	110
Gambar 4.55 Contoh penempatan informasi gangguan keamanan .....	111
Gambar 4.56 Contoh toilet.....	112
Gambar 4.57 Contoh Lajur Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	113
Gambar 4.58 Fasilitas Pengatur Suhu.....	113
Gambar 4.59 Contoh Penempatan Layout pelabuhan dan tarif masuk.....	114
Gambar 4.60 Contoh Alat Pengeras Suara dan rencana penempatan pada ruang tunggu .....	115
Gambar 4.61 Contoh Informasi Visual melalui Televisi .....	115
Gambar 4.62 Contoh Papan Informasi Lanjutan .....	116
Gambar 4.63 Contoh Petugas Parkir.....	116
Gambar 4.64 Contoh <i>Mobile Ramp</i> .....	117
Gambar 4.65 Contoh Ruang Ibu Menyusui .....	117

# **BAB I**

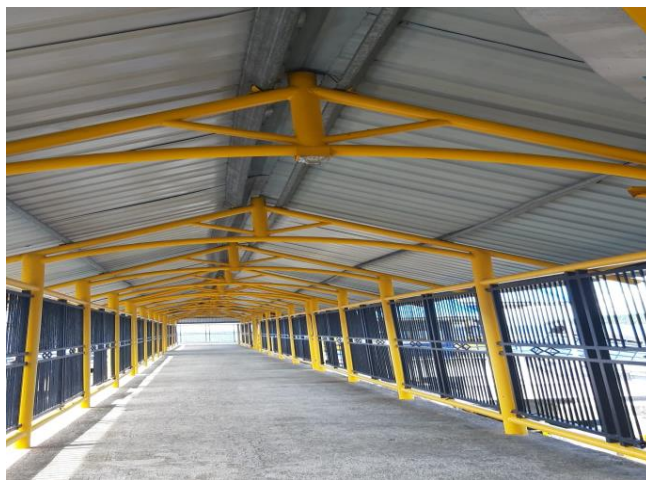
## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan (KM 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan). Salah satu Pelabuhan Penyeberangan di kota Sabang adalah Pelabuhan Penyeberangan Balohan yang berada dibawah naungan Dinas Perhubungan Provinsi Aceh melalui UPTD Pelabuhan Penyeberangan Balohan yang melayani 1 lintasan, yaitu lintasan Balohan – Ulee Lheue dengan kapal KMP.Aceh Hebat 2 dan KMP. BRR. Pelabuhan Penyeberangan yang berfungsi sebagai tempat beroperasinya kegiatan angkutan penyeberangan tidak boleh terhambat atau terganggu pengoperasian, keamanan dan keselamatannya, oleh karena itu diperlukan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung kegiatan penyeberangan.

Dalam upaya peningkatan pelayanan angkutan penyeberangan diperlukan fasilitas Pelabuhan yang memadai agar terciptanya layanan bagi pengguna jasa secara maksimal. Dari hasil obeservasi dilapangan untuk kondisi eksisting Pelabuhan Penyeberangan Balohan saat ini masih banyak fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Dalam hal ini terdapat beberapa tolak ukur yang belum sesuai standar seperti tidak tersedianya fasilitas keselamatan berupa APAR, titik kumpul evakuasi dan informasi nomor telepon darurat di area pelabuhan yang mana dapat

menghambat pelayanan keselamatan bagi penumpang jika terjadi keadaan darurat. Untuk Fasilitas pelayanan kesehatan berupa P3K dan klinik kesehatan yang belum tersedia di pelabuhan penyeberangan Balohan, fasilitas pelayanan berupa informasi melalui visual dan stiker informasi gangguan keamanan penumpang belum terdapat pada area pelabuhan. Lalu juga belum adanya pencahayaan serta CCTV pada bagian *gangway* di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.



Gambar 1.1 *Gangway* Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Untuk dapat menciptakan pelayanan yang optimal bagi penumpang di pelabuhan, maka pihak pengelola pelabuhan perlu melakukan peningkatan terhadap standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan yang berlandaskan pada PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berdasarkan hal tersebutlah yang melatar belakangi penulis untuk meninjau peningkatan dan ketersediaan pelayanan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan dengan judul:

## **“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BALOHAN KOTA SABANG PROVINSI ACEH”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas serta hasil pengamatan dari penelitian yang penulis lakukan maka, penulis mengidentifikasi masalah yang ada yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan berdasarkan dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020?
2. Apa saja fasilitas yang dibutuhkan agar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan sesuai dengan tolok ukur pada PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumus masalah diatas maka didapat tujuan dari penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui berapa presentase kesesuaian dan pembobotan pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan.
2. Untuk dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Balohan tentang apa saja pelayanan penumpang yang belum sesuai dan perlu disediakan berdasarkan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini, yaitu :

##### 1. Manfaat bagi taruna

Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat secara langsung di lapangan dan menambah pengetahuan tentang masalah yang terjadi serta memberikan solusi sesuai dengan ilmu yang dimiliki penulis yang berhubungan dengan standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan.

##### 2. Manfaat bagi Pengguna jasa

Dapat memberikan pelayan yang baik bagi pengguna jasa agar pengguna jasa merasa nyaman serta tertib selama berada di pelabuhan.

##### 3. Manfaat bagi Instansi

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi terkait dan pengembangan pelayanan di pelabuhan, sehingga terlaksananya pelayanan penumpang di pelabuhan yang aman, tertib, teratur dan nyaman.

#### **E. Batasan Permasalahan**

Adapun batas dari permasalahan pada penelitian ini, yaitu Penelitian dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan kota sabang provinsi aceh dan Masalah yang dibahas adalah standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan yang sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 melalui survey kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Review Penelitian Sebelumnya

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil penelitian yang relevan agar hasil yang didapat lebih akurat. Penelitian tersebut pernah dilakukan oleh Reka Linda Yani (Angkatan XXIX Tahun 2021) dalam Kertas Kerja Wajib. Berikut adalah perbandingan Kertas Kerja Wajib yang ditulis :

Tabel 2.1 Perbandingan Keaslian Kertas Kerja Wajib

PERBEDAAN	Anisah Hana Mahniar	Reka Linda Yani
JUDUL	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Balohan Kota Sabang Provinsi Aceh	Evaluasi Pelayanan Penumpang Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 Di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara
LOKASI	Pelabuhan Penyeberangan Balohan Provinsi Aceh	Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara
DASAR HUKUM	Perdirjen KP 5062 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015
ANALISA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan</li> <li>2) Analisa Kebutuhan Fasilitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analisa Kondisi eksisting Pelabuhan Penyeberangan Kendari</li> <li>2) Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari</li> </ol>

## B. Landasan Teori

### 1. Landasan Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai acuan pada penelitian yang dilakukan, yaitu :

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

##### 1) Pasal 1 ayat (3)

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

##### 2) Pasal 1 ayat (36)

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

##### 3) Pasal 22 ayat (1)

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang kendaraan beserta muatannya.



b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009

1) Pasal 1 ayat (1)

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

2) Pasal 1 ayat (9)

Penyelenggaraan pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.

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

1) Pasal 1 ayat (1)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2) Pasal 1 ayat (2)

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

3) Pasal 1 ayat (5)

Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.

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

1) Pasal 1 ayat (4)

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan.

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

e. Perdirjen KP 5062 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

1) Pasal 1 ayat (1)

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

2) Pasal 1 ayat (4)

Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan adalah Balai Pengelola Transportasi Darat atau unit pelaksana teknis daerah pelabuhan penyeberangan

3) Pasal 1 ayat (5)

Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan adalah badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang khusus diberikan mengusahakan segala bentuk jasa pelayanan di pelabuhan penyeberangan.

4) Pasal 2 ayat (1)

Penyelenggara pelabuhan penyeberangan dan badan usaha pelabuhan penyeberangan dalam menyelenggarakan pelabuhan penyeberangan wajib memenuhi standar pelayanan pelabuhan penyeberangan.

5) Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a) Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan;
- b) Standar pelayanan kapal di pelabuhan penyeberangan; dan
- c) Standar pelayanan kendaraan di pelabuhan penyeberangan

6) Pasal 2 ayat (3)

Standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi aspek:

- a) Keselamatan
  - b) Keamanan
  - c) Keandalan/keteraturan
  - d) Kenyamanan
  - e) Kemudahan/keterjangkauan
  - f) Kesetaraan
- 7) Pasal 3
- Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi:
- a) Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan;
  - b) Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu; dan
  - c) Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dari dermaga ke kapal.

## 2. Landasan Teori

### a. Evaluasi

Menurut Widoyoko (2016), evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya.

b. Transportasi

Menurut Fidel Miro S.E.,MSTr, Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain ,dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan – tujuan tertentu.

c. Penumpang

Menurut Kamur Besar Bahasa Indonesia yang dikutip dalam buku Teknis Evaluasi Kinerja dan fasilitas Pelabuhan Sungai Danau dan Penyeberangan, Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak yang mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

d. Standar Pelayanan Minimal

Menurut Iskandar Abu Bakar (2013), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau masyarakat. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas :

- 1) Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Penumpang
  - 2) Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Pemuatan Kendaraan
  - 3) Standar Pelayanan Minimal untuk Pengoperasian Kapal
- e. Pelayanan Pelabuhan

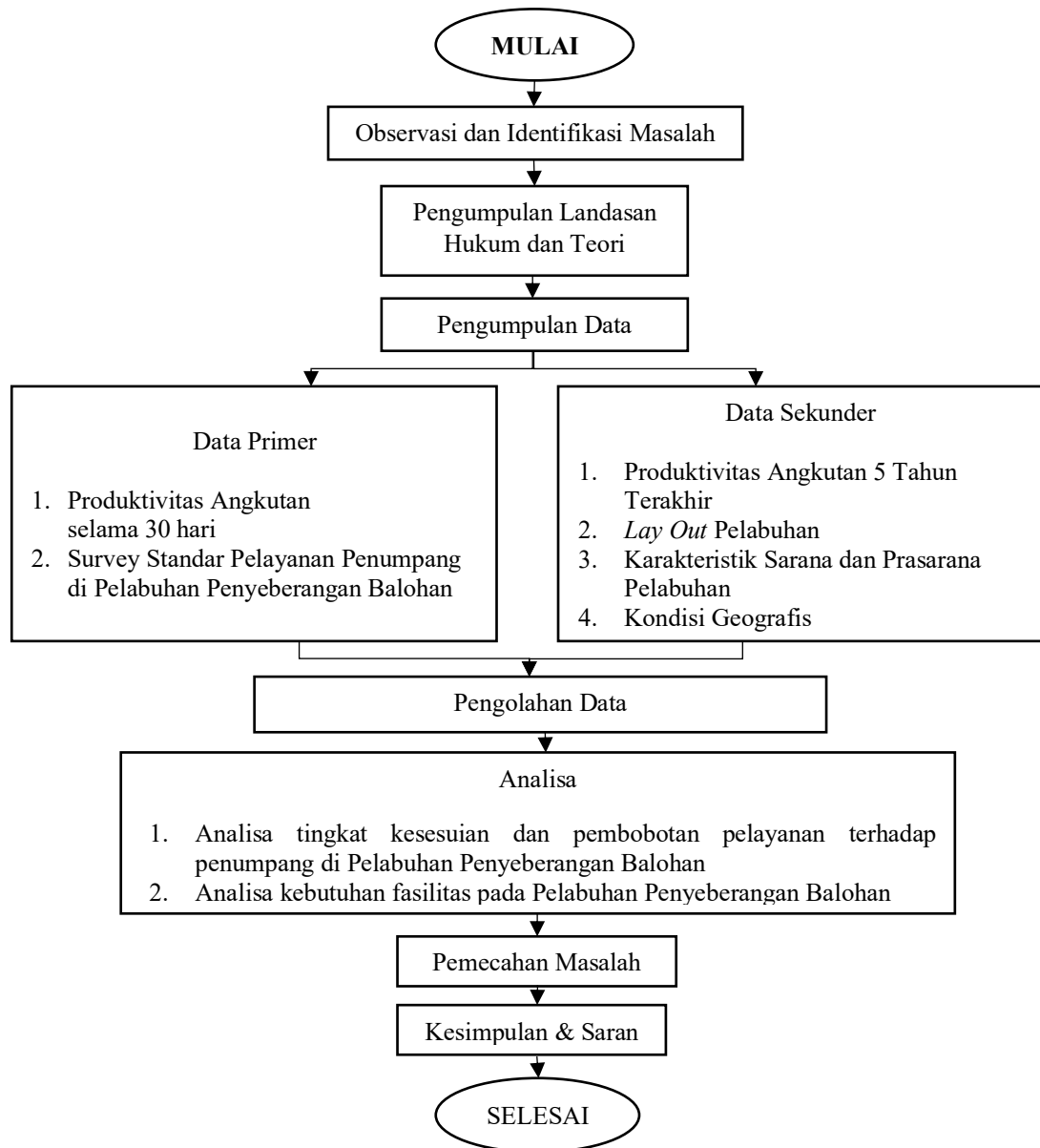
Menurut Bambang Triatmodjo (2010), Pelayanan pelabuhan yang baik, dalam arti aman dan efisien, sebagai Pengguna pelabuhan (kapal, barang dan penumpang) adalah modal dasar perkembangan suatu pelabuhan dapat beroperasi dan beraktivitas dengan aman serta efektif di pelabuhan.

- f. Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2010) 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*).

### C. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan bagian terpenting karena digunakan sebagai pedoman penelitian untuk menjelaskan secara sistematis teori yang akan digunakan. Maka disusunlah bagan kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Gambar Alur Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada Penelitian ini, penulis memilih jenis penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Makna adalah data yang sebenarnya data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak.

#### **B. Sumber Data**

Untuk melengkapi penelitian ini, maka penulis memerlukan sumber data. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), Jadi data yang di dapatkan itu secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer berupa Produktivitas Penumpang selama 30 hari dan survey pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyberangan Balohan.



## 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Beberapa Instansi/kantor yang penulis datangi untuk mendapatkan data sekunder sebagai berikut:

1. Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah I Provinsi Aceh
2. PT.ASDP Ferry Indonesia (Persero) Cabang Banda Aceh
3. Dishub Provinsi Aceh
4. UPTD Pelabuhan Penyeberangan Balohan
5. Balai Pengelola Statistik Provinsi Aceh

### C. Metode Pengumpulan data

Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, maka para peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data, sebagai berikut:

#### 1. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan mengadakan pegamatan langsung di tempat yang dijadikan penelitan mengenai hal-hal yang dapat dijadikan sebagai data yang dapat dianalisa sesuai dengan permasalahan yang ada. Dalam memperoleh data primer penulis mengguakan metode observasi. Data yang telah didapatkan tersebut lalu dicatat agar dapat digunakan sebagai data untuk menganalisa permasalahan yang ada secara tepat, akurat dan pasti. Kegiatan yang dilaksanakan adalah survey standar

pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan balohan untuk mendapatkan hasil penelitian.

## 2. Metode Dokumentasi

(Bugin, 2012: 94-95) Dokumentasi digunakan untuk mendukung dan sebagai pelengkap hasil wawancara dan observasi. Penggunaan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data merupakan alat bantu pengamatan dan interaksi manusia yang sangat terbatas. Dalam penelitian ini dokumen yang diambil berupa foto – foto yang berkaitan dengan survei penelitian.

## 3. Metode Kepustakaan

Penulis mempelajari teori-teori dan buku-buku yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang maupun dari sumber-sumber lain sebagai bahan *referensi* dalam menganalisa dan pembahasan masalah pada penelitian ini.

## 4. Metode Institusional

Penulis mengambil data yang ada di Instansi atau kantor terkait dengan penelitian untuk mendapatkan data sekunder. Data sekunder itu berupa produktivitas kendaraan dan penumpang, data penduduk, *Lay Out* Pelabuhan dan karakteristik pelabuhan.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2019), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun Analisa yang dilakukan oleh Penulis pada penelitian sebagai berikut:

1. Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan

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 tolok ukur berdasarkan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Adapun Aspek penilaian Pelayanan Penumpang, sebagai berikut:

- a) Pelayanan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

Pada bagian pelayanan terminal keberangkatan dan kedatangan terdapat 6 aspek yang dinilai. Untuk aspek penilaian dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Pelayanan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

1. Keselamatan			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas Keselamatan	<p>Merupakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam meliputi:</p> <p>a. Alat pemadam kebakaran;</p> <p>b. Petunjuk jalur evakuasi;</p> <p>c. Titik kumpul evakuasi dan;</p> <p>Informasi nomor telepon darurat</p>	<p>a. Kondisi;</p> <p>b. Ketersediaan;</p> <p>c. Penempatan.</p>	<p>Tersedia fasilitas Keselamatan yang memenuhi kriteria sebagai berikut:</p> <p>a. Alat Pemadam Kebakaran</p> <p>1) Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit;</p> <p>2) APAR bisa berfungsi dengan baik;</p> <p>3) Penempatan APAR strategis</p> <p>b. Petunjuk jalur Evakuasi</p> <p>1) Tersedianya petunjuk arah</p> <p>2) jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan;</p> <p>3) Mudah terbaca;</p> <p>c. Titik Kumpul Evakuasi</p> <p>1) Tersedia titik kumpul evakuasi;</p> <p>2) Mudah terbaca</p> <p>3) Penempatan di ruang terbuka dan strategis.</p> <p>d. Informasi Nomor Telepon darurat</p> <p>1) Tersedianya nomor telepon darurat.</p> <p>2) Mudah terbaca</p> <p>3) Penempatan strategis</p>
Fasilitas kesehatan	<p>Merupakan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat, meliputi:</p> <p>a. Perlengkapan P3K</p> <p>d. Kursi Roda</p>	<p>a. Ketersediaan;</p> <p>b. Kondisi;</p> <p>c. Penempatan.</p>	<p>Tersedianya fasilitas kesehatan meliputi:</p> <p>a. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)</p>

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
			1) Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat ; 2) Sesuai dengan persyaratan P3K; 3) Penempatan strategis. b.Kursi Roda. 1) Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat ; 2) Alat kesehatan berfungsi dengan baik.
2. Keamanan			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas Keamanan	Merupakan fasilitas pencegah gangguan keamanan di dalam pelabuhan meliputi: a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) dan <i>speaker</i> ; b. Informasi Gangguan Keamanan.	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	Tersedia fasilitas keamanan di Terminal meliputi: a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) dan <i>speaker</i> ; 1) Tersedianya unit CCTV dan integrasi dengan unit <i>speaker</i> ; 2) Berfungsinya dan rekaman langsung tersimpan pada <i>Harddisk internal computer</i> ; 3) Penempatan Strategis di tempat area terbuka dengan tinggi paling rendah 5 meter; b. Informasi Gangguan Keamanan. 1) Tersedianya informasi Nomor Panggilan Darurat apabila terjadi kondisi darurat. 2) Mudah terbaca; 3) Penempatan di tempat strategis

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Petugas Keamanan berseragam dan identitas	Bertugas menjaga keamanan di dalam pelabuhan	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat.
<b>3. Aspek Kenyamanan</b>			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
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
Lajur Penumpang Keberangkatan	Fasilitas yang memudahkan penumpang untuk naik ke kapal	a. Ketersediaan b. Kondisi;	a. Tersedianya jalur pemisah antara penumpang kedatangan dan keberangkatan b. Kondisi baik
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.
Musholla	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.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Kantin	Tersedianya kantin	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal; b. Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin.
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.
<b>4. Kemudahan/Keterjangkauan</b>			
Informasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal 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;
Informasi Keberangkatan, kedatangan dan Gangguan Perjalanan Kapal	Pemberian Informasi Keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal.	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan	a. Tersedianya Informasi dalam bentuk audio speaker outdoor 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 ; d. Penempatan strategis di tempat terbuka yang tinggi

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Inormasi Angkutan Lanjutan	<p>a. Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan kepda pengguna jasa paling sedikit memuat:</p> <p>b. Jenis angkutan</p> <p>c. Lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan</p> <p>d. Jadwal keberangkatan dan kedatangan</p> <p>e. Tujuan</p> <p>f. Tarif</p>	<p>a. Ketersediaan;</p> <p>b. Kondisi;</p> <p>c. Penempatan.</p>	<p>a. Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan dalam bentuk visual yang disampaikan di terminal;</p> <p>b. Mudah terbaca dan terlihat</p> <p>c. Penempatan di tempat strategis.</p>
Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kalap dan layanan menerima pengaduan	<p>a. Ketersediaan;</p> <p>b. Kondisi;</p>	<p>a. Tersedia informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam terminal;</p> <p>b. Penempatan di tempat strategis.</p>
Pelayanan Bagasi Penumpang	Fasilitas untuk barang bawaan penumpang.	<p>a. Ketersediaan;</p> <p>b. Kondisi;</p>	<p>a. Tersedianya petugas yang mudah terlihat;</p> <p>b. Petugas berseragam dan mudah dilihat.</p>
Tempat Parkir	Tempat parkir kendaraan roda empat dan roda dua.	<p>a.Ketersediaan</p> <p>b.Kondisi</p>	<p>Teersedianya tempat parkir, meliputi:</p> <p>a. Lahan parkir kendaraan roda dua:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tersedianya lahan parkir roda dua;</li> <li>2) Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar.</li> </ol> <p>b. Lahan parkir kendaraan roda empat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tersedianya lahan parkir roda empat;</li> <li>2) Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar.</li> </ol>



Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
			c. Lajur masuk/keluar kendaraan: 1) Tersedianya lajur pemisah antara kendaraan keluar dan masuk; 2) Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar. d. Petugas parkir: Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat.
<b>5. Keandalan dan Keteraturan</b>			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Pelayanan loket	Tersedia Tempat bagi pengguna jasa membeli tiket	Kondisi;	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan.
Pelayanan waktu antrian di loket	Waktu antrian antar pengguna jasa di loket	Kondisi;	Waktu antrian kurang dari 5 (lima) menit per penumpang
<b>6. Kesetaraan</b>			
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 pada Ruang Tunggu

Pada bagian pelayanan terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang terdapat 6 aspek yang dinilai. Untuk aspek penilaian dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Pelayanan pada Ruang Tunggu

1. Keselamatan			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas Keselamatan	Merupakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam meliputi: a. Alat pemadam kebakaran; b. Petunjuk jalur evakuasi;	a. Ketersediaan; b. Kondisi 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 b. Petunjuk jalur Evakuasi 1) Tersedianya petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan; 2) Mudah terbaca; 3) Penempatan di tempat strategis.
Fasilitas kesehatan	Merupakan fasilitas kesehatan untuk penanganan 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 Kecelakaan) 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 ;

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
			2) Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam klinik; 1) Penempatan di tempat strategis.
<b>2. Keamanan</b>			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas Keamanan	Merupakan fasilitas pencegah gangguan keamanan di dalam pelabuhan meliputi: <i>Closed Circuit Television (CCTV)</i> dan <i>speaker</i> ;	a. Ketersediaan; b. Kondisi c. Penempatan	Tersedia fasilitas keamanan di Terminal meliputi: <i>Closed Circuit Television (CCTV)</i> dan <i>speaker</i> ; 1) Tersedianya <i>Closed Circuit Television (CCTV)</i> sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit; 2) Berfungsinya dan rekaman dapat dimanfaatkan; 3) Penempatan di tempat strategis;
Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas	Bertugas menjaga keamanan di dalam pelabuhan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat.
<b>3. Kenyamanan</b>			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Ruang Tunggu	Ruang /tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon sebelum melakukan check in	a. Luas; b. Kondisi.	a. Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m <sup>2</sup> ; b. Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari ruang tunggu.
Fasilitas Pengatur Suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin dari/atau ventilasi udara.	a. Ketersediaan; b. Kondisi	a. Tersedianya fasilitas pengatur suhu; b. Suhu dalam ruang tunggu penumpang maksimal 27°C.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
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.
Lampu Penerangan	Lampu untuk menerangi area terminal	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal; b. Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux;
<b>4. Kemudahan Keterjangkauan</b>			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	Pemberian Informasi gangguan perjalanan kapal	a. Ketersediaan; b. Kondisi.	a. Informasi melalui Audio Speaker: 1) Informasi dalam bentuk <i>Audio Speaker</i> 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.
<b>5. Kehandalan dan Keteraturan</b>			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Ketersediaan Petugas	Tersedianya Petugas.	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat.

6. 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.
Ruang Ibu Menyusui	Fasilitas bagi penumpang wanita khusus untuk Ibu Menyusui.	a. Ketersediaan; b. Kondisi;	a. Tersedia ruang untuk ibu menyusui; b. Bisa digunakan

c) Pelayanan pada *Gangway*

Pada bagian pelayanan *gangway* terdapat 6 aspek yang dinilai.

Untuk aspek penilaian dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3.3 Pelayanan pada *Gangway*

1. Keamanan			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Fasilitas Keamanan	Tersedianya <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV)	a. Ketersediaan; b. Kondisi; c. Penempatan.	a. Tersedianya <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit dan speaker; b. Berfungsinya dan rekaman dapat dimanfaatkan; c. Penempatan di tempat strategis;
2. Kenyamanan			
Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
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			
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 hasil pembobotan dari pelayanan penumpang di pelabuhan akan didapat dengan menghitung semua bobot pelayanan yang sesuai dengan tolok ukur dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Untuk kesesuaian tingkat pelayanan penumpang dapat dihitung dengan rumus 3.1 berikut:

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

## 2. Analisa Kebutuhan Fasilitas

Analisa Kebutuhan Fasilitas pada pelabuhan dibagi menjadi 3 jenis pelayanan yaitu pelayanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan, Ruang Tunggu dan *Gangway* peninjauan kebutuhan-kebutuhan fasilitas sesuai dengan tolok ukur yang ada pada PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

### 1) Pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan.

- a) Analisis ketersediaan toilet dimana dalam aturan dijelaskan untuk 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dengan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria terdapat dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Cara menghitung kebutuhan toilet pria dan wanita yaitu Rata-rata penumpang pria dibagi 50 untuk toilet pria, Sedangkan kebutuhan toilet wanita didapat dari 2 dikali hasil dari

perhitungan toilet pria.

- b) Analisis intensitas cahaya dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux yang terdapat dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.
- c) Analisis *audio speaker* dimana dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 menjelaskan bahwa bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
- d) Analisis data perhitungan pada waktu pelayanan loket. Dimana pada peraturan dijelaskan bahwa tolok ukur pada waktu antrian di loket kurang dari 5 (lima ) menit per penumpang yang terdapat dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

## 2) Pelayanan penumpang di ruang tunggu

- a) Analisis kesesuaian pada ruang tunggu dimana dalam peraturan dijelaskan tolok ukur dari ruang tunggu untuk 1(satu) orang minimum 0,5 m<sup>2</sup>. Sehingga Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 pada rumus 3.2 berikut:

$$A = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \quad (3.2)$$

Keterangan :

$A_1$  = Luas ruang tunggu (m<sup>2</sup>)

$A$  = Luas areal yang dibutuhkan untuk satu orang  
(diambil 1,2 m<sup>2</sup>/orang).

$n$  = Jumlah penumpang dalam satu kapal.

N = Jumlah kapal datang/berangkat pada saat  
Bersamaan.

x = Rasio kosentrasi (1,0 – 1,6).

y = Raata-rata fruktuasi (1,0).

- b) Analisis ketersediaan toilet dimana dalam aturan dijelaskan untuk 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dengan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria terdapat dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Cara menghitung kebutuhan toilet pria dan wanita yaitu Rata-rata penumpang pria dibagi 50 untuk toilet pria, Sedangkan kebutuhan toilet wanita didapat dari 2 dikali hasil dari perhitungan toilet pria.
- c) Analisis Pengatur Suhu dimana dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 menerapkan bahwa suhu ruang tunggu maksimal 27°C.
- d) Analisis *audio speaker* dimana dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 menjelaskan bahwa bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
- e) Analisis intensitas cahaya dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.



3) Pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*)

Terdapat Analisis intensitas cahaya pada standard pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux yang terdapat pada PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Kondisi Wilayah



Gambar 4.1 Peta Administrasi Provinsi Aceh  
Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Aceh (2022)

Dari segi geografis Indonesia, Provinsi Aceh terletak antara  $01^{\circ} 58' 37,2''$  -  $06^{\circ} 04' 33,6''$  Lintang Utara dan  $94^{\circ} 57' 57,6''$  -  $98^{\circ} 17' 13,2''$  Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata 125 meter di atas permukaan laut. Pada tahun 2012 Provinsi Aceh dibagi menjadi 18 Kabupaten dan 5 kota, terdiri dari 289 kecamatan, 778 mukim dan 6.493 gampong atau desa. Batas-batas wilayah Provinsi Aceh, sebelah Utara dan Timur berbatasan dengan Selat Malaka, sebelah Selatan dengan Provinsi Sumatera Utara dan sebelah Barat dengan Samudera Indonesia. Satu-satunya hubungan darat hanyalah dengan Provinsi Sumatera Utara, sehingga memiliki ketergantungan yang cukup tinggi dengan Provinsi Sumatera Utara. Luas Provinsi Aceh 5.677.081 ha,

dengan hutan sebagai lahan terluas yang mencapai 2.290.874 ha, diikuti lahan perkebunan rakyat seluas 800.553 ha. Sedangkan lahan industri mempunyai luas terkecil yaitu 3.928 ha.

Lokasi suaka alam/objek wisata alam di Provinsi Aceh ada di sembilan lokasi, yaitu Taman Buru Linge Isaq, Cagar Alam Serbajadi, Taman Nasional Gunung Leuser, Taman Wisata dan Taman Laut Pulau Weh Sabang, Cagar Alam Jantho, Hutan untuk Latihan Gajah, Taman Wisata Laut Kepulauan Banyak, dan Suaka Margasatwa Rawa Singkil.

Tabel 4.1 Luas Daerah dan Prrsentase Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Aceh

Kabupaten/ Kota	Ibukota Kabupaten / Kota	Luas/Area (Ha)	Presentase (%)
Simeulue	Sinabang	2 051,48	3,54
Aceh Singkil	Singkil	2 185,00	3,77
Aceh Selatan	Tapak Tuan	3 841,60	6,63
Aceh Tenggara	Kutacane	4 231,43	7,30
Aceh Timur	Idi Rayeuk	6 286,01	10,85
Aceh Tengah	Takengon	4 318,39	7,45
Aceh Barat	Meulaboh	2 927,95	5,05
Aceh Besar	Kota Jantho	2 969,00	5,12
Pidie	Sigli	3 086,95	5,33
Bireuen	Bireuen	1 901,20	3,28
Aceh Utara	Lhoksukon	3 236,86	5,59
Aceh Barat Daya	Blangpidie	1 490,60	2,57
Gayo Lues	Blang Kejeren	5 719,58	9,87
Aceh Tamiang	Karang Baru	1 956,72	3,38
Nagan raya	Suka Makmue	3 363,72	5,80
Aceh Jaya	Calang	3 812,99	6,58
Bener Meriah	Simpang Tiga Redelong	1 454,09	2,51
Pidie Jaya	Meureudu	1 073,60	1,85
Banda Aceh	-	61,36	0,11
Sabang	-	153,00	0,26
Langsa	-	262,41	0,45
Lhokseumawe	-	181,06	0,31
Subulussalam	-	1 391,00	2,40
<b>Provinsi Aceh</b>	<b>Banda Aceh</b>	<b>57 956,00</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Aceh (2022)

## 2. Kependudukan

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2021, Jumlah penduduk Provinsi Aceh tahun 2021 dari hasil proyeksi yaitu sebanyak 5.333.733 jiwa. Secara gender, jumlah penduduk laki-laki sebanyak 2.677.655 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 2.656.078 jiwa. Kepadatan penduduk Aceh tahun 2021 adalah 92 jiwa per kilometer persegi. Kepadatan penduduk di kota, umumnya lebih tinggi dibanding dengan kepadatan penduduk di kabupaten.

Tabel 4.2 Data kependudukan Menurut Kecamatan Provinsi Aceh Tahun 2020 dan 2021

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020-2021 (%)	Presentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km <sup>2</sup>	Ratio Jenis Kelamin
Simeulue	93,76	0,96	1,76	46	105
Aceh Singkil	128,38	1,46	2,41	59	102
Aceh Selatan	234,63	0,94	4,40	61	101
Aceh Tenggara	224,12	1,45	4,20	53	101
Aceh Timur	427,03	1,08	8,01	68	101
Aceh Tengah	218,68	1,42	4,10	51	103
Aceh Barat	200,58	0,92	3,76	69	102
Aceh Besar	409,53	0,97	7,68	138	102
Pidie	439,40	0,94	8,24	142	98
Bireuen	439,79	0,77	8,25	231	10
Aceh Utara	608,11	0,87	11,40	188	100
Aceh Barat Daya	152,66	1,23	2,86	102	10
Gayo Lues	101,10	1,55	1,90	18	101
Aceh Tamiang	297,52	1,06	5,58	152	103
Nagan raya	170,59	1,29	3,20	51	102
Aceh Jaya	94,42	1,33	1,77	25	103
Bener Meriah	164,52	1,93	3,08	113	103
Pidie Jaya	160,33	1,20	3,01	149	99
Banda Aceh	255,03	0,84	4,78	4 156	102
Sabang	42,07	2,07	0,79	275	102
Langsa	188,88	1,54	3,54	720	101
Lhokseumawe	189,94	0,65	3,56	1 049	99
Subulussalam	92,67	2,07	1,74	67	103
<b>Provinsi Aceh</b>	<b>5 333,73</b>	<b>1,10</b>	<b>100,00</b>	<b>92</b>	<b>101</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Aceh (2022)

### 3. Transportasi

Tataran Transportasi Lokal adalah tataran transportasi yang terorganisasi secara kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi jalan rel, transportasi sungai dan danau, transportasi penyeberangan, transportasi laut dan transportasi udara yang masing-masing terdiri dari sarana dan prasarana yang saling berinteraksi membentuk suatu sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, terpadu dan harmonis, yang berfungsi melayani perpindahan orang dan atau barang antar simpul atau kota wilayah, dan dari simpul atau kota wilayah ke simpul atau kota nasional atau sebaliknya. Alat transportasi yang digunakan di Provinsi Aceh antara lain :

#### a. Transportasi Darat

Sistem Transportasi darat di provinsi Aceh dilayani oleh angkutan kota yang biasa disebut angkot. Adapun layanan taksi, becak, dan adapula Bus Kota daerah yang disediakan oleh Dinas Perhubungan sebagai moda Transportasi bagi masyarakat.

#### b. Transportasi Laut dan Penyeberangan

Angkutan Laut merupakan sarana perhubungan yang sangat penting dan strategis. Di Provinsi Aceh terdapat 2 jenis pelabuhan yaitu pelabuhan laut dan Pelabuhan penyeberangan Ferry, diantaranya Pelabuhan laut Malahayati dan Pelabuhan *free port* Sabang. Untuk Pelabuhan penyeberangan di provinsi Aceh ada 8 pelabuhan, diantaranya 2 pelabuhan lintasan komersil (Ulee Lheue

dan Balohan) dan 6 pelabuhan lintasan perintis (Singkil, Pulau Banyak, Labuhan Haji, Melabouh, Calang, Sinabang).

#### 4. Sarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, terutama dalam kegiatan pelayanan terhadap pengguna jasa. Sarana transportasi yang terdapat pada angkutan penyeberangan yang di Pelabuhan Balohan – Ulee Lheue yaitu 2 kapal yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia ferry cabang Banda Aceh dan 3 Buah Kapal cepat yang dikelola oleh pihak swasta. Adapun data karakteristik kapal dapat dilihat di tabel 4.3.

Tabel 4.3 Karakteristik Kapal yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

NO	NAMA KAPAL	PERUSAHAAN	TAHUN	GRT	KNOT	KAPASITAS	
						PNP	KEND
<b>A. KAPAL RO-RO</b>							
1	KMP. BRR	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	2008	911	12	377	24
2	KMP. Aceh Hebat 2	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	2020	1186	13	300	24
<b>B. KAPAL CEPAT</b>							
1	KM. EXPRESS BAHARI 8B	PT. SAKTI INTI MAKMUR	2005	216	30	364	-
2	KM. EKSPRESS CANTIKA 89	PT. SAKTI INTI MAKMUR	2012	178	30	268	-
3	KM. EXPRESS BAHARI 5F	PT. SAKTI INTI MAKMUR	2003	216	30	364	-

Sumber: Dinas Perhubungan Aceh (2022)

Tabel 4.4 Daftar Lintasan Kapal yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

No	Nama Kapal	Lintasan	Waktu Tempuh	Jarak Tempuh
1	KMP Aceh Hebat 2	Balohan-Ulee Lheue	1,2 Jam	18 mil
2	KMP BRR	Balohan-Ulee Lheue	1,5 Jam	18 mil

Sumber: Dinas Perhubungan Aceh (2022)



Gambar 4.2 Kapal Ro-Ro pada Lintasan Balohan-Ulee Lheue



Gambar 4.3 Kapal Cepat pada Lintasan Balohan- Ulee Lheue

## 5. Prasarana

Prasarana merupakan faktor penunjang dalam kegiatan terhadap pelayanan pada pelaksanaan kegiatan angkutan penyeberangan, khususnya pada wilayah kerja Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan tersedia beberapa fasilitas untuk jalannya kegiatan yang rutin dilakukan seperti pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan. Fasilitas di pelabuhan dibagi dua yaitu fasilitas daratan dan fasilitas perairan.

### a) Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Tabel 4.5 Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Balohan

No	Fasilitas Daratan	Luas
1	Luas Areal Pelabuhan	58.900 m <sup>2</sup>
2	Lapangan Parkir Pengantar Penjemput	2.046 m <sup>2</sup>
3	Lapangan Parkir Siap Muat - Pada Dermaga MB I - Pada Dermaga MB II (Balohan – Ulee Lheue)	2.274 m <sup>2</sup> 2.274 m <sup>2</sup>
4	Ruang Tunggu	360 m <sup>2</sup>
5	Rumah Genset	4x2 m <sup>2</sup>
6	Shelter	-
7	Musholla	12 x 10 m
8	Toilet	8 unit

Sumber: Dinas Perhubungan Aceh (2022)



Adapun fasilitas daratan yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Balohan adalah sebagai berikut :

1) Lapangan Parkir

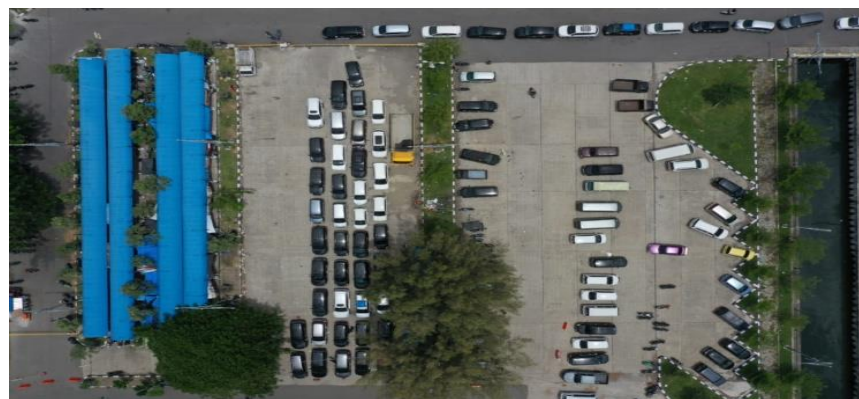
Lapangan parkir digunakan sebagai tempat parkir karyawan serta tempat parkir pengantar dan penjemput. Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan terdiri dari tempat parkir roda 4 dan roda 2.



Gambar 4.4 Lapangan Parkir

2) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parkir siap muat berfungsi sebagai tempat parkir kendaraan yang akan naik ke kapal. Berikut ini adalah gambar lapangan parkir siap muat yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.



Gambar 4.5 Lapangan Parkir Siap Muat

### 3) Gedung Terminal dan Ruang Tunggu

Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan ruang tunggu berada di dalam gedung terminal. Pemanfaatan ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Balohan belum berfungsi secara optimal dikarenakan penumpang lebih memilih untuk menunggu di depan dermaga, sehingga hal ini dapat membahayakan keselamatan dan keamanan dari penumpang itu sendiri.



Gambar 4.6 Gedung Terminal dan Ruang Tunggu

### 4) Musholla

Musholla merupakan prasarana yang tersedia untuk keperluan peribadatan bagi umat muslim dipelabuhan.



Gambar 4.7 Musholla

### 5) Loket

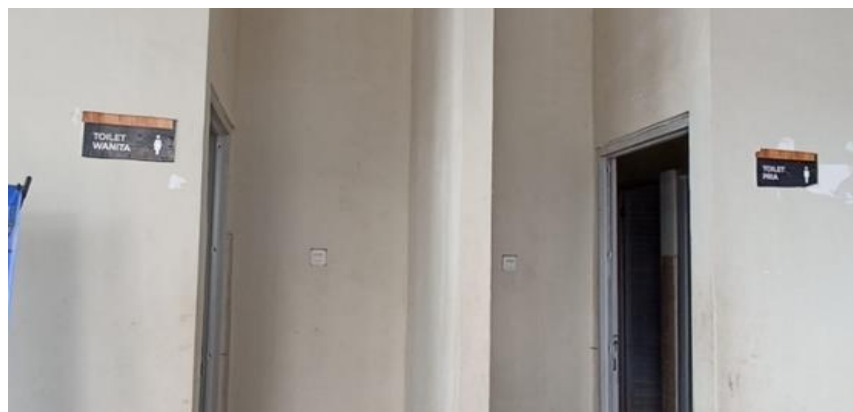
Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan loket penumpang dan loket kendaraan digabung menjadi 1 yang terletak didalam gedung terminal pelabuhan.



Gambar 4.8 Loket

### 6) Toilet

Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Balohan berjumlah 8 unit, dengan 4 toilet pria dan 4 toilet wanita dengan kondisi beberapa toilet yang kurang bersih apabila sedang ramai pengunjung.



Gambar 4.9 Toilet

7) *Gangway*

*Gangway* berfungsi sebagai sarana penghubung antara ruang tunggu penumpang dengan kapal. Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan sudah tersedia *gangway* akan tetapi masih belum difungsikan.

Gambar 4.10 *Gangway*

## b) Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Tabel 4.6 Karakteristik Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Balohan

No	Sarana dan Fasilitas	Volume	Satuan
<b>A</b> Dermaga MB 1			
1	Type : Dermaga <i>Movable Bridge</i> 1		
-	Lebar	7,7	m
-	Panjang	20,6	m
2	Kapasitas Dermaga	15000	Ton
3	<i>Breasthing Dolphine</i>	6	Unit
4	<i>Mooring Dolphine</i>	2	Unit
5	<i>Catwalk dan Railing</i>	8	Unit
6	Fender	6	Unit
7	Bolder	8	Unit
<b>B</b> Dermaga MB 2			
1	Type : Dermaga <i>Movable Bridge</i> 2		
-	Lebar	7,7	m
-	Panjang	20,6	m
2	Kapasitas Dermaga	15000	Ton
3	<i>Breathing Dolphine</i>	6	Unit
4	<i>Mooring Dolphine</i>	2	Unit
5	<i>Catwalk dan Railing</i>	8	Unit
6	Bolder	8	Unit

C	Dermaga Tetap		
1	Type : Dermaga Tetap		
-	Lebar	10,20	m
-	Panjang	26,45	m
2	Kapasitas Dermaga	8000	Ton
3	Bolder	7	Unit
4	Fender	6	Unit
5	<i>Mooring Dolphin</i>	-	Unit
6	<i>Breasting Dolphin</i>	6	Unit
7	Cat Walk	1	Unit

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh (2022)

Adapun fasilitas Perairan yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Balohan, yaitu sebagai berikut :

#### 1) Dermaga

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Balohan dan Ulee Lheue merupakan dermaga jenis MB (*Movable Bridge*) dan Tetap.



Gambar 4.11 Dermaga MB (*Movable Bridge*)

#### 2) *Bolder*

*Bolder* merupakan fasilitas pelabuhan yang berfungsi untuk tambat kapal saat bersandar dipelabuhan.



Gambar 4.12 *Bolder*

### 3) *Trestle*

*Trestle* berfungsi sebagai jembatan penghubung antara dermaga dengan daratan yang terdapat pada pelabuhan.



Gambar 4.13 *Trestle*

### 4) *Fender*

*Fender* berfungsi untuk menyerap sebagian tenaga (energi) sebagai akibat benturan kapal pada dermaga.



Gambar 4.14 *Fender*

#### 5) *Mooring Dolphin*

*Mooring Dolphin* biasa disingkat MD. *Mooring Dolphin* tidak digunakan untuk menahan benturan tetapi hanya sebagai tempat tambat.



Gambar 4.15 *Mooring Dolphin*

#### 6) *Breasting Dolphin*

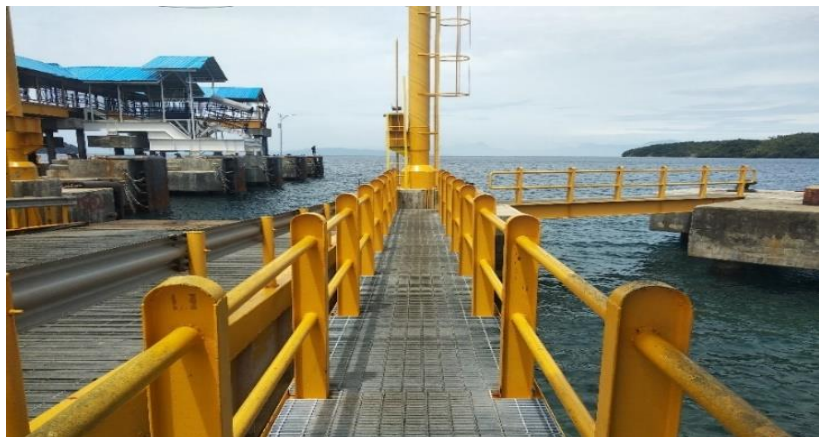
*Breasting Dolphin* adalah tempat ditancapkannya bolder dan dilengkapi dengan fender untuk merdam benturan kapal pada dolphin. Oleh karena itu konstruksi *dolphin* harus cukup kuat untuk menahan beban pada saat kapal merapat atau kapal digoyang oleh arus atau ombak.



Gambar 4.16 *Breasting Dolphin*

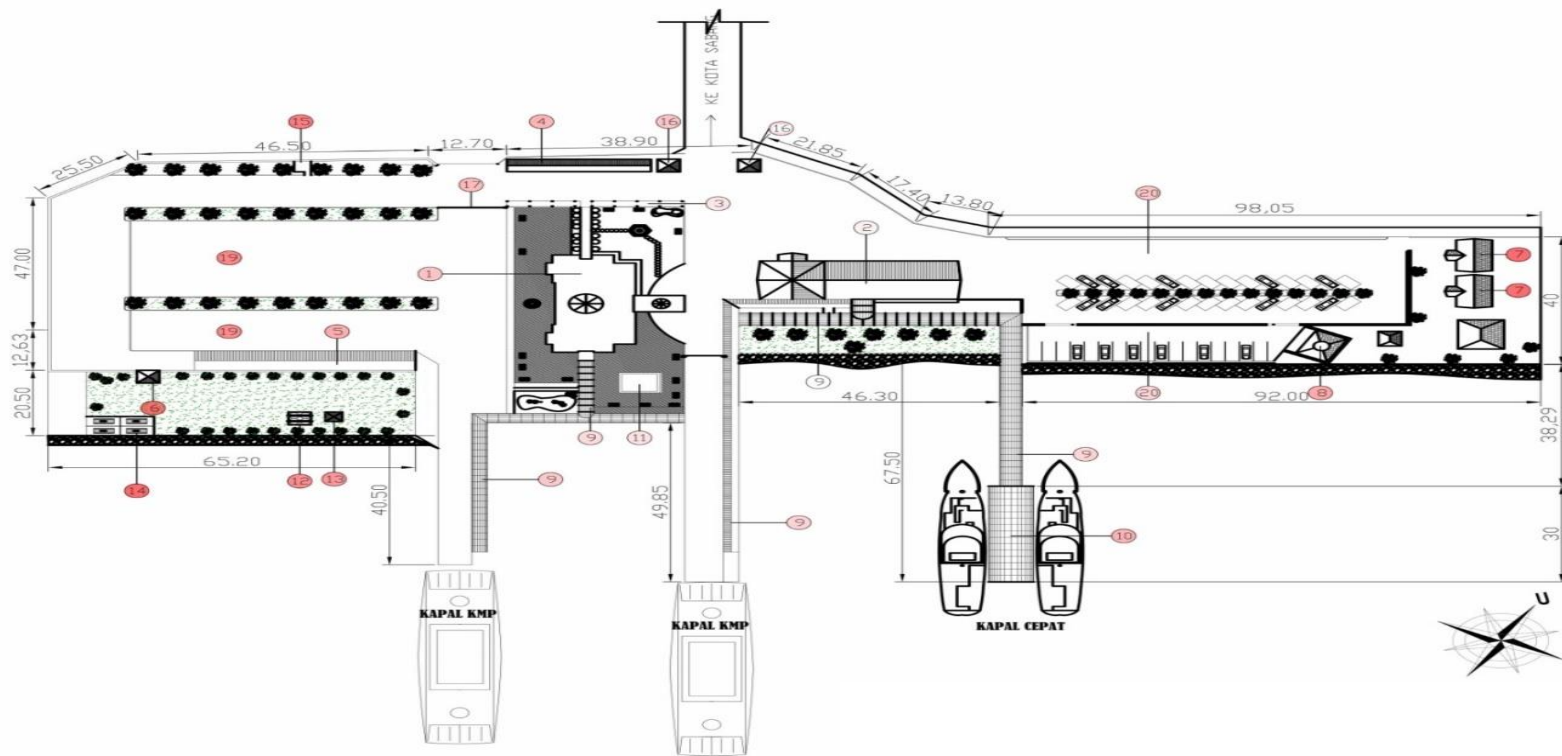
### 7) *Catwalk*

*Catwalk* merupakan akses untuk petugas menuju *bolder* yang terletak di *dolphin* pada saat kapal akan sandar.



Gambar 4.17 *Catwalk*



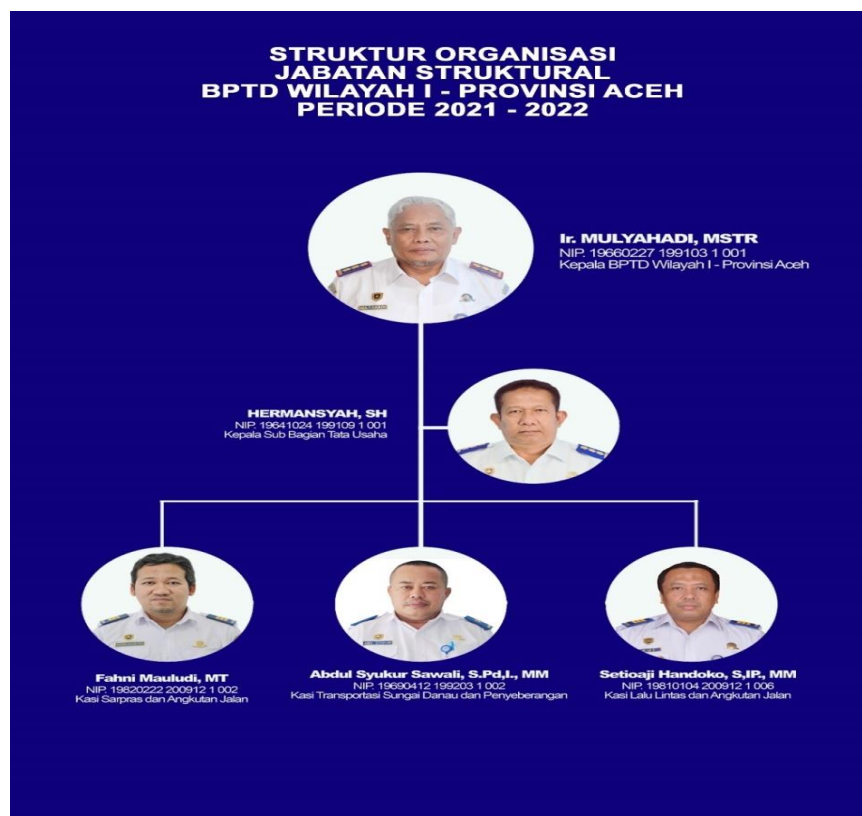


Gambar 4.18 *Layout* Pelabuhan Balohan

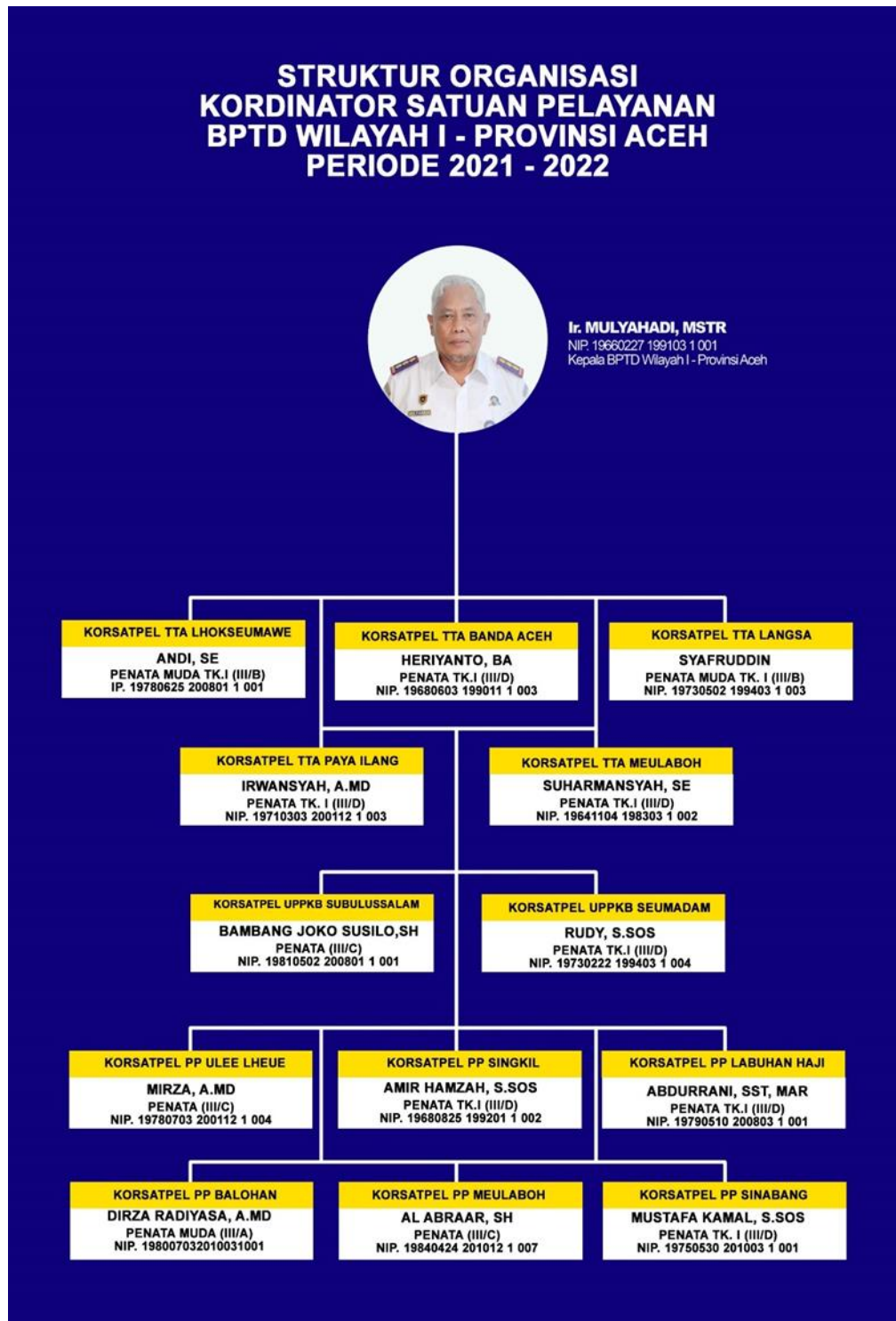
Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh (2022)

## 6. Instansi Pembina

Instansi pembina transportasi pada tempat penelitian ini adalah Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah I Provinsi Aceh Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Balohan dan Ulee Lheue. Balai Pengelola Transportasi Darat yang langsung dibawah naungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat berperan didalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan transportasi darat dengan karakteristik daratan yang terdapat pelayanan transportasi jalan, serta pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan komersial dan perintis. Struktur organisasi dan struktur satuan pelayanan dapat ditunjukkan pada gambar 4.17 dan 4.18.



Gambar 4.19 Struktur Organisasi Jabatan Struktural BPTD Wilayah I Provinsi Aceh  
Sumber: BPTD Wilayah I Provinsi Aceh, 2022



Gambar 4.20 Struktur Organisasi Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah I  
Provinsi Aceh

Sumber: BPTD Wilayah I Provinsi Aceh, 2022

Adapun Tugas dari instansi Pembina angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan:

a. Kepala BPTD

- a) Menyusun rencana, program, dan anggaran Balai Pengelola Transportasi Darat
- b) Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial
- c) Melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan sungai, danau dan penyeberangan yang komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial
- d) Melaksanakan penjaminan keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial
- e) Melaksanakan peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan serta pengusulan dan pemantauan tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial

b. Koordinator Satuan Pelayanan

- a) Menyiapkan rencana kerja, program, dan prosedur kerja Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial
- b) Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan laporan
- c) Melakukan pengelolaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial
- d) Pembinaan pengelolaan ketatausahaan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial
- e) Monitoring dan evaluasi kegiatan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial
- f) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Balai secara berkala
- g) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait

c. Pengelola Administrasi Perkantoran

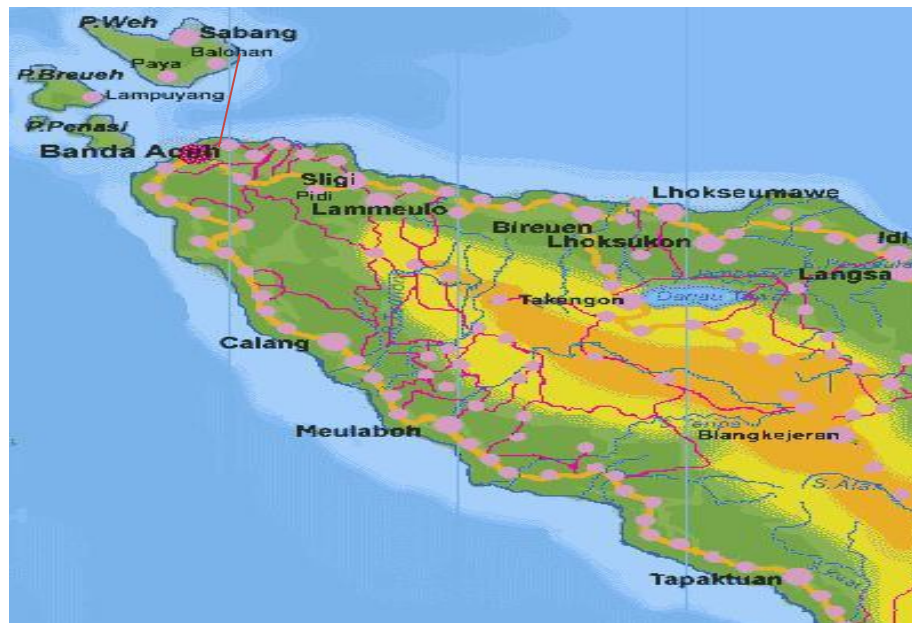
- a) Menyusun program kerja di bidang ketatausahaan Satuan Pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
- b) Memantau ketatausahaan Satuan Pelayanan sehingga dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal
- c) Mengendalikan program kerja, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan
- d) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan ketatausahaan Satuan Pelayanan, agar

program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal

- e) Mengevaluasi kegiatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya
- f) Menyusun laporan secara berkala

#### 7. Jaringan Transportasi Penyeberangan

Jaringan angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Balohan, Provinsi Aceh merupakan angkutan yang alur pelayarannya menggunakan jalur laut sebagai prasarana dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Kebutuhan pelayanan angkutan penyeberangan dilayani melalui dermaga kapal penyeberangan dan dermaga kapal cepat. Berikut merupakan peta jaringan trayek dari Balohan-Ulee Lheue



Gambar 4.21 Peta Lintasan Balohan-Ulee Lheue  
Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, 2022

## 8. Produktivitas Penumpang dan Kendaraan

### a) Produktivitas Penumpang Dan Kendaraan Selama 30 hari pada

#### Lintasan Balohan – Ulee Lheue

Tabel 4.7 Produktivitas Keberangkatan Selama 1 bulan di Lintasan Balohan-Ulee Lheue

No	Tanggal	PNP	Trip	Golongan Kendaraan								
				I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
1	01 April 2022	666	3	-	53	1	20	-	1	-	-	-
2	2 April 2022	364	4	-	114	-	30	3	-	-	-	-
3	3 April 2022	367	3	-	119	1	18	1	-	-	-	-
4	4 April 2022	424	2	1	149	3	20	4	2	-	-	-
5	5 April 2022	392	2	-	133	1	24	4	2	-	-	-
6	6 April 2022	444	2	-	132	1	35	1	4	-	-	-
7	7 April 2022	449	2	-	96	1	40	2	2	-	-	-
8	8 April 2022	177	2	-	66	-	21	1	4	-	-	-
9	9 April 2022	527	2	-	161	1	38	2	1	-	-	-
10	10 April 2022	329	2	-	97	1	28	-	3	-	-	-
11	11 April 2022	265	2	-	74	2	23	3	1	-	-	-
12	12 April 2022	230	2	-	87	-	23	-	2	-	-	-
13	13 April 2022	313	2	-	84	1	28	1	3	-	-	-
14	14 April 2022	440	2	-	161	1	44	1	2	-	-	-
15	15 April 2022	413	2	-	165	-	35	2	1	-	-	-
16	16 April 2022	445	2	-	160	1	33	-	5	-	-	-
17	17 April 2022	337	2	-	102	1	20	5	1	-	-	-
18	18 April 2022	314	2	-	102	-	25	-	3	-	-	-
19	19 April 2022	275	2	-	107	1	19	2	3	-	-	-
20	20 April 2022	275	2	-	89	-	29	3	1	-	1	-
21	21 April 2022	318	2	-	104	1	26	3	4	-	-	-
22	22 April 2022	453	2	-	166	4	40	1	2	-	-	-
23	23 April 2022	521	2	-	184	-	40	3	1	-	-	-
24	24 April 2022	519	3	-	141	1	47	1	1	-	-	-
25	25 April 2022	378	2	-	116	-	46	-	3	-	-	-
26	26 April 2022	466	2	-	135	-	47	3	5	-	-	-
27	27 April 2022	467	2	1	172	2	60	-	3	-	1	1
28	28 April 2022	696	3	-	281	1	99	1	1	-	-	3
29	29 April 2022	717	3	-	254	1	102	3	2	-	-	1
30	30 April 2022	674	3	-	237	1	71	-	-	-	-	-
Jumlah		12655	68	2	4041	28	1131	50	63	0	2	5

Sumber: Hasil Survei Penulis, 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah keberangkatan penumpang teramai terjadi pada tanggal 29 April 2022 dengan jumlah 717.

Tabel 4.8 Produktivitas Kedatangan Selama 1 bulan di Lintasan Balohan-Ulee Lheue

No	Tanggal	PNP	Trip	Golongan Kendaraan								
				I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
1	1 April 2022	668	3	-	295	-	28	4	1	-	-	-
2	2 April 2022	320	4	-	101	1	22	1	-	-	-	-
3	3 April 2022	473	3	-	151	1	33	2	-	-	-	-
4	4 April 2022	345	2	-	114	2	24	2	1	-	-	-
5	5 April 2022	358	2	-	109	2	20	2	1	-	-	-
6	6 April 2022	369	2	-	101	3	41	1	-	1	-	-
7	7 April 2022	320	2	-	83	-	32	3	5	-	-	-
8	8 April 2022	130	2	-	42	1	14	3	3	-	-	-
9	9 April 2022	422	2	-	129	2	46	1	3	-	-	-
10	10 April 2022	470	2	-	171	1	33	-	4	-	-	-
11	11 April 2022	304	2	-	112	-	27	-	1	-	-	-
12	12 April 2022	214	2	-	75	-	27	-	1	-	-	-
13	13 April 2022	245	2	-	75	1	26	1	4	-	-	-
14	14 April 2022	291	2	-	89	1	32	7	3	-	-	-
15	15 April 2022	294	2	-	103	1	23	1	4	-	-	-
16	16 April 2022	301	2	-	105	3	31	4	3	1	-	-
17	17 April 2022	406	2	-	189	-	36	3	1	-	-	-
18	18 April 2022	274	2	-	128	2	22	3	-	2	-	-
19	19 April 2022	315	2	-	122	2	32	3	3	-	1	-
20	20 April 2022	291	2	-	92	1	27	2	1	-	1	-
21	21 April 2022	305	2	-	118	1	26	3	2	1	-	-
22	22 April 2022	319	2	-	104	-	31	3	2	-	-	-
23	23 April 2022	478	2	-	188	-	32	2	1	-	-	-
24	24 April 2022	486	3	-	229	1	32	1	4	-	-	-
25	25 April 2022	352	2	-	142	-	31	2	3	-	-	-
26	26 April 2022	329	2	-	135	2	28	1	3	-	1	1
27	27 April 2022	405	2	-	152	1	34	3	3	-	-	-
28	28 April 2022	411	3	-	156	-	48	2	3	-	-	-
29	29 April 2022	611	3	-	250	1	65	2	2	-	-	-
30	30 April 2022	669	3	-	241	-	103	1	1	-	-	-
Jumlah		11175	68	0	4101	30	1006	63	63	5	3	1

Sumber: Hasil Survei Penulis, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah kedatangan penumpang teramai terjadi pada tanggal 04 Mei 2022 dengan jumlah 1858.



## b) Produktivitas Penumpang Dan Kendaraan Selama 5 tahun terakhir pada lintasan Balohan – Ulee Lheue

Tabel 4.9 Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun terakhir Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan-Ulee Lheue

No	Tahun	PNP	Golongan Kendaraan											
			I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	2017	171.404	173	44.486	561	8393	5441	84	1414	101	1483	141	209	-
2	2018	161.290	89	38.657	668	8214	4185	142	1208	280	1424	225	210	-
3	2019	208.265	127	48.200	619	9417	4626	194	1183	76	1254	279	229	-
4	2020	126.464	159	31.269	429	6113	4204	126	856	111	995	224	47	3
5	2021	205.127	12	52.604	461	10.891	6420	245	1081	148	1009	498	136	14
Jumlah		872.550	560	215.216	2738	43.028	24.876	791	5742	716	6165	1367	831	17

Sumber: BPTD Wilayah I Provinsi Aceh, 2022

Tabel 4.10 Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun terakhir Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan-Ulee Lheue

No	Tahun	PNP	Golongan Kendaraan											
			I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	2017	196.388	212	49.774	599	9.027	4.742	114	1496	115	1369	225	209	-
2	2018	193.251	131	43.772	806	8385	3611	125	1345	15	1172	239	156	-
3	2019	223.435	133	52.799	644	10062	4321	116	1255	50	1112	244	202	-
4	2020	128.209	187	32.520	417	5951	3665	124	820	142	1043	161	36	2
5	2021	183.487	13	50,273	493	9875	8056	154	1202	126	1057	467	123	12
Jumlah		924.770	676	229.138	2959	43.300	24.395	633	6118	448	5753	1336	726	14

Sumber: BPTD Wilayah-I Provinsi Aceh, 2022

## B. Hasil Penelitian

### 1. Penyajian Data

Adapun penyajian data yang didapatkan oleh penulis setelah melakukan survei pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan Kota Sabang Provinsi Aceh, sebagai berikut:

#### a) Data produktivitas penumpang pria dan wanita selama 30 hari

Berikut ini merupakan data produktivitas penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan selama 30 hari

Tabel 4.11 Produktivitas penumpang pria dan wanita

Tanggal	Pria	Wanita	Trip
1 April 2022	382	284	3
2 April 2022	200	164	4
3 April 2022	192	175	3
4 April 2022	202	222	2
5 April 2022	207	185	2
6 April 2022	280	164	2
7 April 2022	203	246	2
8 April 2022	88	89	2
9 April 2022	271	256	2
10 April 2022	120	145	2
11 April 2022	148	82	2
12 April 2022	185	128	2
13 April 2022	230	210	2
14 April 2022	216	197	2
15 April 2022	251	194	2
16 April 2022	150	187	2
17 April 2022	119	195	2
18 April 2022	126	149	2
19 April 2022	147	128	2
20 April 2022	192	126	2
21 April 2022	271	182	2
22 April 2022	270	251	2
23 April 2022	230	289	2
24 April 2022	232	146	3
25 April 2022	306	160	2
26 April 2022	278	189	2
27 April 2022	376	320	2
28 April 2022	377	340	3
29 April 2022	385	289	3
Jumlah	6634	5692	68

Sumber: Hasil survei penulis, 2022

## b) Perhitungan Intensitas cahaya

Berikut ini hasil survei perhitungan intensitas cahaya pada bagian terminal dan ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

Tabel 4.12 Intensitas cahaya pada terminal

<b>Terminal</b>	<b>Intensitas Cahaya</b>
Titik 1	264,3 Lux
Titik 2	137,4 Lux
Titik 3	42 Lux
Titik 4	42,5 Lux
Rata-Rata	121,55 Lux

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Tabel 4.13 Intensitas cahaya pada ruang tunggu

<b>Ruang Tunggu</b>	<b>Intensitas Cahaya</b>
Titik 1	296,6 Lux
Titik 2	282,8 Lux
Titik 3	295,6 Lux
Titik 4	177,8 Lux
Rata-Rata	263,2 Lux

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

c) Perhitungan *audio speaker*

Berikut ini hasil survei perhitungan *audio speaker* pada bagian terminal dan ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

Tabel 4.14 Perhitungan pengeras suara *audio speaker* pada ruang tunggu

<b>Ruang Tunggu</b>	<b>Intensitas Cahaya</b>
Titik 1	296,6 Lux
Titik 2	282,8 Lux
Titik 3	295,6 Lux
Titik 4	177,8 Lux
Rata-Rata	263,2 Lux

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

d) Waktu Pelayanan Locket Penumpang dan Kendaraan

Berikut ini hasil survei perhitungan waktu pelayanan loket penumpang dan kendaraan selama 30 hari di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

Tabel 4.15 waktu pelayanan loket penumpang dan kendaraan

No.	Tanggal	Waktu Pelayanan (detik)					
		Pnp 1	Pnp 2	Pnp 3	Pnp 4	Pnp 5	Pnp 6
1	1 April 2022	52	61	66	49	59	46
2	2 April 2022	57	58	120	89	102	78
3	3 April 2022	69	56	77	73	53	95
4	4 April 2022	115	57	98	67	51	49
5	5 April 2022	56	49	56	142	58	48
6	6 April 2022	78	56	52	47	133	45
7	7 April 2022	56	49	53	112	95	65
8	8 April 2022	130	124	134	127	55	65
9	9 April 2022	131	128	78	128	126	70
10	10 April 2022	128	125	65	88	89	114
11	11 April 2022	163	101	42	211	60	204
12	12 April 2022	211	107	57	54	69	176
13	13 April 2022	78	75	87	73	49	112
14	14 April 2022	98	88	134	159	78	109
15	15 April 2022	81	65	150	134	38	46
16	16 April 2022	54	51	48	163	45	114
17	17 April 2022	78	66	80	57	137	50
18	18 April 2022	57	98	30	64	148	130
19	19 April 2022	49	33	177	38	169	23
20	20 April 2022	145	88	76	42	82	64
21	21 April 2022	118	115	114	113	124	56
22	22 April 2022	116	121	124	122	117	48
23	23 April 2022	59	45	57	137	28	69
24	24 April 2022	240	78	64	148	54	63
25	25 April 2022	37	49	165	43	78	37
26	26 April 2022	58	40	203	45	57	58
27	27 April 2022	127	54	154	78	49	127
28	28 April 2022	29	63	93	49	32	29
29	29 April 2022	83	53	87	40	68	83
30	30 April 2022	108	125	76	54	97	48
	Jumlah	95,3	75,9	93,9	91,5	80	77,3

Sumber: Hasil survei Penulis, 2022

e) Perhitungan Suhu Ruangan

Berikut ini hasil perhitungan suhu ruangan pada bagian terminal dan ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

Tabel 4.16 Perhitungan suhu di ruang tunggu

Tempat	Titik	Rata rata Suhu
Ruang Tunggu	Titik 1	29° C
	Titik 2	28° C
	Titik 3	29° C
	Titik 4	30° C
<b>LUX RATA - RATA</b>		<b>29° C</b>

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

2. Analisa Data

Berdasarkan penyajian data tersebut, maka penulis akan menganalisa tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan. Berikut hasil analisa penelitian terhadap pelayanan penumpang :

a) Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Pada penelitian ini penulis melaksanakan survey standar pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan sesuai dengan tolok ukur yang ada pada PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Berikut data hasil penelitian terhadap standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan:

## 1) Analisa Pelayanan Penumpang sesuai dengan kondisi eksisting

## a. Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Penumpang

## 1. Aspek Keselamatan

Pelayanan fasilitas keselamatan dan fasilitas kesehatan di terminal keberangkatan dan kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Pelayanan Aspek Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Peralatan Penyelamatan Darurat	APAR	Tersedia APAR minimal 1 unit	√	-	0,13%
			APAR bisa dipakai	√	-	0,13%
			Penempatan APAR strategis	√	-	0,13%
		Petunjuk Jalur Evakuasi	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi	√	-	0,13%
			Mudah terbaca	√	-	0,13%
			Penempatan strategis	√	-	0,13%
		Titik Kumpul Evakuasi	Tersedia titik kumpul evakuasi	√	-	0,13%
			Mudah terbaca	√	-	0,13%
			Penempatan strategis	√	-	0,13%
		Informasi nomor telepon darurat	Tersedia informasi nomor telepon darurat	√	-	0,13%
			Mudah terbaca	√	-	0,13%
			Penempatan strategis	√	-	0,13%

2	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	Tersedia fasilitas kesehatan	√	-	0,25%
			Sesuai dengan syarat-syarat P3K	√	-	0,25%
			Penempatan strategis	√	-	0,25%
		Kursi Roda	Tersedia fasilitas kesehatan	√	-	0,38%
			alat kesehatan masih bisa digunakan	√	-	0,38%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berdasarkan pengamatan dan survey yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Balohan pada bagian terminal kedatangan dan keberangkatan belum tersedianya fasilitas peralatan penyelamatan darurat berupa APAR, nomor darurat, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, P3K dan kursi roda. Memungkinkan terjadinya kesulitan dan menghambat proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat.

## 2. Aspek Keamanan

Pelayanan Keamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Pelayanan Aspek Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Petugas Keamanan Berseragam	Petugas Keamanan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	-	√	1,50%

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
2	Fasilitas Keamanan	CCTV	Tersedianya CCTV minimal 1 unit	-	√	0,25%
			Berfungsi dan rekaman dapat digunakan	-	√	0,25%
			Penempatan strategis	-	√	0,25%
		Informasi Gangguan Keamanan	Tersedianya Stiker nomor telpon	√	-	0,25%
			Mudah terbaca	√	-	0,25%
			Penempatan strategis	√	-	0,25%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Dari hasil survei yang di lakukan penulis, dapat diketahui bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Balohan telah tersedia Petugas keamanan yang berseragam dan CCTV yang masih berfungsi dengan baik, namun pada pelabuhan masih belum tersedianya Informasi Gangguan Keamanan. Hal ini memungkinkan terjadinya kesulitan dan menghambat proses keamanan ketika terjadinya keadaan darurat.





Gambar 4.22 Petugas Keamanan Pelabuhan



Gambar 4.23 CCTV Pelabuhan

### 3. Aspek Kenyamanan

Pelayanan Kenyamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19 Pelayanan Aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	WC atau Kamar Mandi	WC atau Kamar Mandi	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet	√	-	0,25%

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
			wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria			
			Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	√	-	0,25%
2	Musholla	Musholla	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	-	√	0,25%
			Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam mushollah	-	√	0,25%
3	Kantin	Kantin	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	-	√	0,25%
			Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kantin	-	√	0,25%
4	Lampu Penerangan	Lampu Penerangan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	-	√	0,25%
			intensitas cahaya 200 - 300 lux	√	-	0,25%
5	Lajur Penumpang Kedatangan	Lajur Penumpang Kedatangan	Tersedia jalur pemisah penumpang kedatangan	√	-	0,25%

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
			Fasilitas dapat digunakan	√	-	0,25%
6	Lajur penumpang keberangkatan	Lajur penumpang keberangkatan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	√	-	0,25%
			Fasilitas dapat digunakan	√	-	0,25%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 untuk aspek kenyamanan di terminal keberangkatan dan kedatangan sudah tersedia mushollah yang bersih dan dapat digunakan sesuai waktu pengoperasian pelabuhan yaitu mulai dari pukul 07:00 WIB – 18:00 WIB maka musholla tersebut hanya digunakan pada 2 waktu sholat serta juga sudah terdapat area kantin pada pelabuhan yang dalam keadaan bersih.

Dalam aspek Kenyamanan masih belum tersedianya toilet dengan jumlah yang sesuai dengan tolok ukur. Lampu Penerangan yang tersedia di terminal keberangkatan dan kedatangan masih belum sesuai dengan tolok ukur intensitas cahaya yaitu 200-300 Lux dan juga tidak tersedianya lajur pemisah penumpang keberangkatan dan kedatangan, lajur tersebut diperlukan untuk memberikan rasa aman kepada penumpang serta menjadi pemisah antara lajur penumpang baik kedatangan maupun keberangkatan sehingga tidak terjadinya penumpukan penumpang.



Gambar 4.24 Kondisi Penumpang karena tidak adanya jalur pemisah keberangkatan dan kedatangan



Gambar 4.25 Toilet



Gambar 4.26 Musholla



Gambar 4.27 Kantin

Gambar 4.28 Mengukur Intensitas Cahaya dengan alat *Lux Meter*

#### 4. Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan

Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan pada terminal keberangkatan dan kedatangan yang dapat dilihat pada tabel 4.20.

Tabel 4.20 Pelayanan Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Informasi Pelayanan	Denah/ <i>Layout</i> Terminal	Tersedianya denah/ layout pelabuhan	√	-	0,08%
			Berfungsi dan rekaman dapat digunakan	√	-	0,08%

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot	
				Tidak sesuai	Sesuai		
			Penempatan strategis	√	-	0,08%	
			Tarif masuk	Tersedianya informasi biaya	√	-	0,08%
				Mudah terbaca	√	-	0,08%
				Penempatan strategis	√	-	0,08%
2	Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kapal	Informasi Melalui <i>Audio Speaker</i>	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	-	√	0,13%	
			Informasi Dalam Bentuk Audio Harus Jelas Terdengar Dengan Intensitas Suara 20 dB	-	√	0,13%	
		Informasi Melalui Visual	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	√	-	0,8%	
			Mudah terbaca	√	-	0,8%	
			Penempatan strategis	√	-	0,8%	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
3	Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi Melalui Visual	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	√	-	0,17%
			Mudah terbaca	√	-	0,17%
			Penempatan strategis	√	-	0,17%
4	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	Layanan Informasi Penumpang	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	√	-	0,25%
			Mudah terbaca	√	-	0,25%
		Lahan Parkir Kendaraan roda dua	Tersedianya lahan parkir roda 2	-	√	0,6%
			Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir	-	√	0,6%
		Lahan Parkir Kendaraan roda empat	Tersedianya lahan parkir roda 4	-	√	0,6%
			Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di	-	√	0,6%

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
5	Tempat Parkir		waktu parkir			
		Lajur Masuk /Keluar Kendaraan.	Tersedianya Lajur pemisah keluar/ masuk kendaraan	-	√	0,6%
			Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar	-	√	0,6%
		Petugas Parkir	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	√	-	0,13%
		Pelayan Bagasi Penumpang	Tersedianya petugas yang mudah dilihat	-	√	0,25%
			Petugas berseragam dan mudah dilihat	-	√	0,25%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Balohan pada aspek kemudahan dan keterjangkuan belum tersedianya denah/lay out Pelabuhan, tarif masuk, informasi angkutan lanjutan dan fasilitas layanan penumpang. Hal ini membuat masih banyak penumpang yang menanyakan informasi-informasi pada bagian loket. Dan juga pada terminal keberangkatan dan kedatangan masih



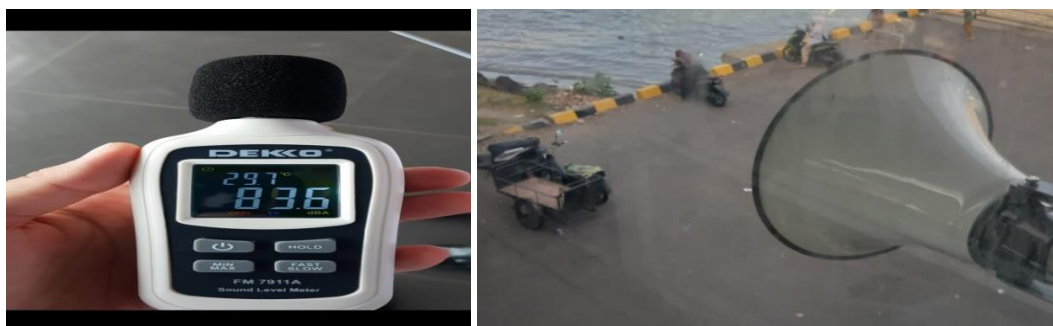
belum tersedianya informasi keberangkatan dan kedatangan kapal melalui visual akan tetapi sudah tersedia informasi melalui *audio speaker* dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.



Gambar 4.29 Loket tanpa adanya informasi biaya



Gambar 4.30 Angkutan lanjutan tanpa adanya informasi mengenai biaya dan papan petunjuk untuk angkutan lanjutan



Gambar 4.31 Pengukuran *audio speaker* dengan *sound meter*

Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan juga sudah tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 4 dan roda 2 dengan sirkulasi kendaraan masuk atau keluar yang lancar. Untuk pelayan bagasi penumpang (porter) yang berseragam dan mudah dilihat.



Gambar 4.32 Lapangan Parkir roda 2



Gambar 4.33 Lapangan Parkir roda 4



Gambar 4.34 Petugas Porter

## 5. Aspek Keandalan/Keteraturan

Pelayanan Keandalan/Keteraturan di terminal keberangkatan dan kedatangan dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4.21 Pelayanan Aspek Keandalan/Keteraturan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot (%)
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Ketersediaan Loker	Ketersediaan Loker	Tersedianya loker sesuai dengan kebutuhan	√	-	1,50%
2	Waktu antri di Loker	Waktu antri di Loker	Kurang dari 5 (lima) menit per penumpang	-	√	1,50%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan telah tersedia loker akan tetapi tidak sesuai dengan kebutuhan karena loker penumpang dan loker kendaraan digabung menjadi satu sehingga dapat menyebabkan antrian panjang. Untuk waktu antri penumpang di loker telah sesuai dengan tolak ukur yaitu kurang dari 5 menit untuk 1 orang.



Gambar 4.35 Loket Penumpang dan Kendaraan

## 6. Aspek Kesetaraan

Pelayanan Kesetaraan di terminal keberangkatan dan kedatangan dapat dilihat pada tabel 4.22.

Tabel 4.22 Pelayanan Aspek Kesetaraan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot (%)
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Fasilitas bagi penumpang cacat ( <i>difable</i> )	Fasilitas <i>difable</i>	tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat	-	√	1,50%
			Bisa dimanfaatkan	√	-	1,50%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Balohan sudah tersedia jalur khusus penumpang *difable* akan tetapi jalur tersebut ditutup sehingga tidak dapat digunakan oleh penumpang *difable*.



Gambar 4.36 Lajur khusus penumpang *difable*

## b. Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

### 1. Aspek Keselamatan

Pelayanan fasilitas keselamatan dan fasilitas kesehatan di ruang tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Pelayanan Aspek Keselamatan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1.	Peralatan Penyelamatan Darurat	APAR	Tersedia APAR minimal 1 unit	√	-	0,29%
			APAR bisa dipakai	√	-	0,29%
			Penempatan APAR strategis	√	-	0,29%
		Petunjuk Jalur Evakuasi	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi	√	-	0,29%
			Mudah terbaca	√	-	0,29%
			Penempatan strategis	√	-	0,29%

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
2.	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	Tersedia fasilitas kesehatan	√	-	0,29%
			Sesuai dengan syarat-syarat P3K	√	-	0,29%
			Penempatan strategis	√	-	0,29%
		Klinik/Pos Kesehatan	Tersedia fasilitas kesehatan	√	-	0,29%
			alat kesehatan masih bisa digunakan	√	-	0,29%
			Penempatan strategis	√	-	0,29%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Dari pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Balohan belum terdapat alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, P3K dan klinik kesehatan.

## 2. Aspek Keamanan

Pelayanan Keamanan di ruang tunggu dapat dilihat pada Tabel

4.24.

Tabel 4.24 Pelayanan Aspek Keamanan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1.	Petugas Keamanan Berseragam	Petugas Keamanan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	-	√	1,75

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
.2	Fasilitas Keamanan	CCTV	Tersedianya CCTV minimal 1 unit	-	√	0,58%
			Berfungsi dan rekaman dapat digunakan	-	√	0,25%
			Penempatan strategis	-	√	0,25%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Pada lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Balohan telah terdapat CCTV yang masih berfungsi dengan baik dan petugas keamanan berseragam yang mudah terlihat



Gambar 4.37 Petugas Keamanan



Gambar 4.38 CCTV Pada Ruang Tunggu

### 3. Aspek Kenyamanan

Pelayanan Kenyamanan di ruang tunggu dapat dilihat pada

Tabel 4.25.

Tabel 4.25 Pelayanan Aspek Kenyamanan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1.	Ruang Tunggu	Ruang Tunggu	Untuk 1 (satu) orang minimum 0.5 m <sup>2</sup>	-	√	0,44%
			Fasilitas dapat digunakan	-	√	0,44%
2	WC atau Kamar Mandi	WC atau Kamar Mandi	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	√	-	0,44%
			Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal	√	-	0,44%



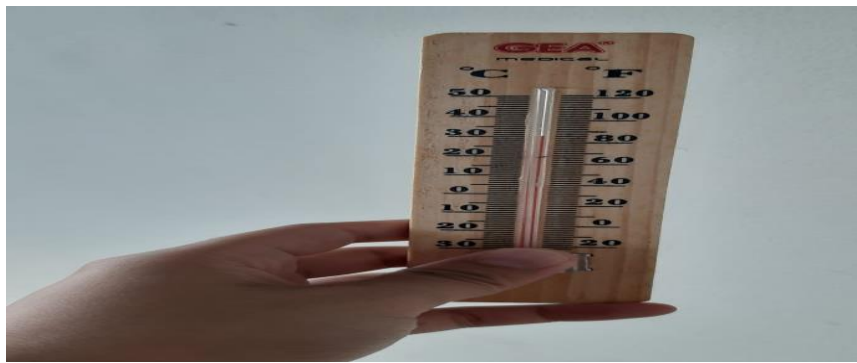
No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
			dalam kamar mandi/WC			
3	Fasilitas Pengatur Suhu	Fasilitas Pengatur Suhu	-	√	-	0,44%
			Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 oC	√	-	0,44%
4	Lampu Penerangan	Lampu Penerangan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	-	√	0,44%
			intensitas cahaya 200 - 300 lux	-	√	0,44%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa pada bagian ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Balohan telah tersedia ruang tunggu, lampu penerangan yang sesuai dengan tolok ukur intensitas cahaya yaitu 200-300 lux, tersedia fasilitas berupa kipas angin akan tetapi belum tersedia fasilitas pengukur suhu untuk mengukur suhu dalam ruang tunggu, Dalam ruang tunggu juga masih belum tersedia WC/Kamar Mandi.



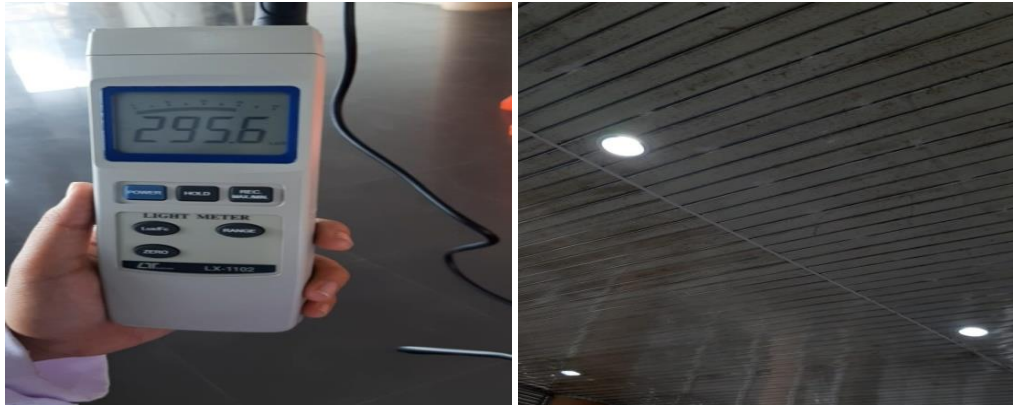
Gambar 4.39 Ruang Tunggu



Gambar 4.40 Pengukuran suhu dengan alat thermometer



Gambar 4.41 Fasilitas Kipas Angin



Gambar 4.42 Lampu Penerangan pada Ruang Tunggu

#### 4. Aspek Kemudahan Keterjangkauan

Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan di ruang tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26 Pelayanan Aspek Kemudahan Keterjangkauan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kapal	Informasi Melalui Audio Speaker	Informasi dalam bentuk <i>Audio Speaker</i> yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	√	-	0,88%
			Informasi Dalam Bentuk <i>Audio</i> Harus Jelas Terdengar Dengan Intensitas Suara 20 Db	√	-	0,88%

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
		Informasi Melalui Visual	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	√	-	0,58%
			Mudah terbaca	√	-	0,58%
			Penempatan strategis	√	-	0,58%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Dari hasil pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Balohan belum terdapat informasi Gangguan Perjalanan Kapal yang disampaikan baik dalam bentuk audio maupun visual.

#### 5. Aspek Keandalan Keteraturan

Pelayanan Keandalan/Keteraturan di ruang tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27 Pelayanan Aspek Keandalan Keteraturan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Ketersediaan Petugas	Ketersediaan Petugas	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	√	-	3,50%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Melalui Pengamatan, bahwa di Pelabuhan Penyeberangan Balohan pada bagian ruang tunggu belum terdapat petugas yang menetap ditempat pos jaga.



Gambar 4.43 Pos Petugas yang Kosong pada Ruang Tunggu

## 6. Aspek Kesetaraan

Pelayanan Kesetaraan di ruang tunggu dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28 Pelayanan Aspek Kehandalan Keteraturan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Fasilitas Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang cacat ( <i>difable</i> )	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat	√	-	0,88%
			Bisa dimanfaatkan	√	-	0,88%
		Ruang Ibu Menyusui	Tersedianya Ruang ibu menyusui	-	√	0,88%
			Bisa Digunakan	√	-	0,88%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan di bagian ruang tunggu belum tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Sedangkan untuk ruang ibu menyusui sudah tersedia tetapi tidak bisa digunakan karena ruangan yang terkunci.



Gambar 4.44 Ruang Ibu Menyusui

### c. Pelayanan Penumpang Di *Gangway*

#### 1. Aspek Keselamatan

Pelayanan Keselamatan di *Gangway* dapat dilihat pada Tabel 4.29.

Tabel 4.29 Pelayanan Aspek Keamanan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot
				Tidak sesuai	Sesuai	
.1	Fasilitas Keamanan	CCTV	Tersedianya CCTV minimal 1 unit	-	√	1,17%
			Berfungsi dan rekaman dapat digunakan	-	√	1,17%
			Penempatan strategis	-	√	1,17%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Pada *gangway* di lingkungan pelabuhan penyeberangan Balohan belum memiliki fasilitas keamanan berupa CCTV.



Gambar 4.45 Lajur Gangway tanpa adanya CCTV

## 2. Aspek Kenyamanan

Pelayanan Kenyamanan di *Gangway* dapat dilihat pada Tabel 4.30.

Tabel 4.30 Pelayanan Aspek Kenyamanan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot (%)
				Tidak sesuai	Sesuai	
.1	Fasilitas Kenyamanan	Lampu Penerangan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	-	√	1,17%
			intensitas cahaya 200 - 300 lux	-	√	1,17%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Pada bagian gangway di lingkungan pelabuhan penyeberangan Balohan belum memiliki Lampu Penerangan.



Gambar 4.46 *Gangway* tanpa adanya lampu penerangan

### 3. Aspek Kesetaraan

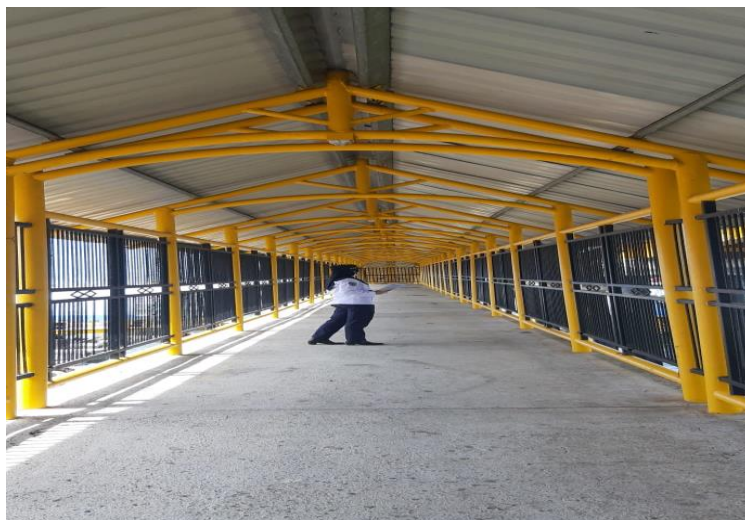
Pelayanan Kesetaraan di *Gangway* dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31 Pelayanan Aspek Kesetaraan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Tolok Ukur	Sistem Penilaian		Bobot (%)
				Tidak sesuai	Sesuai	
1	Fasilitas Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang cacat ( <i>difable</i> )	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat	√	-	1,17%
			Bisa Dimanfaatkan	√	-	1,17%

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa pada *gangway* di lingkungan pelabuhan penyeberangan Balohan sudah memiliki fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus akan tetapi lajur khusus tersebut belum dapat dimanfaatkan karena masih dalam keadaan terkunci.



Gambar 4.47 Lajur khusus disabilitas pada Gangway



2) Analisa perhitungan tingkat kesesuaian dan pembobotan

Dari analisa yang dilakukan maka akan didapat tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan dalam kondisi eksisting berdasarkan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Berikut analisa tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan.

a. Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan

Adapun Analisa tingkat pelayanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan yang dapat dilihat dalam tabel 4.32.

Tabel 4.32 Analisa tingkat pelayanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

Aspek Keselamatan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,13%	0	0
		Petunjuk Jalur Evakuasi		0,13	0	0
		Titik Kumpul Evakuasi		0,13	0	0
		Informasi Nomor Darurat		0,13	0	0
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
2	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,25	0	0
		Kursi Roda	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,38	0	0
Jumlah			17		0	0
Aspek Keamanan						

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Petugas Keamanan	Petugas Keamanan	Ketersediaan	1,50	1	1,50
2	Fasilitas Keamanan	CCTV	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,25	3	0,75
		Informasi Gangguan Keamanan		0,25	0	0
Jumlah			7		4	2.25
<b>Aspek Kenyamanan</b>						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Toilet untuk Pria dan Wanita	Toilet untuk Pria dan Wanita	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,25	0	0
2	Mushola	Mushola		0,25	2	0,50
3	Kantin	Kantin		0,25	2	0,50
4	Lampu Penerangan	Lampu Penerangan		0,25	1	0,25
5	Lajur Penumpang Kedatangan	Lajur Penumpang Kedatangan		0,25	0	0
6	Lajur Penumpang Keberangkatan	Lajur Penumpang Keberangkatan		0,25	0	0
Jumlah			12		5	1.25
<b>Aspek Kemudahan Keterjangkauan</b>						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Informasi Pelayanan	Denah/Layout Pelabuhan	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,08	0	0
		Tarif Masuk		0,08	0	0
2	Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kapal	Informasi Dalam Bentuk Audio Speaker	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,13	2	0,26
		Informasi Dalam Bentuk Visual	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,08	0	0

No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
3	Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi Dalam Bentuk Visual	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,17	0	0
4	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,25	0	0
5	Tempat Parkir	Lahan Parkir Kendaraan Roda 2	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,06	2	0,12
		Lahan Parkir Kendaraan Roda 4		0,06	2	0,12
		Lajur masuk/keluar Kendaraan		0,06	2	0,12
		Petugas Parkir	Kondisi	0,13	0	0
		Pelayanan Bagasi Penumpang	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,25	2	0,50
Jumlah			25		10	1.12
<b>Aspek Kehandalan dan Keteraturan</b>						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Ketersediaan Loket	Ketersediaan Loket	Kondisi	1,50	0	0
2	Waktu Antrian di Loket	Waktu Antrian di Loket	Kondisi	1,50	1	1,50
Jumlah			2		1	1.50
<b>Aspek Kesetaraan</b>						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Fasilitas bagi Penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi Penumpang cacat ( <i>difable</i> )	Ketersediaan kondisis	1,50	1	1,50
Jumlah			2		1	1.50
Jumlah Keseluruhan			65		21	7.62

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Dari hasil analisa diatas maka akan didapatkan tingkat kesesuaian dan pembobotan. Untuk tingkat kesesuaian per aspek dapat dilihat pada tabel 4.33.

Tabel 4.33 Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Perentase (%)	
		Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai
1	Keselamatan	0	17	0 %	100 %
2	Keamanan	4	3	57 %	43 %
3	Kenyamanan	5	7	41,6 %	58,4%
4	Kemudahan/keterjangkauan	10	15	40 %	60 %
5	Kehandalan/Keteraturan	1	1	50 %	50 %
6	Kesetaraan	1	1	50 %	50 %
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>	<b>44</b>	<b>32,3 %</b>	<b>67,7 %</b>

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Pelabuhan Penyeberangan Balohan dibandingkan dengan kondisi *eksisting* di lapangan, dapat dihitung dengan persamaan 3.1 yaitu

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{44}{65} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = 67,7\%$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai adalah 32,2% sedangkan yang tidak sesuai sebesar 67,7%. Untuk perhitungan pembobotan didapat dengan menjumlahkan bobot pelayanan yang sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Dilihat dari tabel 4.32 didapat presentase pembobotan pada terminal keberangkatan dan kedatangan adalah sebesar 7.62%.

## b. Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Ruang Tunggu

Analisa tingkat pelayanan di ruang tunggu sesuai yang dapat dilihat dalam tabel 4.34.

Tabel 4.34 Analisa tingkat pelayanan di Ruang Tunggu

Aspek Keselamatan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,29	0	0
		Petunjuk Jalur Evakuasi		0,29	0	0
2	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,29	0	0
		Klinik/Pos Kesehatan		0,29	0	0
Jumlah			12		0	0
Aspek Keamanan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Petugas Keamanan	Petugas Keamanan	Ketersediaan	1,75	1	1,75
2	Fasilitas Keamanan	CCTV	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,58	3	1,74
Jumlah			4		4	3,49
Aspek Kenyamanan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Ruang Tunggu	Ruang Tunggu	a. Luas b. kondisi	0,44	2	0,88
2	Fasilitas Pengatur Suhu	Fasilitas Pengatur Suhu	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,44	0	0
3	Toilet untuk Pria dan Wanita	Toilet untuk Pria dan Wanita	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,44	0	0
4	Lampu Penerangan	Lampu Penerangan	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,44	2	0,88
Jumlah			8		4	1.76

Aspek Kemudahan Keterjangkuan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	Informasi Dalam Bentuk Audio Speaker	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,88	0	0
		Informasi Dalam Bentuk Visual	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	0,88	0	0
Jumlah			5		0	0
Aspek Keandalan Keteraturan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Ketersediaan Petugas	Ketersediaan Petugas	Ketersediaan	3,50	0	0
Jumlah			1		0	0
Aspek Kesetaraan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Fasilitas bagi Penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi Penumpang cacat ( <i>difable</i> )	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,88	1	0.88
2	Ruang Ibu Menyusui	Ruang Ibu Menyusui	a. Ketersediaan b. Kondisi	0,88	1	0.88
Jumlah			4		2	1.76
Jumlah Keseluruhan			34		10	7.01

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berdasarkan analisa diatas maka akan didapatkan tingkat kesesuaian dan pembobotan. Untuk tingkat kesesuaian per aspek dapat dilihat pada tabel 4.35.

Tabel 4.35 Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Perentase (%)	
		Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai
1	Keselamatan	0	12	0 %	100 %
2	Keamanan	4	0	100 %	0%
3	Kenyamanan	4	4	50 %	50%

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Perentase (%)	
		Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai
4	Kemudahan/keterjangkauan	0	5	0 %	100 %
5	Kehandalan/Keteraturan	0	1	0 %	100 %
6	Kesetaraan	2	2	33,3 %	66,7 %
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>24</b>	<b>29,4 %</b>	<b>70,6 %</b>

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Balohan dibandingkan dengan kondisi *eksisting* di lapangan, dapat dihitung dengan persamaan 3.1 yaitu

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{24}{34} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = 70,6\%$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai adalah 70,6% sedangkan yang sesuai sebesar 29,4%. Untuk perhitungan pembobotan didapat dengan menjumlahkan bobot pelayanan yang sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Dilihat dari tabel 4.34 didapat presentase pembobotan pada ruang tunggu adalah sebesar 7.01%.

#### c. Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di *Gangway*

Analisa tingkat pelayanan di *Gangway* yang dapat dilihat dalam tabel 4.36.

Tabel 4.36 Analisa tingkat pelayanan di Gangway

Aspek Keamanan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Fasilitas Keselamatan	CCTV	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan	1,17	0	0
Jumlah			3		0	0
Aspek Kenyamanan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Lampu Penerangan	Lampu Penerangan	a. Ketersediaan b. Penempatan	1,17	0	0
Jumlah			2		0	0
Aspek Kesetaraan						
No	Jenis Pelayanan	Uraian Pelayanan	Indikator	Bobot	Nilai	Score
1	Fasilitas bagi Penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi Penumpang berkebutuhan khusus	a. Ketersediaan b. Kondisi	1,17	1	1,17
Jumlah			2		1	1,17
Jumlah Keseluruhan			7	10.50	1	1,17

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berdasarkan hasil analisa diatas maka akan didapatkan tingkat kesesuaian dan pembobotan. Untuk tingkat kesesuaian per aspek dapat dilihat pada tabel 4.37.

Tabel 4.37 Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Perentase (%)	
		Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai
1	Keselamatan	0	3	0 %	100 %
2	Kenyamanan	0	2	0 %	100%
3	Kesetaraan	1	1	50%	50 %
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>14,3 %</b>	<b>85,7 %</b>

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di *gangway* Pelabuhan Penyeberangan Balohan dibandingkan



dengan kondisi *eksisting* di lapangan, dapat dihitung dengan persamaan 3.1 yaitu

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{6}{7} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = 85,7\%$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang tidak sesuai adalah 85,7% sedangkan yang sesuai sebesar 14,3%. Untuk perhitungan pembobotan didapat dengan menjumlahkan bobot pelayanan yang sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Dilihat dari tabel 4.36 didapat presentase pembobotan pada *gangway* adalah sebesar 1.17%

b) Analisa Kebutuhan fasilitas

Dari analisis tingkat kesesuaian pelayanan penumpang, maka didapatlah fasilitas Pelayanan Penumpang yang dibutuhkan Pelabuhan penyeberangan Balohan agar sesuai dengan standar pada PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan

a. Toilet/Kamar Mandi

Ketersediaan toilet dimana dalam aturan dijelaskan untuk 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dengan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. Perhitungan kebutuhan toilet, sebagai berikut:

Tabel 4.38 Produktivitas Keberangkatan Penumpang pria/wanita selama 30 hari

Tanggal	Pria	Wanita	Trip
1 April 2022	382	284	3
2 April 2022	200	164	4
3 April 2022	192	175	3
4 April 2022	202	222	2
5 April 2022	207	185	2
6 April 2022	280	164	2
7 April 2022	203	246	2
8 April 2022	88	89	2
9 April 2022	271	256	2
10 April 2022	120	145	2
11 April 2022	148	82	2
12 April 2022	185	128	2
13 April 2022	230	210	2
14 April 2022	216	197	2
15 April 2022	251	194	2
16 April 2022	150	187	2
17 April 2022	119	195	2
18 April 2022	126	149	2
19 April 2022	147	128	2
20 April 2022	192	126	2
21 April 2022	271	182	2
22 April 2022	270	251	2
23 April 2022	230	289	2
24 April 2022	232	146	3
25 April 2022	306	160	2
26 April 2022	278	189	2
27 April 2022	376	320	2
28 April 2022	377	340	3
29 April 2022	385	289	3
<b>Jumlah</b>	<b>6634</b>	<b>5692</b>	<b>68</b>

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Berikut penghitungan jumlah toilet yang dibutuhkan:

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

Jumlah rata-rata penumpang pria

$$\begin{aligned} \text{perhari} &= \frac{\text{Jumlah penumpang pria dalam 30 hari}}{\text{Waktu survei}} \\ &= \frac{6835}{30} = 228 \text{ Pria/hari} \end{aligned}$$

Jumlah rata-rata penumpang wanita

$$\begin{aligned} \text{perhari} &= \frac{\text{Jumlah penumpang wanita dalam 30 hari}}{\text{Waktu survei}} \\ &= \frac{5820}{30} = 194 \text{ wanita/hari} \end{aligned}$$

Ratio untuk 1 (satu) toilet pria yang harus ada di area pelabuhan adalah 50 (lima puluh) orang, Maka kebutuhan toilet pria sebagai berikut :

Jumlah toilet pria yang dibutuhkan

$$= \frac{\text{Jumlah Penumpang Pria}}{50}$$

$$\text{Jumlah toilet pria yang dibutuhkan} = \frac{228}{50}$$

$$\text{Jumlah toilet pria yang dibutuhkan} = 4,56 \approx 5 \text{ toilet}$$

Sedangkan untuk toilet wanita adalah 2 (dua) kali lebih banyak dari toilet pria.

Maka kebutuhan toilet Wanita sebagai berikut :

Jumlah toilet wanita yang dibutuhkan

$$= \text{Jumlah toilet pria} \times 2$$

Jumlah toilet wanita yang dibutuhkan =  $5 \times 2$

Jumlah toilet wanita yang dibutuhkan = 10

Toilet yang dibutuhkan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan yaitu untuk toilet pria sebanyak 5 (lima) toilet dan toilet Wanita sebanyak 10 (sepuluh) toilet.

b. Lampu Penerangan

Dalam survey ini dilakukan 4 pengukuran titik cahaya lampu dengan perhitungan intensitas cahaya rata-rata 125,55 lux. Perhitungan intensitas cahaya dapat dilihat pada tabel 4.39.

Tabel 4.39 Perhitungan Intensitas Cahaya

Terminal	Intensitas Cahaya
Titik 1	264,3 Lux
Titik 2	137,4 Lux
Titik 3	42 Lux
Titik 4	42,5 Lux
Rata-Rata	121,55 Lux

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

Maka dari itu pihak pelabuhan harus menyediakan lampu penerangan sebagai berikut

Diketahui :  $1 \text{ lux} = 1,46 \text{ watt}$

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

Lumen = Cahaya yang dipancarkan sebuah sumber

Lux = daya pancar cahaya

Tabel 4.40 Lampu Penerangan Yang Harus Sesuai di Area Pelabuhan

Lokasi	Luas	Pencahayaan yang seharusnya
Gedung Terminal	298 m <sup>2</sup>	435,08 Watt

Sumber: Hasil Analisa Penulis

c. *Audio Speaker*

Tersedianya Informasi melalui *audio speaker* dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisinganyang ada pada ruang tunggu. Perhitungan intensitas suara dapat dilihat pada tabel 4.41.

Tabel 4.41 Hasil survey sound meter di terminal

Gedung Terminal	Sebelum Pengumuman	Saat Pengumuman	Hasil
Titik 1	62 dB	83 dB	21 dB
Titik 2	66 dB	86 dB	20 dB
Titik 3	68 dB	88 dB	20 dB
Titik 4	64 dB	84 dB	20 dB

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

d. Locket

Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan loket adalah maksimal 5 menit per satu orang. Waktu pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.42 berikut:

Tabel 4.42 Waktu Pelayanan Loker

No.	Tanggal	Waktu Pelayanan (detik)					
		Pnp 1	Pnp 2	Pnp 3	Pnp 4	Pnp 5	Pnp 6
1	1 April 2022	52	61	66	49	59	46
2	2 April 2022	57	58	120	89	102	78
3	3 April 2022	69	56	77	73	53	95
4	4 April 2022	115	57	98	67	51	49
5	5 April 2022	56	49	56	142	58	48
6	6 April 2022	78	56	52	47	133	45
7	7 April 2022	56	49	53	112	95	65
8	8 April 2022	130	124	134	127	55	65
9	9 April 2022	131	128	78	128	126	70
10	10 April 2022	128	125	65	88	89	114
11	11 April 2022	163	101	42	211	60	204
12	12 April 2022	211	107	57	54	69	176
13	13 April 2022	78	75	87	73	49	112
14	14 April 2022	98	88	134	159	78	109
15	15 April 2022	81	65	150	134	38	46
16	16 April 2022	54	51	48	163	45	114
17	17 April 2022	78	66	80	57	137	50
18	18 April 2022	57	98	30	64	148	130
19	19 April 2022	49	33	177	38	169	23
20	20 April 2022	145	88	76	42	82	64
21	21 April 2022	118	115	114	113	124	56
22	22 April 2022	116	121	124	122	117	48
23	23 April 2022	59	45	57	137	28	69
24	24 April 2022	240	78	64	148	54	63
25	25 April 2022	37	49	165	43	78	37
26	26 April 2022	58	40	203	45	57	58
27	27 April 2022	127	54	154	78	49	127
28	28 April 2022	29	63	93	49	32	29
29	29 April 2022	83	53	87	40	68	83
30	30 April 2022	108	125	76	54	97	48
	Jumlah	95,3	75,9	93,9	91,5	80	77,3

Sumber : Hasil analisa penulis, 2022

## 2. Fasilitas di Ruang Tunggu

### a. Ruang Tunggu

Perhitungan luas ruang tunggu dengan menggunakan persamaan 3.2 sebagai berikut:

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

Keterangan :

$$A_1 = \text{Luas ruang tunggu (m}^2\text{)}$$

- A = Luas areal yang dibutuhkan untuk satu orang  
(diambil 1,2 m<sup>2</sup>/orang).
- n = Jumlah penumpang dalam satu kapal.
- N = Jumlah kapal datang/berangkat pada saat  
Bersamaan.
- x = Rasio kosentrasi (1,0 – 1,6).
- y = Rata-rata frukuasi (1,0).

Penentuan jumlah penumpang dalam 1 (satu) kapal diambil berdasarkan kapasitas angkut penumpang kapal terbesar yaitu 377 orang pada kapal KMP. BRR. Sedangkan penentuan jumlah kapal yang datang dan pergi bersamaan ditetapkan 1 (satu). Maka perhitungan kebutuhan ruang tunggu sebagai berikut:

$$A1 = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y$$

$$\begin{aligned} A1 &= 0,5 \text{ m}^2/\text{orang} \cdot 377 \text{ penumpang/kapal} \cdot 1 \text{ Kapal} \cdot 1 \cdot 1,2 \\ &= 226,2 \text{ m}^2 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan luasan kebutuhan ruang tunggu, maka dibutuhkan luas ruang tunggu sebesar 226,2 m<sup>2</sup> sedang luas ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Balohan adalah 360 m<sup>2</sup>

b. Toilet/Kamar mandi

Pada Ruang Tunggu belum terdapat fasilitas toilet sehingga diperlukannya pembuatan fasilitas toilet dengan perhitungan jumlah toilet yang sama dengan jumlah toilet di

bagian terminal keberangkatan dan kedatangan yaitu 5 unit toilet pria dan 10 unit toilet wanita

c. Fasilitas Pengatur Suhu

Dalam Aturan menjelaskan bahwa suhu ruang tunggu itu maksimal 27° C. Pada survey ini dilakukan 4 pengukuran titik suhu dengan perhitungan suhu ruang tunggu rata-rata sebesar 29° C. Hasil perhitungan suhu ruang tunggu dapat dilihat pada tabel 4.43.

Tabel 4.43 Suhu Ruang Tunggu

Tempat	Titik	Rata rata Suhu
Ruang Tunggu	Titik 1	29° C
	Tiik 2	28° C
	Titik 3	29° C
	Titik 4	30° C
<b>LUX RATA - RATA</b>		<b>29° C</b>

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

d. *Audio Speaker*

Dalam survey ini diketahui bahwa pada ruang tunggu belum memiliki alat penguat suara yang sesuai dengan aturan yaitu tersedia alat dalam bentuk audio yang jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.

e. Lampu Penerangan

Dalam survey ini dilakukan 4 pengukuran titik cahaya lampu dengan perhitungan intensitas cahaya rata-rata 263,2



lux. Perhitungan intensitas cahaya pada ruang tunggu dapat dilihat pada tabel 4.44.

Tabel 4.44 Hasil perhitungan intensitas cahaya pada ruang tunggu

Ruang Tunggu	Intensitas Cahaya
Titik 1	296,6 Lux
Titik 2	282,8 Lux
Titik 3	295,6 Lux
Titik 4	177,8 Lux
Rata-Rata	263,2 Lux

Sumber: Hasil Analisa Penulis, 2022

### 3. Fasilitas di *Gangway*

#### a. Lampu Penerangan

Berdasarkan aturan dijelaskan bahwa tolak ukur untuk lampu penerangan adalah intensitas cahaya sebesar 200-300 lux. Pada bagian *Gangway* belum tersedia fasilitas lampu penerangan sehingga harus adanya penambahan jumlah lampu agar intensitas cahaya yang dihasilkan dapat sesuai dengan tolak ukur yaitu 200-300 lux.

Maka dari itu pihak pelabuhan harus menyediakan lampu penerangan sebagai berikut

Diketahui : 1 lux = 1,46 watt

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

Lumen = Cahaya yang dipancarkan sebuah sumber

Lux = daya pancar cahaya

Tabel 4.45 Lampu Penerangan Yang Harus Sesuai di Area Pelabuhan

Lokasi	Luas	Pencahayaan yang seharusnya
Gangway	120 m <sup>2</sup>	175,2 Watt

Sumber: Hasil Analisa Penulis

### C. Pembahasan

Dari hasil penyajian data dan analisis yang telah dilakukan penulis, maka didapatkan usulan penyelesaian masalah agar pelayanan terhadap penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan sesuai dengan tolak ukur PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 :

#### 1. Persentase dan Pembobotan Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Dari hasil analisa perhitungan tingkat kesesuaian dan pembobotan dari 3 jenis pelayanan yang terdiri dari 6 aspek, maka akan didapatkan hasil presentase kesesuaian dan pembobotan yang dapat dilihat pada tabel 4.47 dan tabel 4.46.

Tabel 4.46 Presentase tingkat kesesuaian

No	Jenis Pelayanan	Presentase	
		Seusai	Tidak Sesuai
1	Pelayanan Di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan	32,3%	67,7%
2	Pelayanan Di Ruang Tunggu	29,4%	70,6%
3	Pelayanan Di <i>Gangway</i>	14,3%	85,7%
Jumlah		25,3%	74,7%

Sumber : Hasil Analisa Penulis, 2022

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase kesesuaian pelayanan penumpang yang ada pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan adalah sebesar 25,3% sedangkan yang tidak sesuai sebesar 74,7%. Untuk perhitungan pembobotan dapat dilihat pada tabel 4.47.

Tabel 4.47 Hasil Pembobotan

No	Aspek	Bobot	Score
<b>Terminal Keberangkatan dan Kedatangan</b>			
1	Keselamatan	3.00%	0
2	Keamanan	3.00%	2.25
3	Kenyamanan	3.00%	1.25
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.00%	1.12
5	Kehandalan/Keteraturan	3.00%	1.50
6	Kesetaraan	3.00%	1.50
Jumlah		18.00%	7.62
No	Aspek	Bobot	Score
<b>Ruang Tunggu</b>			
1	Keselamatan	3.50%	0
2	Keamanan	3.50%	3.49
3	Kenyamanan	3.50%	1.76
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.50%	0
5	Kehandalan/Keteraturan	3.50%	0
6	Kesetaraan	3.50%	1.76
Jumlah		21.00%	7.01
No	Aspek	Bobot	Score
<b>Gangway</b>			
1	Keamanan	3.50%	0
2	Kenyamanan	3.50%	0
3	Kesetaraan	3.50%	1.17
Jumlah		10.50%	1.17
Jumlah Keseluruhan		49.50%	15.8

Sumber : Hasil Analisa Penulis, 2022

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat pembobotan pelayanan penumpang yang ada pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan adalah sebesar 15.8% dari 49.50%.

$$\frac{15,8}{49,5} \times 100 \% = 32\%$$

## 2. Kebutuhan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

Dari analisa kebutuhan fasilitas sebelumnya didapatkanlah fasilitas pada pelayanan penumpang yang dibutuhkan dan harus diperbaiki. Fasilitas tersebut dapat dilihat pada tabel 4.48.

Tabel 4.48 Kondisi *existing* fasilitas pelayanan penumpang dengan kondisi yang direncanakan

No	Jenis Pelayanan	Kondisi <i>existing</i>	Kondisi yang Direncanakan
1	Terminal Keberangkatan dan Kedatangan	Jumlah toilet yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Balohan belum memenuhi kebutuhan toilet sesuai dengan tolak ukur. Dari hasil perhitungan didapatkan kebutuhan toilet pria per harinya adalah 5 toilet dan 8 toilet wanita. Namun pada kondisi sebenarnya di terminal keberangkatan dan kedatangan hanya ada 4 toilet pria dan 4 toilet wanita.	Penambahan toilet pada terminal keberangkatan dan kedatangan sebanyak 5 toilet pria dan 10 toilet wanita
		Dari hasil survei pada Terminal keberangkatan dan Kedatangan, rata-rata intensitas cahaya adalah 121,5 lux sehingga masih belum memenuhi standar yang seharusnya lux adalah 200-300 lux.	Mengganti lampu dengan watt sebesar 435,08 watt dengan titik lampu yang tersedia sebanyak 35
2	Ruang Tunggu	Pada ruang tunggu belum tersedianya toilet	Menyediakan toilet dengan jumlah untuk toilet pria sebanyak 5 unit dan toilet wanita sebanyak 10 unit

No	Jenis Pelayanan	Kondisi <i>existing</i>	Kondisi yang Direncanakan
		Tidak tersedianya alat pengukur suhu serta telah tersedianya fasilitas pendingin ruangan berupa kipas angin namun suhu yang ada di dalam ruang tunggu tidak sesuai dengan suhu yang sesuai dengan tolok ukur.	Menambah fasilitas pendingin ruangan berupa kipas anhin sebanyak 4 unit agar suhu yang ada di ruang tunggu tidak panas dan sesuai dengan standar yang ada yaitu 27°C serta menambah alat pengukur suhu agar penumpang tahu suhu yang ada di dalam ruang tunggu
		Tidak tersedianya alat berupa audio speaker pada ruang tunggu yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada para penumpang	Menyediakan alat penguat suara minimal 1 unit berupa audio speaker yang diletakan di sudut atas ruang tunggu
3	<i>Gangway</i>	Belum Tersedianya lampu penerangan pada <i>gangway</i>	Menyediakan lampu penerangan dengan watt sebesar 175,2 watt dengan titik lampu yang tersedia sebanyak 25

Sumber : Hasil Analisa Penulis, 2022

Berikut usulan penyediaan serta perbaikan fasilitas yang perlu dilakukan sebagai pemecahan masalah agar tingkat kesesuaian dan pembobotan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020, adapun aspek yang harus disediakan dan diperbaiki dari tiap jenis pelayanan yaitu sebagai berikut :

a) Keselamatan

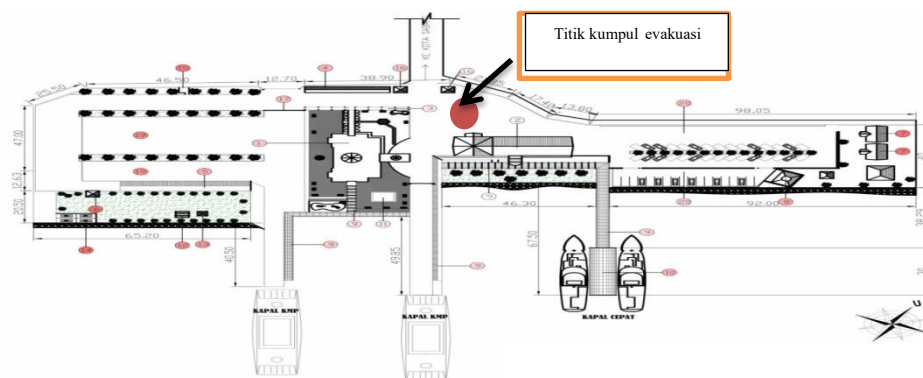
- 1) Penyediaan alat pemadam kebakaran pada ruang tunggu, terminal keberangkatan penumpang dibagian gedung terminal, *movable*

*bridge*, loket, kantin dan lapangan parkir dengan jenis APAR dan peruntukkannya dapat digunakan serta memberikan perawatan yang rutin agar APAR tetap layak untuk dipakai. Dengan adanya APAR pada pelabuhan dapat membantu para penumpang untuk menyelamatkan diri apabila dalam keadaan bahaya seperti kebakaran.



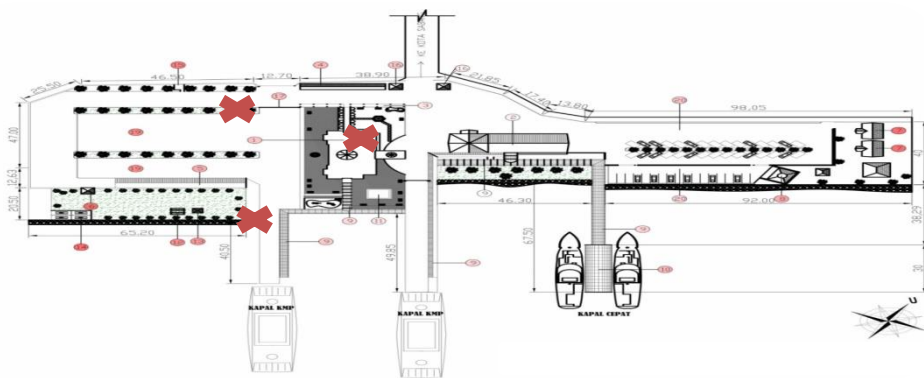
Gambar 4.48 Contoh Alat Pemadam Kebakaran  
Sumber : *google*, 2022

- 2) Perlunya penyediaan petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan penyeberangan Balohan pada bagian terminal dan ruang tunggu agar saat terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya pengguna jasa dan petugas pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman untuk dilalui menuju ke titik kumpul evakuasi agar terhindar dari marabahaya.



Gambar 4.49 contoh desain titik kumpul evakuasi

- 3) Penyediaan Informasi Nomor Darurat di Pelabuhan Penyeberangan Balohan pada Terminal agar saat terjadi keadaan darurat pengguna jasa dan petugas-petugas pelabuhan dapat mengetahui nomor darurat yang bisa dihubungi. Informasi darurat dapat diletakkan di bagian MB, lapangan parkir dan ruang tunggu



Gambar 4.50 Contoh penempatan Informasi Nomor Darurat

- 4) Perlu adanya Fasilitas Kesehatan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan yang sesuai yaitu adanya penyediaan setidaknya serta 1 kotak P3K, 1 kursi roda dan klinik kesehatan yang terdiri dari 2 perawat dan 1 dokter yang bertempat pada bagian ruang tunggu. Sehingga apabila terjadi kecelakaan atau penumpang yang sakit maka penanganannya akan lebih cepat



Gambar 4.51 Contoh Kursi Roda

Sumber : *google*, 2022



Gambar 4.52 Contoh P3K

Sumber : *google*, 2022



Gambar 4.53 Contoh Klinik/Pos Kesehatan

Sumber : *google*, 2022

## b) Keamanan

- 1) Menyediakan CCTV minimal 1 unit pada bagian pintu masuk *Gangway* dan pintu masuk menuju kapal hal ini dilakukan agar seluruh tempat di pelabuhan dapat dikontrol kegiatannya.

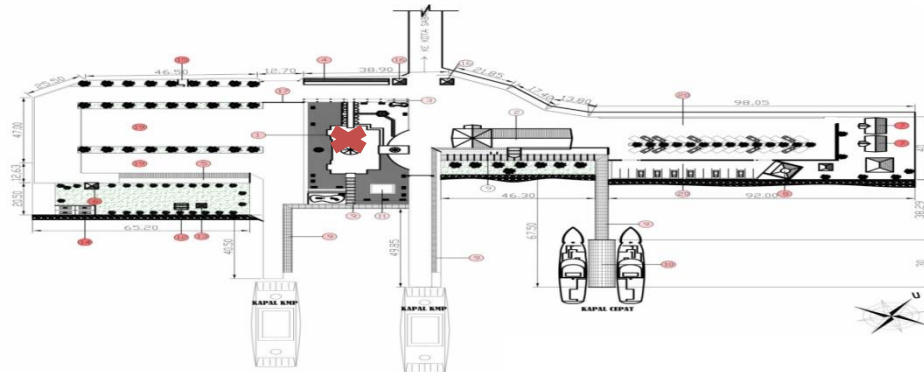


Gambar 4.54 Contoh CCTV

Sumber : *google*, 2022



- 2) Perlunya penyediaan informasi gangguan keamanan pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan di bagian ruang tunggu sehingga ketika berada dalam keadaan darurat dapat segera diketahui dan diberi pertolongan.



Gambar 4.55 Contoh penempatan informasi gangguan keamanan

c) Kenyamanan

- 1) Perlunya perawatan kebersihan dan Penambahan toilet. Untuk toilet di Pelabuhan Penyeberangan Balohan jumlah toilet masih belum sesuai dimana pada ruang tunggu belum tersedia toilet sehingga penumpang banyak menggunakan toilet yang ada di terminal Keberangkatan dan Kedatangan. Dan juga saat ini kondisi toilet di Pelabuhan Penyeberangan Balohan masih kotor dan berbau hal inilah yang menjadikan alasan mengapa perlu adanya perbaikan terhadap toilet di pelabuhan. Toilet harus dalam kondisi bersih hal tersebut dapat dilakukan dengan petugas kebersihan pelabuhan membersihkan toilet minimal 2 kali sehari lalu diberinya pengharum ruangan didalam toilet.



Gambar 4.56 Contoh toilet

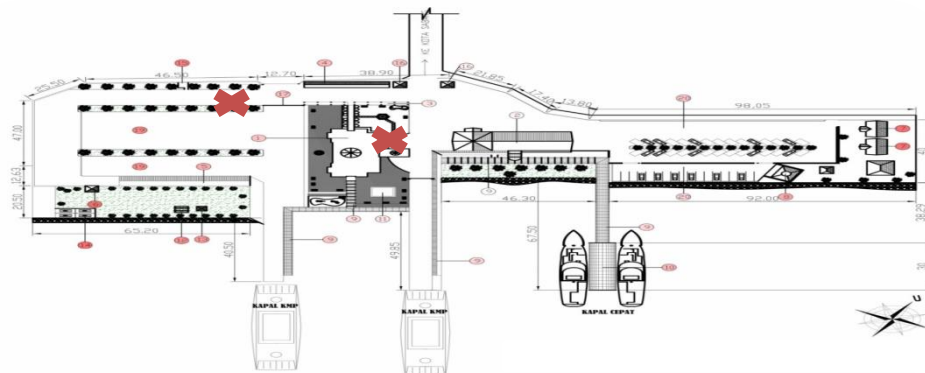
Sumber : *google* (2022)

- 2) Penggantian jenis lampu penerangan pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan. Di bagian terminal keberangkatan kedatangan dan ruang tunggu sudah tersedia lampu penerangan akan tetapi pada terminal keberangkatan dan kedatangan penerangan lampu masih belum sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 yang dimana intensitas cahaya belum mencapai 200-300 Lux untuk . Maka, untuk itu perlu adanya peningkatan jenis lampu agar intensitas cahaya yang dihasilkan dapat meningkat dan sesuai dengan tolak ukur (200-300 lux) yaitu sebesar 435,08 watt dengan titik lampu sebanyak 35. Sedangkan untuk *gangway* belum adanya lampu penerangan sehingga perlu dipasangnya lampu penerangan pada bagian lajur *gangway* dengan lampu sebesar 175,2 watt dengan titik lampu yang tersedia sebanyak 25.
- 3) Penambahan Lajur Penumpang kedatangan dan keberangkatan di Pelabuhan Penyeberangan Balohan. Pada terminal keberangkatan kedatangan belum adanya lajur penumpang keberangkatan dan kedatangan sehingga penumpang masih menggunakan satu jalur, hal ini membuat penumpukan pada penumpang yang datang dan



d) Kemudahan dan Keterjangkauan

- 1) Denah/*layout* pelabuhan dan tarif masuk harus disediakan pada bagian terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang yang mana hal ini dapat memudahkan penumpang mengetahui tempat-tempat yang ada dipelabuhan penyeberangan dan dengan adanya informasi tarif dapat memudahkan penumpang untuk mengetahui biaya angkutan penyeberangan. Denah dan tarif pelabuhan dapat diletakan di bagian lapangan parkir dan terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang.



Gambar 4.59 Contoh Penempatan Layout pelabuhan dan tarif masuk

- 2) Pengadaan fasilitas penguat suara (*audio speaker*) untuk ruang tunggu minimal 1 unit karena untuk bagian terminal keberangkatan dan kedatangan telah tersedia alat penguat suara sedangkan pada bagian ruang tunggu belum tersedia. Alat penguat suara digunakan sebagai sarana pemberitahuan mengenai informasi apa saja agar dapat terdengar jelas oleh orang-orang yang berada di pelabuhan.



Gambar 4.60 Contoh Alat Pengeras Suara dan rencana penempatan pada ruang tunggu

- 3) Informasi kedatangan, keberangkatan dan gangguan kapal memerlukan informasi secara visual yang memperlihatkan informasi mengenai berita tentang pengoperasian kapal. Informasi melalui visual dapat berupa televisi, poster dan *banner*. Untuk posisinya dapat ditempatkan dibagian terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang serta ruang tunggu.



Gambar 4.61 Contoh Informasi Visual melalui Televisi

Sumber : *google*, 2022

- 4) Informasi angkutan lanjutan informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan kepada pengguna jasa sekurang- kurangnya memuat jenis angkutan, lokasi petunjuk, jadwal, tujuan dan tarif yang dapat dibaca dengan jelas. Informasi angkutan lanjutan dapat

disediakan di bagian lapangan parkir dan ruang tunggu yang mana dapat informasi tersebut dapat dilihat oleh penumpang.



Gambar 4.62 Contoh Papan Informasi Lanjutan

Sumber : *google*, 2022

- 5) Menyediakan jasa petugas parkir minimal 2 orang pada pelabuhan sehingga pengguna jasa yang membawa kendaraan menjadi mudah untuk memarkirkan mobil dan motor.



Gambar 4.63 Contoh Petugas Parkir

Sumber : *google*, 2022

#### e) Kehandalan dan Keteraturan

- 1) Penyediaannya loket penumpang dan loket kendaraan yang tidak dicampur menjadi 1 sehingga tersedianya loket khusus penumpang dan loket khusus kendaraan agar tidak terjadinya penumpukan penumpang yang mengantri diloket.
- 2) Penyediaannya Petugas berseragam yang berada di pos jaga yang tersedia sehingga apabila para penumpang membutuhkan informasi maka dapat bertanya pada petugas tersebut.

## f) Kesetaraan

- 1) Pengadaan fasilitas bagi penumpang difabel dengan dibuatnya lajur khusus difabel pada bagian ruang tunggu sedangkan untuk terminal dan *gangway* sudah tersedia akan tetapi. Dengan adanya lajur khusus ini dapat memudahkan bagi penumpang berkebutuhan khusus untuk menggunakan fasilitas yang ada di pelabuhan.



Gambar 4.64 Contoh Mobile Ramp

Sumber : *google*, 2022

- 2) Perlunya perbaikan pada ruang ibu menyusui yang terletak di bagian ruang tunggu. Pada ruang ibu menyusui harus dibuat dengan pintu yang bisa kunci. Luas ruang tunggu ibu menyusui minimal 3 m x 4 m. Pada ruang tunggu ibu menyusui terdapat kursi bersandar, *wastapel*, alat bantu ibu menyusui serta alat pembersih peralatan bayi. Dengan disediakan fasilitas ini maka pengguna jasa seperti ibu menyusui merasa nyaman pada saat menggunakan ruangan tersebut.



Gambar 4.65 Contoh Ruang Ibu Menyusui

Sumber : *google*, 2022

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Dari hasil analisa tingkat kesesuaian dan pembobotan pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan didapatkan untuk presentase tingkat kesesuaian adalah sebesar 25,3% sedangkan yang tidak sesuai sebesar 74,7%. Untuk pembobotan didapatkan sebesar 32% Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Balohan berdasarkan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 termasuk dalam klasifikasi D dan berada pada kategori kurang baik.
2. Fasilitas pelayanan penumpang yang tidak ada di Pelabuhan Penyeberangan Balohan Sehingga fasilitas yang tidak ada tersebut dibutuhkan agar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan sesuai dengan tolok ukur pada PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 yaitu:
  - a. Terminal Keberangkatan dan Kedatangan berupa penyediaan fasilitas keselamatan, fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan, fasilitas kenyamanan, fasilitas layanan informasi dan fasilitas loket.
  - b. Ruang tunggu yaitu Menyediakan fasilitas keselamatan, fasilitas kesehatan, fasilitas layanan informasi, fasilitas pendingin ruangan.
  - c. *Gangway* dapat menyediakan fasilitas keamanan dan fasilitas lampu penerangan.



## B. Saran

Adapun saran yang dapat diambil berdasarkan analisa pemecahan masalah dan kesimpulan, yaitu :

1. Selaku Pengelola Pelabuhan maka pihak Instansi Pemerintah perlu meningkatkan pengawasannya dan memperbaiki fasilitas pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan agar pelayanan penumpang dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Balohan mengajukan proposal anggaran kepada pemerintah kota atau provinsi terkait untuk menyediakan atau memperbaiki sarana dan prasarana fasilitas dan aspek pelayanan penumpang yang tidak sesuai dengan standar yang telah dipersyaratkan dalam PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 Sehingga nantinya dapat tercipta pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan yang maksimal dan optimal.
3. Penambahan sumber daya manusia yang bekerja sebagai pengawas terhadap pemeliharaan fasilitas pelayanan penumpang sehingga SDM tersebut dapat mengkoordinasi fasilitas serta aspek pelayanan yang kurang dan tidak sesuai secara cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia 2008. *Undang – Undang Nomor 17 tentang Pelayaran*, Jakarta : Presiden
- Republik Indonesia 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tentang Kepelabuhanan*, Jakarta : Presiden
- Republik Indonesia 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*, Jakarta : Menteri Perhubungan
- Republik Indonesia 2004. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*, Jakarta : Menteri Perhubungan
- Republik Indonesia 2020. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/ DRJD/ 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*, Jakarta : Direktur Jenderal Perhubungan Darat
- Abu Bakar, Iskandar. (2013). *Transportasi Penyeberangan*, Jakarta : Transindo Gastama Media.
- Bahrul, Kirom. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung:pustaka Reka Cipta.
- Bugin, Burhan. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Grafika.
- Insani Ilham, Chairul. (2022). *Teknisi Evaluasi Kinerja dan Fasilitas Pelabuhan Sungai Danau dan Penyeberangan*, Jawa Barat : Adab
- Miro, Fidel. (2004). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*, Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

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

Widoyoko, S.Eko Putro. (2009). *Evaluasi Program Pembelajaran*.Yogyakarta ;  
Pustaka Belajar

## LAMPIRAN

### Lampiran I

Form *checklist* survey pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

**FORMULIR PENILAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI PELABUHAN PENYEBERANGAN**

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian		BOBOT	Skor	
				Tidak Ada / Buruk / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		REAL	IDEAL
				0	1			
<b>A. Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan</b>								
<b>A.1. PELAYANAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN PENUMPANG</b>								
<b>1 KESELAMATAN</b>								
<b>a. Peralatan Penyelamatan Darurat:</b>								
a.1.	Alat Pemadam Kebakaran	- Ketersediaan - Kondisi - Penempatan	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit Apar bisa di pakai Penempatan APAR Strategis	Tidak Ada ✓ Rusak ✓ Tidak Sesuai ✓	Ada Baik Sesuai	0.13% 0.13% 0.13%		
a.2.	Penunjuk Jalur Evakuasi	- Ketersediaan - Kondisi - Penempatan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan Mudah terbaca penempatan di tempat strategis	Tidak Ada ✓ Rusak ✓ Tidak Sesuai ✓	Ada Baik Sesuai	0.13% 0.13% 0.13%		
a.3.	Titik Kumpul evakuasi	- Ketersediaan - Kondisi - Penempatan	Tersedianya titik kumpul evakuasi Mudah terbaca penempatan di tempat strategis	Tidak Ada ✓ Rusak ✓ Tidak Sesuai ✓	Ada Baik Sesuai	0.13% 0.13% 0.13%		
a.4.	Informasi nomor telepon darurat	- Ketersediaan - Kondisi - Penempatan	Tersedianya Informasi nomor telepon darurat Mudah terbaca penempatan di tempat strategis	Tidak Ada ✓ Rusak ✓ Tidak Sesuai ✓	Ada Baik Sesuai	0.13% 0.13% 0.13%		
<b>b. Fasilitas kesehatan</b>								
b.1	Perengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	- Ketersediaan - Kondisi - Penempatan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat Sesuai dengan syarat-syarat P3K penempatan di tempat strategis	Tidak Ada ✓ Rusak ✓ Tidak Sesuai ✓	Ada Baik Sesuai	0.25% 0.25% 0.25%		
b.2	Kursi Roda	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat alat kesehatan masih bisa dimanfaatkan	Tidak Ada ✓ Rusak ✓	Ada Baik	0.38% 0.38%		

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian		BOBOT	Skor	
				Tidak Ada / Buruk / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		REAL	IDEAL
				0	1			
<b>2 KEAMANAN</b>								
a.	Petugas Keamanan Beragamnya dan Merata	- Ketersediaan	Tersedianya petugas beragamnya dan merata	Tidak Ada	Ada ✓	1.50%		
<b>b. Fasilitas Keamanan</b>								
b.1	CCTV	- Ketersediaan - Kondisi - Penempatan	Tersedianya CCTV sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan Penempatan di tempat strategis	Tidak Ada Rusak Tidak Sesuai	Ada ✓ Baik ✓ Sesuai ✓	0.25% 0.25% 0.25%		
b.2	Informasi Gangguan Keamanan	- Ketersediaan - Kondisi - Penempatan	Tersedianya Sifat nomor telepon gangguan Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit Mudah terbaca penempatan di tempat strategis	Tidak Ada Rusak ✓ Tidak Sesuai ✓	Ada Baik Sesuai	0.25% 0.25% 0.25%		
<b>3 KENYAMANAN</b>								
a.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita	- Ketersediaan - Kondisi	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	Tidak Ada Rusak	Ada Baik	0.25% 0.25%		
b.	Tempat Duduk Muzahab dan pernghibanya	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedia sesuai kapasitas pelayanan Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Muzahab	Tidak Ada Rusak	Ada ✓ Baik	0.25% 0.25%		
c.	Kantin	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedia sesuai kapasitas pelayanan Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam Kantin	Tidak Ada Rusak	Ada ✓ Baik	0.25% 0.25%		
d.	Lampu Penerangan	- Ketersediaan - Kondisi	Tersedia sesuai kapasitas pelayanan memenuhi cahaya 200 - 300 lux	Tidak Ada Rusak	Ada ✓ Baik	0.25% 0.25%		

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK URUR	Sistem Penilaian		KEMUK	Berapakah	
				Tidak Ada / Buruk / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		BURUK	BENAR
				0	1			
h.	Lajur Penumpang Keberangkatan	- Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	Tidak Ada ✓	Ada	0.25%		
		- Kondisi		Rusak ✓	Baik	0.25%		
i.	Lajur Penumpang Kedatangan	- Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	Tidak Ada	Ada	0.25%		
		- Kondisi		Rusak	Baik	0.25%		
<b>4 KEMUDAHAN KETERANGAN</b>								
<b>a. Informasi Pelayanan</b>								
<b>a.1. Denah/Layout terminal</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya denah/layout petunjuk	Tidak Ada ✓	Ada	0.08%		
	- Kondisi		Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0.08%		
	- Penempatan		penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.08%		
<b>a.2. Tarif Masuk</b>								
	- Ketersediaan		tersedianya informasi biaya	Tidak Ada ✓	Ada	0.08%		
	- Kondisi		Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0.08%		
	- Penempatan		penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.08%		
<b>b. Informasi Keberangkatan, Kedatangan &amp; Gangguan Perjalanan Bagasi</b>								
<b>b.1. Informasi Melalui Audio Speaker</b>								
	- Ketersediaan		Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada	Ada ✓	0.13%		
	- Kondisi		Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada	Rusak	Baik ✓	0.13%		
<b>b.2. Informasi Melalui Visual</b>								
	- Ketersediaan		Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada ✓	Ada	0.08%		
	- Kondisi		Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0.08%		
	- Penempatan		penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.08%		

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK URUR	Sistem Penilaian		KEMUK	Berapakah	
				Tidak Ada / Buruk / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		BURUK	BENAR
				0	1			
<b>c. Informasi Angkutan Lanjutan</b>								
<b>c.1. Informasi Melalui Visual</b>								
	- Ketersediaan		Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada ✓	Ada	0.17%		
	- Kondisi		Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0.17%		
	- Penempatan		penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.17%		
<b>d. Fasilitas Layanan Informasi Penumpang</b>								
	- Ketersediaan		Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada ✓	Ada	0.25%		
	- Kondisi		penempatan di tempat strategis	Rusak ✓	Baik	0.25%		
<b>e. Tempat Parkir</b>								
<b>e.1. Lahan Parkir Kendaran Roda 2 (bus)</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya lahan parkir roda 2	Tidak Ada	Ada ✓	0.06%		
	- Kondisi		Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di setiap parkir	Rusak	Baik ✓	0.06%		
<b>e.2. Lahan Parkir Kendaran Roda 4 (empat)</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya lahan parkir roda 4	Tidak Ada	Ada ✓	0.06%		
	- Kondisi		Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di setiap parkir	Rusak	Baik ✓	0.06%		
<b>e.3. Lajur Masuk/Keluar Kendaran</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya Lajur pemisah keluar/masuk kendaraan	Tidak Ada	Ada ✓	0.06%		
	- Kondisi		Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar	Rusak	Baik ✓	0.06%		
<b>e.4. Petugas Parkir</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada ✓	Ada	0.13%		
<b>f. Pelayanan Bagasi penumpang/Petugas Porter</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya petugas yang mudah dilihat	Tidak Ada	Ada ✓	0.25%		
	- Kondisi		petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.25%		
<b>5 KEHANDALAN KETERATURAN</b>								
<b>a. Ketersediaan Loket</b>								
	- Kondisi		Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	1.50%		
<b>b. Waktu antri di Loket</b>								
	- Kondisi		Kurang dari 5 (lima) menit per penumpang	Tidak Sesuai	Sesuai ✓	1.50%		
<b>6 RESETARAAN</b>								
<b>a. Fasilitas bagi penumpang cacat (dofable)</b>								
	- Ketersediaan		tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (dofable)	Tidak Ada	Ada ✓	1.50%		
	- Kondisi		Bisa dimanfaatkan	Rusak	Baik	1.50%		
<b>A.2. PELAYANAN BIJANG TUNGGU</b>								
<b>1 KESELAMATAN</b>								
<b>a. Pemastian Pemahaman Darurat</b>								
<b>a.1. Alat Pemadam Kebakaran</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada ✓	Ada	0.29%		
	- Kondisi		Apas. Tidak di pakai	Rusak	Baik	0.29%		
	- Penempatan		Penempatan APAR Strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.29%		
<b>a.2. Petunjuk Jalur Evakuasi</b>								
	- Ketersediaan		Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	Tidak Ada	Ada ✓	0.29%		
	- Kondisi		Mudah terbaca	Rusak ✓	Baik	0.29%		
	- Penempatan		penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.29%		
<b>b. Fasilitas kesehatan</b>								
<b>b.1. Pertolongan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada	Ada	0.29%		
	- Kondisi		Sesuai dengan syarat syarat P3K	Rusak	Baik	0.29%		
	- Penempatan		penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.29%		
<b>b.2. Klinik/Pus Kesehatan</b>								
	- Ketersediaan		Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada	Ada	0.29%		
	- Kondisi		Amet. tidak SDRK dan tidak berbau yang beresat dalam klinik	Rusak ✓	Baik	0.29%		
	- Penempatan		penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	0.29%		

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK URUR	Kondisi Fasilitas		BIBIT	Sampai	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		tidak	sesuai
				0	1			
2	<b>KEAMANAN</b>							
a.	Petugas Keamanan Berseragam dan Menditas	- Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada	Ada	1.73%		
b.	Fasilitas Keamanan							
b-1	CCTV	- Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada	Ada	0.58%		
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak	Baik	0.58%		
		- Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	Tidak Sesuai	Sesuai	0.58%		
3	<b>KENYAMANAN</b>							
a.	Ruang tunggu							
		- Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0.5 m <sup>2</sup>	Tidak Ada	Ada	0.44%		
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam areal penumpang	Rusak	Baik	0.44%		
b.	Fasilitas Pengatur Suhu							
		- Ketersediaan		Tidak Ada	Ada	0.44%		
		- Kondisi	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 °C	Rusak	Baik	0.44%		
c.	WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita							
		- Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	Tidak Ada	Ada	0.44%		
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	Rusak	Baik	0.44%		
d.	Lampu Penerangan							
		- Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	Tidak Ada	Ada	0.44%		
		- Kondisi	Intensitas cahaya 200 - 300 lux	Rusak	Baik	0.44%		

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK URUR	Kondisi Fasilitas		BIBIT	Sampai	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		tidak	sesuai
				0	1			
4	<b>INFORMASI DAN KETERANGJALAN</b>							
a.	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal							
a.1	Informasi Melalui Audio Speaker	- Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan di dalam pelabuhan penumpang	Tidak Ada	Ada	0.89%		
		- Kondisi	Informasi dalam bentuk audio harus jelas sehingga dengan volume suara 70 db tidak besar dari kebisingan yang ada	Rusak	Baik	0.89%		
a.2	Informasi Melalui Visual	- Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Visual yang disampaikan di dalam pelabuhan penumpang	Tidak Ada	Ada	0.54%		
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	Baik	0.79%		
		- Penempatan	penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	Sesuai	0.79%		
5	<b>INFORMASI DAN KETERANGJALAN</b>							
	Ketersediaan Petugas	- Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada	Ada	0.10%		
6	<b>KENYAMANAN</b>							
a.	Fasilitas bagi penumpang cacat (difabel)							
		- Ketersediaan	tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (difabel)	Tidak Ada	Ada	0.89%		
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak	Baik	0.89%		
b.	Ruang dan tunggu							
		- Ketersediaan	tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (difabel)	Tidak Ada	Ada	0.89%		
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak	Baik	0.89%		

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian		BOBOT	Skor	
				Tidak Ada / Rusak / Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai		BAIK	SUKSES
A.3	PELAYANAN GANGWAY			0	1			
1	KEAMANAN							
	Facilitas Keamanan							
	CCTV							
		- Ketersediaan	Tersedianya CCTV Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Kurang ✓	Cukup	1.17%		
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	1.17%		
		- Penempatan	Penempatan di tempat Strategis	Tidak Sesuai	Sesuai	1.17%		
2	KENYAMANAN							
	Lampu Penerangan							
		- Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	Tidak Ada ✓	Ada	1.75%		
		- Penempatan	Intensitas cahaya 200 - 300 lux	Tidak Sesuai ✓	Sesuai	1.75%		
3	KESETERAAN							
	Facilitas Jalur bagi penumpang cacat (difable)							
		- Ketersediaan	tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (difable)	Tidak Ada	Ada ✓	1.75%		
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak ✓	Baik	1.75%		

Lampiran II

Form produktivitas penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

POLITEKNIK TRANSPORTASI SDP PALEMBANG PROGRAM DIPLOMA III LLASDP ANGKATAN XXX		FORMULIR SURVEY PRODUKTIVITAS PELABUHAN KEDATANGAN & KEBERANGKATAN PENUMPANG				
Hari / Tanggal						
Nama Surveyor		Andisah Hana Mahniar				
Nama Dermaga		Pelabuhan Penyeberangan Balohan				
KEDATANGAN			KEBERANGKATAN			
WAKTU	Laki-laki	Perempuan	Jumlah penumpang	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Penumpang
01 - 09 - 2022	401	267	668	387	281	668
02 - 09 - 2022	200	120	320	200	164	364
03 - 09 - 2022	216	257	473	412	195	607
04 - 09 - 2022	166	199	365	202	222	424
05 - 09 - 2022	185	193	378	207	185	392
06 - 09 - 2022	190	199	389	280	161	441
07 - 09 - 2022	185	135	320	203	246	449
08 - 09 - 2022	88	92	180	88	89	177
09 - 09 - 2022	216	206	422	271	256	527
10 - 09 - 2022	295	195	490	201	128	329
11 - 09 - 2022	120	189	309	120	195	315
12 - 09 - 2022	59	160	219	148	82	230
13 - 09 - 2022	155	90	245	185	128	313
14 - 09 - 2022	110	131	241	230	20	440
15 - 09 - 2022	158	136	294	216	197	413
16 - 09 - 2022	196	155	351	251	199	450
17 - 09 - 2022	194	212	406	150	187	337
18 - 09 - 2022	195	129	324	119	195	314
19 - 09 - 2022	196	139	335	126	199	325
20 - 09 - 2022	177	119	296	197	128	325
21 - 09 - 2022	165	140	305	197	126	323
22 - 09 - 2022	178	141	319	271	192	463
23 - 09 - 2022	235	243	478	270	251	521
24 - 09 - 2022	225	261	486	230	289	519
25 - 09 - 2022	186	166	352	232	196	428
26 - 09 - 2022	175	159	334	306	160	466
27 - 09 - 2022	269	126	395	298	189	487
28 - 09 - 2022	228	183	411	326	220	546
29 - 09 - 2022	369	244	613	377	240	617
30 - 09 - 2022	349	325	674	385	289	674



## Lampiran III

## Dokumentasi Survei di Pelabuhan Penyeberangan Balohan

