

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DI  
PELABUHAN PENYEBERANGAN BASTIONG  
PROVINSI MALUKU UTARA**



**SEPTIA AYU KAROLIN**

**NPT : 19 03 114**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III**

**MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU, DAN**

**PENYEBERANGAN PALEMBANG**

**2022**

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DI  
PELABUHAN PENYEBERANGAN BASTIONG PROVINSI  
MALUKU UTARA**

**KERTAS KERJA WAJIB**



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

**SEPTIA AYU KAROLIN**

**NPT : 1903114**

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

**2022**

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul KKW : Tinjauan Standar Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan  
Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara  
Nama : Septia Ayu Karolin  
NPT : 19 03 114  
Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di seminarkan

Palembang, 05 Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Monica Amanda, S.T.,M.Sc

NIP.198609182008122001

Bambang Setiawan,S.T.,M.T.

NIP.197309211997031002

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata,S.SI.T.,M.M  
NIP.196607191989031001

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DI  
PELABUHAN PENYEBERANGAN BASTIONG PROVINSI  
MALUKU UTARA**

Disusun dan Diajukan Oleh

NAMA : SEPTIA AYU KAROLIN

NPT : 1903114

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW  
Pada Tanggal

Menyetujui

Penguji I

Sri Kartini,ST,M.SI

NIP.198401172008122001

Penguji II

Penguji III

Paulina M. Latuheru ,S.SIT.,M.M.

NIP.197806112008122001

Muhammad Khairani,S.SIT, M.SI

NIP.198309062003121006

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

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

NIP.19660719198903

## SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Septia Ayu Karolin

NPT : 19 03 114

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **Pihak I** selaku asli karya ilmiah yang berjudul “Tinjauan Standar Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada :

Nama :

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl.Sabar Jaya no.116, Prajin, Bunyasin I Kab.Bunyuasin, Sumatera Selatan

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

Demikian surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana nestinya

Palembang,.....

Pemegang Hak cipta

Pencipta

( )

( Septia Ayu Karolin )

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Septia Ayu Karolin

NPT : 19 03 114

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan Bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

Tinjauan Standar Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong  
Provinsi Maluku Utara

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

Palembang,.....2022

(Septia Ayu Karolin )

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur hanturkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan an Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul **“TINJAUAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BASTIONG PROVINSI MALUKU UTARA”** tepat pada waktunya.

menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Proposal Judul Kertas Kerja Wajib ini. Oleh karena itu ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak H. Irwan, SH., M.Pd., M.Mar,E , Direktur Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang
2. Wakil Direktur I Bapak Dr. A Agus Tjahjono, M.M., M.Mar.E , Wakil Direktur II Bapak Chairul Insani Ilham, A.Td., MM. dan Wakil Direktur III Bapak Yohan Wibisosno, M.Pd Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
3. Ibu Monica Amanda, ST,M.Si sebagai Dosen Pembimbing I Kertas Kerja Wajib terimakasih telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
4. Bapak Bambang Setiawan, S.T.,M.T. sebagai Dosen Pembimbing II Kertas Kerja Wajib terimakasih telah memberikan saran dalam an Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
5. Seluruh dosen pengajar dan seluruh pengendali Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang Palembang yang telah memberikan materi serta wawasan.
6. Bapak Lilik Handoyo dan staff Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIV Provinsi Maluku Utara

Palembang, 22 Agustus 2022

SEPTIA AYU KAROLIN

NPT. 19 03 114

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

**“Bermakna, dengan memberi makna”**

### **Kupersembahkan KKW ini kepada :**

- ✓ Allah SWT yang telah memberikan ridho dan karunianya semoga langkah ini tidak berhenti sampai disini.
- ✓ Terima kasih untuk keluarga ku terutama Ayah, Ibu , biw , dila dan ica yang selalu mendoakan setiap langkahku, semangat dan tujuan ku masih kalian!
- ✓ Terima Kasih untuk teman baik ku iyah , u know me so well yah.
- ✓ Terima kasih teman seperjuangan ku si paling gas teruss ipa 4 dan sahabat harsa. Bersyukur punya kalian, Semoga kalian sukses selalu!
- ✓ Untuk Misina, versi dan teman baik lainnya terima kasih sudah menjadi bagian perjalanan, semoga dimana pun kalian sekarang selalu disertai hal hal baik.
- ✓ Untuk Pleton E terima kasih telah kebersamai selama 3 tahun ini, kalian terbaik!
- ✓ Terima Kasih sudah mau berjuang bersama TIM PKL MALUT (kk Raffi, kk elma, edo)
- ✓ Kamar 22, Shinta dan Cici yang paling selu santai selesai, terima kasih sudah kebersamai sampai akhir.
- ✓ ABISATYA MANGGALA XXX terima kasih untuk kenangan selama 3 tahun, semoga kesuksesan selalu bersama kita!
- ✓ Teruntuk Zea, Aechi dan Aecha terima kasih deasuh kesayangan kakak, jangan sombong-sombong.
- ✓ Seluruh adik asuh Edelweiss Angkatan XXXI & XXXII Terima kasih deasuh, baik baik ya.
- ✓ Kak zul dan keluarga, kakak mess kalumpang sqd, keluarga di morotai, dan keluarga di bastiong terima kasih sudah menerima kami dengan sangat baik, semoga bertemu kembali di lain waktu
- ✓ Maluku utara dan semua orang baik di dalam nya, terima kasih pernah menjadi bagian terbaik dalam perjalanan menuju.
- ✓ Seluruh Dosen dan Staff karyawan POLTEKTRANS SDP Palembang terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
- ✓ Seluruh pengasuh sekaligus kakak alumni di POLTEKTRANS SDP Palembang terima kasih sudah mendidik sikap dan perilaku baik kepada kami.



## **TINJAUAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BASTIONG PROVINSI MALUKU UTARA**

### **ABSTRAK**

Pelabuhan Penyeberangan Bastiong di Provinsi Maluku Utara secara geografis letaknya sangat strategis. Secara sosial dan ekonomi menjadi transit area bagi mobilitas manusia dan barang dari dan keluar Provinsi Maluku Utara. Oleh karena itu tentunya sarana transportasi laut menjadi salah satu sarana yang penting sebagai pintu gerbang provinsi Maluku Utara. Untuk mendukung pelaksanaannya perlu untuk mengembangkan segala infrastruktur yang nantinya berfungsi sebagai sarana untuk mendukung pelaksanaan pada pelabuhan. Standar pelayanan memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong masih belum berjalan secara optimal. Perlu dilakukan survei Kemudian dilakukan analisis menggunakan metode kuantitatif guna mendapatkan hasil analisa sekaligus usulan pemecahan masalah. Didapatkan hasil yaitu, analisis perhitungan tingkat kesesuaian dan pembobotan serta kebutuhan fasilitas standar pelayanan penumpang dengan kondisi eksisting. Setelah itu hasilnya di analisis dengan tingkat kesesuaian terhadap Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Dan didapat hasil analisis beserta usulan pemecahan masalah. Berdasarkan dari analisa tersebut didapatkan kesimpulan bahwa masih terdapat pelayanan dan fasilitas yang masih kurang pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong sehingga perlu dilakukan perbaikan dan pemenuhan kebutuhan pelayanan pada pelabuhan.

Kata Kunci :Pelayanan Pelabuhan, StandarPelayanan, Tingkat Kesesuaian.

**REVIEW OF PASSENGER SERVICE STANDARDS AT THE BASTIONG  
FERRY PORT OF NORTH MALUKU PROVINCE**

**ABSTRACT**

*The Bastiong Ferry Port in North Maluku Province is geographically very strategically located. Socially and economically, it becomes a transit area for the mobility of people and goods from and out of North Maluku Province. Therefore, of course, sea transportation facilities are one of the important facilities as the gateway to North Maluku province. To support its implementation, it is necessary to develop all infrastructure that will later function as a means to support the implementation at the port. Service standards have a very important value for service users which are service standards that are used as a benchmark in the provision of services and can also be used as a reference regarding the quality of a public service provided by port managers. Based on the existing conditions in the field, services to passengers at the Bastiong Ferry Port are still not running optimally. Need to do a Survey, Then an analysis is carried out using quantitative methods to obtain the results of the analysis as well as proposed problem solving. The method used to analyze. The results were obtained, namely, an analysis of the calculation of the level of conformity and weighting as well as the needs of passenger service standard facilities with existing conditions. After that, the results were analyzed with a degree of conformity to Perdirjen No KP.5062 / AP 005 / DRDJ / 2020. And the results of the analysis were obtained along with proposed problem solving. Based on this analysis, it was concluded that there are still services and facilities that are still lacking at the Bastiong Ferry Port so that improvements needs are needed and fulfillment of service needs at the port..*

*Keywords :Port Requirements, Service Standards, Conformity Level*

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Persetujuan Seminar .....	iv
Halaman Surat Pengalihan Hak Cipta.....	v
Halaman Pernyataan Keaslian.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Batasan Masalah .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	5
B. Landasan Teori.....	6
1. Dasar Hukum .....	6
2. Landasan Teori.....	14
C. Kerangka Penelitian.....	15
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN .....	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Sumber Data.....	17
1. Data Primer .....	17
2. Data Sekunder .....	18

C. Teknik Pengumpulan Data.....	19
1. Teknik pengumpulan data Primer : .....	19
2. Teknik pengumpulan data Sekunder: .....	20
D. Teknik Analisa Data.....	21
1. Analisa tingkat kesesuaian dan pembobotan .....	21
2. Analisis Kebutuhan Fasilitas .....	28
BAB IV .....	31
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
1. Batas Administrasi .....	31
2. Letak Geografis .....	31
3. Kependudukan pada Kota Ternate .....	33
4. Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan .....	33
5. Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan .....	40
6. Instansi Pembina Angkutan Penyeberangan.....	49
7. Produktivitas Angkutan .....	55
B. Hasil Penelitian .....	58
1. Penyajian Data .....	58
2. Analisa Data.....	75
C. Pembahasan.....	94
BAB V.....	104
PENUTUP .....	104
A . KESIMPULAN .....	104
B. SARAN .....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Perbedaan Analisa .....	5
Tabel 3. 1 Aspek Keselamatan .....	22
Tabel 3. 2 Aspek Keamanan.....	23
Tabel 3. 3 Aspek Kenyamanan.....	24
Tabel 3. 4 Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan.....	26
Tabel 3. 5 Aspek Keandalan dan Keteraturan .....	27
Tabel 3. 6 Aspek Kesetaraan.....	27
Tabel 4. 1 Kependudukan Kota Ternate .....	33
Tabel 4. 2 Ship Particular .....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan .....	45
Tabel 4. 4 Fasilitas Perairan .....	49
Tabel 4. 5 Data Produktivitas 5 Tahun .....	55
Tabel 4. 6 Data Produktivitas Keberangkatan .....	56
Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan.....	57
Tabel 4. 8 Fasilitas Keselamatan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	59
Tabel 4. 9 Fasilitas Keamanan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	59
Tabel 4. 10 Fasilitas Kenyamanan pada Terminl Keberangkatan Penumpang .....	61
Tabel 4. 11 Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan.....	63
Tabel 4. 12 Fasilitas Keandalan dan Keterjangkauan .....	66
Tabel 4. 13 Fasilitas Kesetaraan .....	67
Tabel 4. 14 Fasilitas Keselamatan pada Ruang Tunggu .....	68
Tabel 4. 15 Fasilitas Keamanan pada Ruang Tunggu .....	69
Tabel 4. 16 Fasilitas Kenyamanan pada Ruang Tunggu.....	70
Tabel 4. 17 Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan pada Ruang Tunggu .....	71
Tabel 4. 18 Fasilitas Keandalan dan Keterjangkauan pada Ruang Tunggu.....	72
Tabel 4. 19 Fasilitas Kesetaraan Ruang Tunggu .....	72
Tabel 4. 20 Fasilitas Keselamatan pada <i>Gangway</i> .....	73
Tabel 4. 21 Fasilitas Kenyamanan pada <i>Gangway</i> .....	74
Tabel 4. 22 Fasilitas Kesetaraan pada <i>Gangway</i> .....	74
Tabel 4. 23 Tabel Pelayanan Penumpang di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan penumpang .....	75
Tabel 4. 24 Analisa Tingkat Kesesuaian pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	78
Tabel 4. 25 Analisa Pembobotan pada Terminal Keberangkatan Penumpang.....	79
Tabel 4. 26 Analisa Tingkat Kesesuaian pada Ruang Tunggu.....	82
Tabel 4. 27 Analisa Pembobotan pada Ruang Tunggu .....	83
Tabel 4. 28 Analisa Tingkat Kesesuaian pada <i>Gangway</i> .....	84
Tabel 4. 29 Analisa Pembobotan pada <i>Gangway</i> .....	85
Tabel 4. 30 Analisa Tingkat Kesesuaian Keseluruhan .....	85
Tabel 4. 31 Analisa Pembobotan Keseluruhan.....	86
Tabel 4. 32 Survei Waktu Pelayanan Loket .....	87

Tabel 4. 33 Survei Kebutuhan Toilet .....	90
Tabel 4. 34 Survei Intensitas Cahaya pada Ruang Tunggu .....	92
Tabel 4. 35 Survei Intensitas Cahaya pada <i>Gangway</i> .....	93
Tabel 4. 36 Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan.....	94
Tabel 4. 37 Perbandingan Kondisi Eksisting dan Kondisi yang Direncanakan ....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penumpang menunggu di sembarang tempat.....	2
Gambar 1. 2 Penumpang berjalan di jalur kendaraan .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	15
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Ternate.....	31
Gambar 4. 2 Luas Daerah Kecamatan Kota Ternate .....	32
Gambar 4. 3 KMP PORTLINK VII.....	34
Gambar 4. 4 KMP BARONANG .....	34
Gambar 4. 5 KMP TUNA .....	35
Gambar 4. 6 KMP BOBARA.....	35
Gambar 4. 7 KMP MAMING .....	36
Gambar 4. 8 KMP KERAPU II.....	36
Gambar 4. 9 KMP. DALENTE WOBA .....	37
Gambar 4. 10 KMP. LOMPA.....	37
Gambar 4. 11 KMP GARDA MARITIM 7 .....	38
Gambar 4. 12 KMP PERMASTA LESTARI V .....	38
Gambar 4. 13 Layout Pelabuhan Bastiong.....	40
Gambar 4. 14 Lapangan Parkir Siap Muat .....	41
Gambar 4. 15 Lapangan Parkir Antar Jemput .....	41
Gambar 4. 16 Ruang Tunggu Penumpang .....	41
Gambar 4. 17 Loket Penumpang .....	42
Gambar 4. 18 Loket Kendaraan.....	42
Gambar 4. 19 Ruang Generator.....	43
Gambar 4. 20 Penampungan Air Bersih .....	43
Gambar 4. 21 Toilet Umum .....	44
Gambar 4. 22 Gedung Kantor .....	44
Gambar 4. 23 Musholla.....	44
Gambar 4. 24 Dermaga Tipe MB ( <i>Movable Bridge</i> ).....	46
Gambar 4. 25 Dermaga Tipe Pelengsengan .....	46
Gambar 4. 26 <i>Trestle</i> .....	47
Gambar 4. 27 Rumah MB .....	47
Gambar 4. 28 <i>Bolder</i> .....	48
Gambar 4. 29 <i>Fender</i> .....	48
Gambar 4. 30 <i>Catwalk</i> .....	48
Gambar 4. 31 Struktur Organisasi BPTD XXIV Maluku Utara .....	50
Gambar 4. 32 Jalur Pemisah Pada Terminal Keberangkatan Penumpang.....	62
Gambar 4. 33 Musholla.....	62
Gambar 4. 34 Papan Terif pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	64
Gambar 4. 35 Lahan Parkir .....	65
Gambar 4. 36 Porter.....	65
Gambar 4. 37 Apar pada Ruang Tunggu .....	68
Gambar 4. 38 CCTV dan Petugas Keamanan pada Ruang Tunggu.....	69
Gambar 4. 39 Petugas Berseragam pada Ruang Tunggu.....	71

Gambar 4. 40 CCTV di <i>Gangway</i> .....	73
Gambar 4. 41 Survei pelayanan waktu di loket.....	87
Gambar 4. 42 Kondisi Ruang Tunggu .....	89
Gambar 4. 43 Kondisi Toilet.....	91
Gambar 4. 44 Lampu Penerangan di Ruang Tunggu.....	92
Gambar 4. 45 Lampu Penerangan di <i>Gangway</i> .....	93
Gambar 4. 46 Contoh Apar .....	98
Gambar 4. 47 Contoh Petunjuk Jalur Evakuasi.....	98
Gambar 4. 48 Contoh Papan Informasi Nomor Darurat .....	99
Gambar 4. 49 Contoh Kursi Roda dan P3K.....	99
Gambar 4. 50 Contoh Klinik / Pos Kesehatan.....	100
Gambar 4. 51 Contoh Alat Pengeras Suara.....	100
Gambar 4. 52 Contoh Toilet Bersih.....	101
Gambar 4. 53 Contoh Kantin .....	101
Gambar 4. 54 Contoh Alat Pengatur Suhu.....	102
Gambar 4. 55 Contoh Layout dan Audio Speaker.....	102
Gambar 4. 56 Contoh Papan Informasi Angkutan Lanjutan .....	103
Gambar 4. 57 Contoh Lajur Disabilitas dan Ruang Ibu Menyusui .....	103



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pelabuhan Penyeberangan Bastiong di Provinsi Maluku Utara secara geografis letaknya sangat strategis. Secara sosial dan ekonomi menjadi transit area bagi mobilitas manusia dan barang dari dan keluar Provinsi Maluku Utara. Oleh karena itu tentunya sarana transportasi laut menjadi salah satu sarana yang penting sebagai pintu gerbang provinsi Maluku Utara. Pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional maupun daerah. Oleh karena itu untuk mendukung pelaksanaannya maka perlu untuk mengembangkan segala infrastruktur yang nantinya berfungsi sebagai sarana untuk mendukung pelaksanaan pada pelabuhan.

Standar pelayanan memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong masih belum berjalan secara optimal. Seperti pada ruang tunggu yaitu masih banyaknya aspek keselamatan yang belum terpenuhi diantaranya tidak tersedianya informasi titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, informasi gangguan keamanan, petunjuk jalur evakuasi, dan Informasi Nomor Darurat yang memungkinkan terjadinya

kesulitan dan menghambat proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat. Selain itu pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang banyak dari penumpang masih menunggu di sembarang tempat seperti di pinggiran gangway / terminal keberangkatan penumpang.



Gambar 1. 1 Penumpang menunggu di sembarang tempat

Gangway tidak di fungsikan secara maksimal sehingga banyak penumpang yang berjalan melewati lapangan siap muat dan melewati trestle bersamaan dengan kendaraan. Hal ini tentunya mengganggu kendaraan dan keselamatan penumpang juga kurang terjamin.



Gambar 1. 2 Penumpang berjalan di jalur kendaraan

Pada kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong belum memenuhi kualitas standar yang berdasar pada aspek-aspek sesuai Perdirjen

No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang.

Berdasarkan permasalahan yang dilihat dari kondisi yang ada, maka tertarik untuk mengambil judul Kertas Kerja Wajib ini, yaitu :“ **TINJAUAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BASTIONG PROVINSI MALUKU UTARA** “

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang ?
2. Fasilitas Apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kesesuaian pelayanan tersebut ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara.
2. Mengetahui fasilitas apa saja yang perlu disediakan dan ditingkatkan untuk memenuhi kesesuaian pelayanan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Taruna

Bagi taruna dalam adalah untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dalam mengikuti pendidikan dan merupakan salah satu persyaratan akhir untuk menyelesaikan Program Diploma III MTPD. Selain itu, an KKW ini juga dapat menjadi referensi bagi adik tingkat sebagai bahan belajar.

## 2. Manfaat Bagi Lembaga/Instansi

Menjalin kerjasama yang lebih baik antara lembaga pendidikan yaitu POLTEKTRANS SDP Palembang dengan BPTD Wilayah XXIV Provinsi Maluku Utara dan instansi terkait serta meningkatkan pengetahuan lapangan.

## 3. Bagi Masyarakat / Pengguna Jasa

Mendapatkan pelayanan agar pengguna jasa merasa aman, tertib, teratur dan nyaman selama berada di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara.

### **E. Batasan Masalah**

Ruang lingkup permasalahan agar pokok permasalahan tidak terlepas dari tujuan yang ingin dicapai dalam an Kertas Kerja Wajib (KKW) maka perlu adanya pembatasan mengenai ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Berpusat di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara
2. Objek yang diteliti Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara
3. Kertas Kerja Wajib (KKW) ini meneliti kesesuaian dan pembobotan serta kualitas fasilitas penumpang sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang. di Pelabuhan Bationg Provinsi Maluku Utara.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Review Penelitian Sebelumnya

Terdapat penelitian terkait yang telah direview oleh peneliti sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Esti Lestari (2017) dengan judul “Tinjauan Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Lembar Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat Sesuai PM No. 39 Tahun 2015”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi dimana penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar Kabupaten Lombok sedangkan penelitian yang dilakukan sekarang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Kota Ternate.

Pada penelitian sebelumnya menggunakan Peraturan Menteri No.39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan sekarang menggunakan peraturan turunan yaitu Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang sehingga terdapat beberapa perbedaan analisa dari kedua peraturan tersebut dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2 1 Perbedaan Analisa

No	PM No. 39 Tahun 2015	Perdirjen No KP.5062/AP005/DRDJ/2020
1.	Terdapat 2 standar pelayanan yaitu, a. Standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan, dan b. Standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan	Terdapat 3 standar pelayanan yaitu, a. Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan b. Standar pelayanan kapal di pelabuhan penyeberangan c. Standar pelayanan kendaraan di pelabuhan penyeberangan

No	PM No. 39 Tahun 2015	Perdirjen No KP.5062/AP005/DRDJ/2020
2	Penilaian dilakukan berdasarkan 6 aspek penilaian yaitu : 1. Keselamatan 2. Keamanan 3. Kenyamanan 4. Kemudahan Keterjangkauan 5. Keandalan dan ketraturan 6. Kesetaraan	Penilaian dilakukan berdasarkan aspek penilaian pada tiap jenis standar pelayanan penumpang yaitu : 1. Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan 2. Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu 3. Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki ( <i>gangway</i> )
3.	Tidak terapat penilaian pembobotan	Terdapat penilaian pembobotan

Sumber : PM No.39 tahun 2015 dan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

## B. Landasan Teori

Landasan teori adalah sebuah konsep dengan pernyataan yang tertata rapi dan sistematis memiliki variable dalam penelitian yang menjadi landasan yang kuat dalam penelitian yang dilakukan. Terdapat 2 landasan teori yang dijadikan acuan landasan dalam penelitian yaitu :

### 1. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai acuan pada penelitian yang membahas tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, 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

Pada Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan terdapat beberapa pasal yang menyangkut Standar pelayanan penumpang di pelabuhan antara lain:

1) Pasal 1 ayat (1)

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

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 kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2) Pasal 1 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.

4) Pasal 1 ayat 8

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



## 5) Pasal 2 ayat 1

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.

## 6) Pasal 2 ayat 2

Standar pelayanan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a) Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan, dan
- b) Standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

## 7) Pasal 3 ayat 1

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

- a) Keselamatan
- b) Keamanan
- c) Keandalan/keteraturan
- d) Kenyamanan
- e) Kemudahan/keterjangkauan
- f) Kesetaraan

d. Peraturan Direktur Jendral NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang

## 1) Pasal 1 ayat (1)

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

Pasal 1 ayat (2)

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

Pasal 1 ayat (3)

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

3) Pasal 1 ayat (5)

Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan adalah Aparatur sipil negara di lingkungan Direktorat Jenderal yang mempunyai kualifikasi dan keahlian di bidang angkutan sungai, danau, dan penyeberangan.

4) Pasal 2 ayat (1)

Badan Usaha Angkutan Penyeberangan yang mengoperasikan Kapal Angkutan Penyeberangan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

5) Pasal 2 ayat (2)

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a) Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang.
- b) Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan.
- c) Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasional kapal.

6) Pasal 3 ayat

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
- c. Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dari dermaga ke kapal.

7) Pasal 7 ayat (1)

Klasifikasi penilaian pelabuhan penyeberangan sebagai berikut

- a. Klasifikasi A dengan kategori sangat baik
- b. Klasifikasi B dengan kategori baik
- c. Klasifikasi C dengan kategori cukup
- d. Klasifikasi D dengan kategori kurang baik.

8) Pasal 7 ayat (2)

Klasifikasi penilaian pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki rentang nilai sebagai berikut :

- a. Kategori sangat baik memiliki nilai  $> 86$

- b. Kategori baik memiliki nilai antara 70 – 85
- c. Kategori cukup memiliki nilai antara 51 – 69
- d. Kategori kurang baik memiliki nilai < 50

9) Pasal 8 ayat (1)

Penilaian standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 dilakukan oleh :

- a. Balai, untuk badan usaha pelabuhan dan penyelenggara pelabuhan yang melayani lintas antar provinsi dan pelabuhan yang diusahakan.
- b. Pemerintahan daerah provinsi, untuk pelabuhan penyeberangan lintas dalam provinsi
- c. Pemerintahan daerah kabupaten/kota, untuk pelabuhan penyeberangan lintas dalam kabupaten/kota.

10) Pasal 8 ayat (2)

Penilaian Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan satu kali setahun.

11) Pasal 8 ayat (3)

Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada pengelola Pelabuhan Penyeberangan.

12) Pasal 8 ayat (4)

Berdasarkan hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) pengelola pelabuhan penyeberangan melakukan perbaikan.

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

1) Pasal 1 ayat 4

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan

2) Pasal 1 ayat 7

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

3) Pasal 1 ayat 8

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

4) Pasal 6 ayat 5

Rencana peruntukan lahan daratan sebagaimana dimaksud dalam ayat

(3) huruf a, disusun untuk penyediaan kegiatan :

a. Fasilitas pokok, antara lain :

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

b. Fasilitas penunjang, antara lain:

- 1) Kawasan perkantoran untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa kepelabuhanan;
- 2) Tempat penampungan limbah;
- 3) Fasilitas usaha yang menunjang kegiatan pelabuhan penyeberangan;
- 4) Areal pengembangan pelabuhan;
- 5) Fasilitas umum lainnya (peribadatan, taman, jalur hijau dan kesehatan).

## **2. Landasan Teori**

### **a. Standar Pelayanan Minimal**

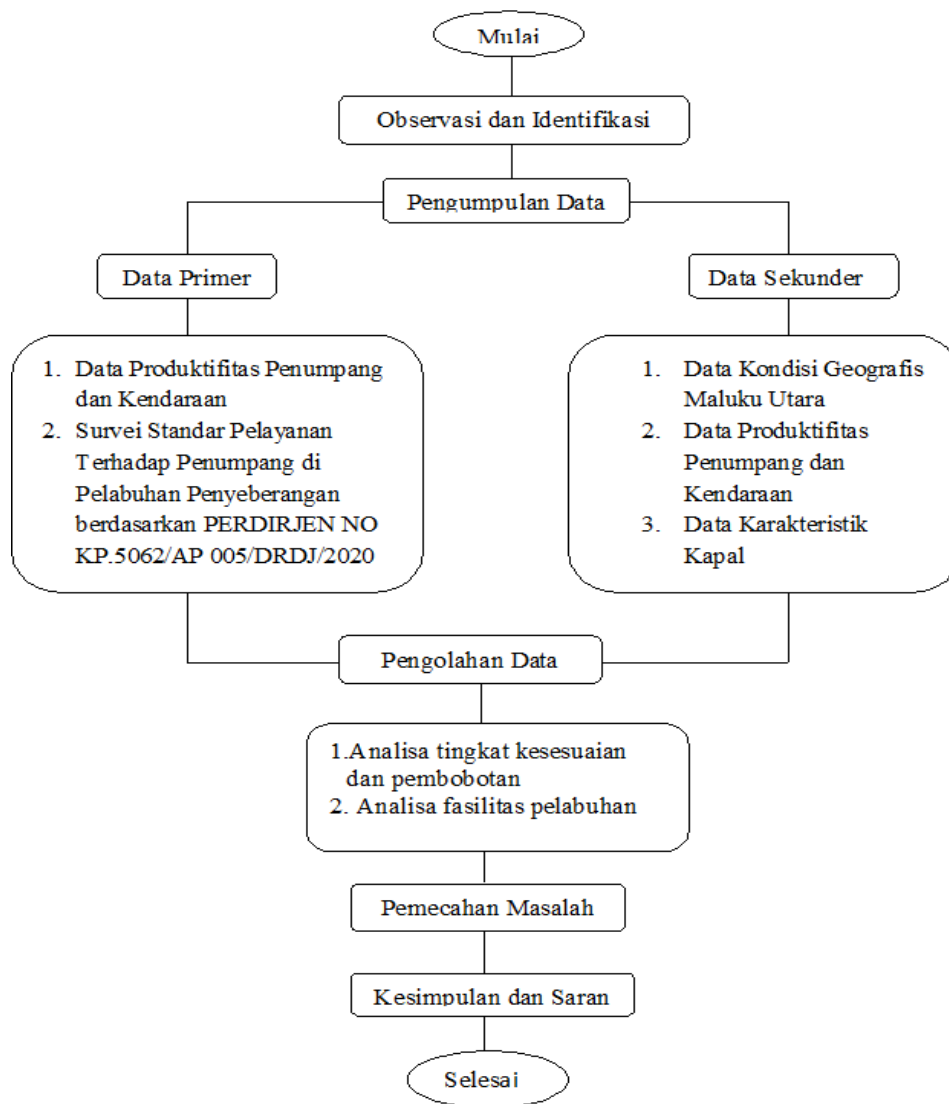
Menurut Iskandar Abubakar dkk (2013), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya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

### **b. Peningkatan Pelayanan**

Berdasarkan buku Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen karangan Kirom, 2010 menyebutkan, 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

Agar tujuan penelitian ini terarah dan mencapai target maka disusunlah badan kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian berupa dasar atau rencana yang akan menjadi panduan utama dalam melakukan penelitian dengan berbagai macam metode penelitian, maupun data-data apa aja yang harus diambil serta

diolah. Kerangka penelitian diawali dengan observasi lapangan terlebih dahulu. Hal ini dimaksudkan agar benar-benar mengetahui kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan sebelum penelitian. Lalu pada saat observasi, harus mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan dengan membuat beberapa rumusan masalah.

Setelah itu, dilakukan pengumpulan data primer dan sekunder dengan berbagai metode yang dilakukan. Setelah melakukan pengumpulan data, dilakukan pengolahan serta analisa data yaitu analisis tingkat kesesuaian dan pembobotan serta analisa kebutuhan fasilitas pelabuhan yang telah diperoleh. Hal itu dimaksudkan agar diperoleh pemecahan masalah dan juga dapat memberikan kesimpulan dan saran terkait penelitian tersebut.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian yang akan dilakukan berupa tinjauan mengenai Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Bastiong yang sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang dengan menggunakan penelitian jenis Kuantitatif

Metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, dikutip dari buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D (2009) oleh Sugiyono.

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

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdapat 2 (dua) sumber yakni data internal dan data eksternal. Data internal ialah data yang diperoleh dari dalam, sedangkan data eksternal berasal dari luar (Paramita & Rizal, 2018:72)

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

Data Primer Adalah data yang di dapat langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Data tersebut diperoleh dari

pengamatan / observasi, dan hasil pengukuran di lokasi PKL. Data Primer yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan :

- a) Data Produktivitas Pelabuhan jumlah keberangkatan maupun kedatangan kendaraan dan penumpang
- b) Data Standar Pelayanan terhadap penumpang.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapitulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Data sekunder diperoleh dari literature / kepustakaan maupun dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian. Dengan mempelajari teori-teori dan buku-buku serta modul yang ada sebagai bahan *referensi* dalam menganalisa dan pembahasan masalah. juga juga membuat bagan alir penelitian, dimana dalam laporan ini dapat diidentifikasi semua data yang telah dikumpulkan Data-data yang di kumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian , yaitu :

- a) Badan Pusat Statistik Maluku Utara
- b) Kantor PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Ternate
- c) Kantor BPTD Maluku Utara
- d) Pelabuhan penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara

Data Sekunder yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan :

- a) Data Kondisi Geografis Maluku Utara
- b) Data Produktifitas Penumpang Dan Kendaraan Pertahun
- c) Data Pelabuhan dan Kapal Penyeberangan

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2014 :401), 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 data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik sebagai berikut.

#### 1. Teknik pengumpulan data Primer :

##### a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi (Martono, 2014:86). Menggunakan metode ini dengan mengamati dan melakukan pengambilan dokumentasi secara langsung mengenai kegiatan operasional pelabuhan. Survei yang dilakukan antara lain:

- a) Survei Produktivitas Pelabuhan jumlah keberangkatan maupun kedatangan kendaraan dan penumpang
- b) Survei Standar Pelayanan terhadap penumpang

##### b. Metode Perhitungan

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

### c. Metode 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.

## 2. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data sekunder:

### a. Metode Literatur (Kepustakaan)

Metode literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Data yang didapatkan dari metode literatur yaitu dengan mempelajari teori-teori dan buku-buku serta modul yang ada sebagai bahan *referensi* dalam menganalisa dan pembahasan masalah serta membuat bagan alir penelitian, dimana dalam an laporan ini dapat diidentifikasi semua data yang telah dikumpulkan.

### b. Metode Institusional

Data-data yang di kumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

- a) Kantor BPTD wilayah XXIV Maluku Utara
- b) Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong
- c) Dinas Perhubungan Maluku Utara
- d) Kantor PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Ternate.

#### D. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2010:335) 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 teknik analisa yang dilakukan yaitu:

##### 1. Analisa tingkat kesesuaian dan pembobotan

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini berupa Gap Analysis yang mana ini merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu peraturan dengan kondisi yang terjadi pada realita di lapangan. Dimana penelitian ini dilakukan oleh hasil pengukuran peneliti itu sendiri dengan menggunakan rumus

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{\sum \text{tidak sesuai}}{\sum \text{kesesuaian}} \times 100\% \quad (2.1)$$

Dan untuk mengetahui berapa persen tingkat pembobotan Standar pelayanan di pelabuhan sebagaimana diatur oleh Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang dengan kondisi *existing* di pelabuhan penyeberangan Bastiong. Maka dilakukan penilaian terhadap fasilitas pada pelabuhan penyeberangan pada setiap indikator perhitungan kondisi eksisting terhadap standar pelayanan minimal penumpang di pelabuhan sebagaimana diatur

oleh Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang.

a. Keselamatan

Keselamatan adalah suatu keadaan aman dan terhindar dari ancaman bahaya. Untuk mencapai hal ini, dapat dilakukan perlindungan terhadap suatu kejadian yang memungkinkan terjadinya bahaya maupun hal yang dapat menyebabkan kerugian. Dengan jenis pelayanan informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya serta informasi ketersediaan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telpon darurat. Fasilitas kesehatan untuk keadaan darurat yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan kepada pengguna jasa seperti perlengkapan P3K dan petugas kesehatan di Pelabuhan. Jenis pelayanan keselamatan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3. 1 Aspek Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain :  Alat pemadam kebakaran Petunjuk jalur evakuasi Titik kumpul evakuasi Nomor telpon darurat
b.	Informasi Dan Fasilitas Kesehatan	Informasi Ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:  Petugas Kesehatan Perlengkapan PK3 Kursi Roda

Sumber : Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

### b. Keamanan

Untuk memiliki pelayanan yang baik, penyedia jasa atau Pelabuhan harus memperhatikan faktor keamanan atas suatu jasa yang diberikan. Adapun yang harus diperhatikan adalah tersedianya petugas yang menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pada wilayah Pelabuhan khususnya terminal penumpang, agar pengguna jasa tidak khawatir dan merasa aman menggunakan jasa penyeberangan. Pengelola Pelabuhan juga harus menyediakan fasilitas gangguan keamanan seperti stiker yang mencantumkan kontak yang dapat dihubungi bila dalam keadaan darurat. Berikut jenis pelayanan keamanan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3. 2 Aspek Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Petugas Keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah untuk dilihat	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam
b.	Fasilitas keamanan	Peralatan Mencegah Tindak Kriminal	Ketersediaan CCTV	CCTV dapat berfungsi dengan baik
c.	Informasi gangguan keamanan	Informasi nomor telepon atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis	Ketersediaan	Ada operator yang menerima dan menindak lanjuti
d.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan dan aman	Intensitas cahaya	200-300 lux

Sumber : Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

### c. Kenyamanan

Penyedia jasa harus memberikan rasa aman kepada pengguna jasa dalam pelayanan yang diberikan. Faktor dalam kenyamanan berupa:

- a) Tersedianya ruang tunggu dengan luasan tempat duduk 0,6 m per orang serta kondisi ruang tunggu yang bersih 100% dan tidak berbau.
- b) fasilitas tempat ibadah dalam keadaan bersih dan tidak berbau untuk memberikan kenyamanan pada saat beribadah.
- c) Tersedianya lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.
- d) Tersedianya fasilitas pendingin ruangan untuk menunjang aspek kenyamanan bagi penumpang di Pelabuhan.

Tersedianya toilet pada Pelabuhan untuk pengguna jasa dengan klasifikasi perbedaan toilet wanita dan pria dimana jumlah toilet wanita harus lebih banyak di bandingkan toilet pria dengan keadaan bersih 100 % serta tidak berbau. Jenis pelayanan kenyamanan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3. 3 Aspek Kenyamanan

	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Uraian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Tolak Ukur</b>
	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
a.	Ruang Tunggu	Ruangan/ tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i>	Luas	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m
			Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau



	(1)	(2)	(3)	(4)
b.	Mushalla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Kondisi	Tersedia musholla
				Area bersih 100% dan tidak berbau
c.	Lampu penerangan	Sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux
d.	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas sirkulasi udara AC / kipas angin	Suhu	Suhu dalam ruang tunggu 27°C
e.	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria
			Kondisi	area bersih 100 % dan tidak berbau

Sumber : Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

#### d. Kemudahan/ Keterjangkauan

Aspek Kemudahan/Keterjangkauan meliputi informasi berupadenah layout, nama dermaga, jadwal kapal, tarif, dan peta jaringan, kemudian pemberian gangguan informasi kepada pengguna jasa pemberian informasi angkutan lanjutan, ketersediaan tempat fasilitas layanan penumpang untuk menerima pengaduan dan informasi perjalanan kapal, ketersediaan lapangan parkir yang disesuaikan dengan lahan yang ada dan sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar serta ketersediaan pelayanan bagasi penumpang yang memiliki petugas. Jenis pelayanan kemudahan / keterjangkauan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian dapat dilihat pada tabel 3.4

Tabel 3. 4 Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	TolakUkur
a.	Informasi pelayanan	Informasi yang diberikan kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar	Tempat	Informasi visual diletakkan di tempat yang strategis yang mudah dilihat
			Kondisi	intnsitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada
b.	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu dan intensitas suara	Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar (20dB)
c.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan ke pengguna jasa sekurang-kurangnya	Tempat	Penempatan Mudah terlihat dan jelas terbaca
d.	Tempat parkir	Parkir untuk roda 4 dan roda 2 luas dan sirkulasi kendaraan yang teratur serta adanya atap ke terminal penumpang	Luas	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada Sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar
e.	Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	Ketersediaan dan kondisi	Tersedia porter berseragam dan memiliki identitas Kondisi baik dan berfungsi

Sumber : Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

#### e. Kehandalan dan Keteraturan

Kehandalan dan keteraturan dalam standar pelayanan minimal Pelabuhan meliputi ketersediaan fasilitas pengguna jasa berupa ketersediaan Pelayanan Loker, fasilitas keamanan dan ketersediann petugas disertai dengan fasilitasnya. Berikut jenis pelayanan Kehandalan dan Keteraturan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian dapat dilihat pada tabel 3.6

Tabel 3. 5 Aspek Kehandalan dan Keteraturan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Pelayanan Locket	Tempat bagi pengguna jasa membeli tiket	Ketersediaan	Tersedia loket sesuai kebutuhan
b.	Fasilitas keamanan	Waktu antrian antar pengguna jasa di loket	Kondisi	Waktu antrian kurang dari 5 menit/penumpang
c.	Ketersediaan Petugas	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat

Sumber : Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

#### f. Kesetaraan

Kesetaraan dalam standar pelayanan minimal Pelabuhan meliputi ketersediaan fasilitas pengguna jasa Difabel berupa *Mobile Ramp* dengan kemiringan 20° untuk menyambung dari *platform* ke kapal dan juga ketersediaan ruangan / tempat khusus untuk ibu menyusui. Berikut jenis pelayanan kesetaraan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian dapat dilihat pada tabel 3.5

Tabel 3. 6 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Fasilitas bagi penumpang Difabel	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa Difabel	Aksesibilitas	Terdapat <i>Mobile Ramp</i> dg kemiringan 20° untuk menyambung dari <i>Platform</i> ke kapal
b	Ruang ibu menyusui	Ruang / tempat yang disediakan untuk ibu menyusui	Jumlah	tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber : Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

Hasil pembobotan akan diklasifikasikan sebagaimana diatur oleh Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang, yaitu:

Klasifikasi penilaian pelabuha penyeberangan sebagai berikut

- a) Klasifikasi A dengan kategori sangat baik
- b) Klasifikasi B dengan kategori baik
- c) Klasifikasi C dengan kategori cukup
- d) Klasifikasi D dengan kategori kurang baik.

Klasifikasi penilaian pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki rentang nilai sebagai berikut :

- a) Klasifikasi A : Kategori sangat baik, nilai  $> 86$
- b) Klasifikasi B : Kategori baik, nilai 70-85
- c) Klasifikasi C : Kategori Cukup, nilai 51-69
- d) Klasifikasi D Kategori kurang baik, nilai  $< 50$

## 2. Analisis Kebutuhan Fasilitas

Analisis Kebutuhan Fasilitas pada pelabuhan dilakukan dengan cara meninjau kebutuhan-kebutuhan fasilitas sesuai dengan tolak ukur yang ada pada Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 yaitu ,

- a. Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan.

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

kurang dari 5 (lima ) menit per penumpang terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 .

b. Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu

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

$$A = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \quad (2.2)$$

Keterangan :

A = Areal ruang tunggu (m<sup>2</sup>)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (diambil 1,2 m<sup>2</sup>/orang)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal yang berangkat/dating dalam waktu bersamaan

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

y = Rata-rata fluktasi (1,2)

- 2) Analisis ketersediaan toilet dimana dalam aturan dijelaskan untuk 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dengan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 .
- 3) Analisis intensitas cahaya dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

c. Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dari dermaga ke kapal.

Terdapat Analisis intensitas cahaya pada standarpelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 .

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

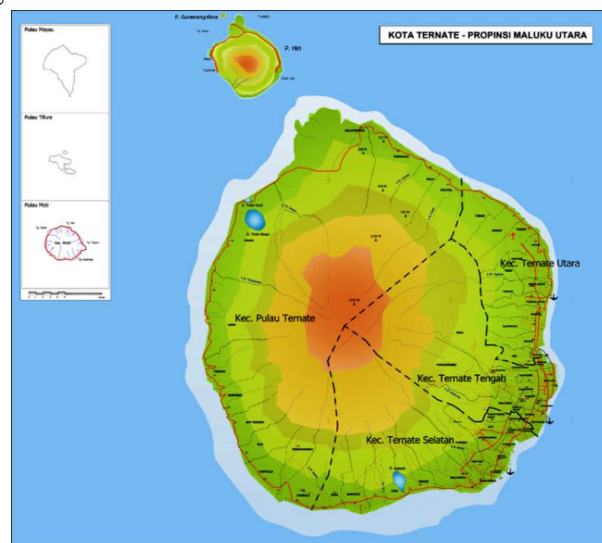
#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Batas Administrasi

Berdasarkan posisi geografisnya, Provinsi Maluku Utara memiliki batas-batas:

- a) Sebelah Utara : Samudra Pasifik
- b) Sebelah Selatan : Laut Seram
- c) Sebelah Barat : Laut Maluku dan Pulau Sulawesi
- d) Sebelah Timur : Samudra Pasifik dan Provinsi Papua Barat

##### 2. Letak Geografis



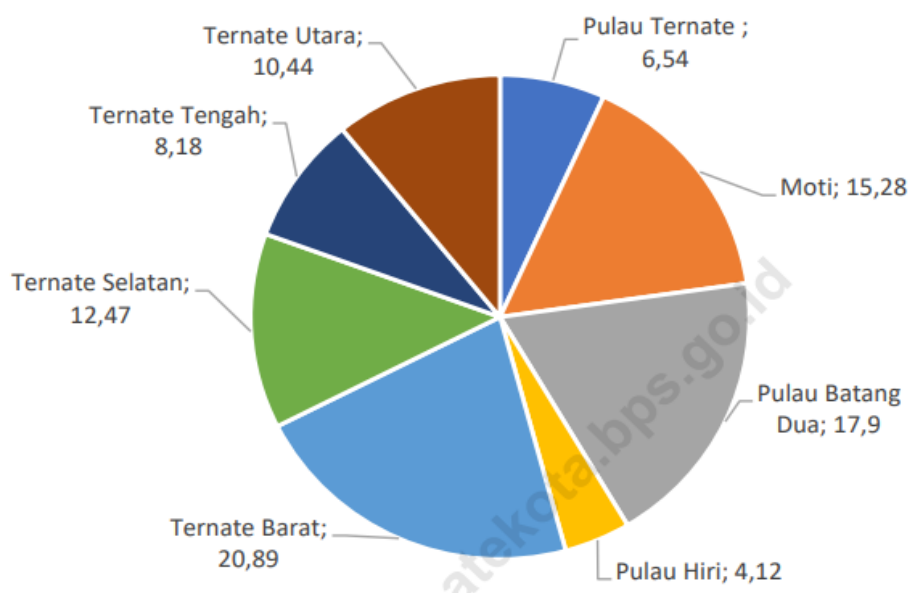
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Ternate

Sumber : Ternate Dalam Angka (2022)

Kota Ternate merupakan kota yang terletak di Indonesia bagian timur di Provinsi Maluku Utara. Kota ini terletak pada posisi  $02^{\circ}28'54,51''$  Lintang

Selatan,  $02^{\circ}39'28,76''$  Lintang Utara, dan berada di antara  $124^{\circ}16'58,62''$  -  $129^{\circ}40'57,62''$  Bujur Timur. Secara geografis, Kota Ternate berbatasan dengan Kota Tidore Kepulauan dan Kabupaten Halmahera Selatan di sebelah Selatan. Luas Kota Ternate adalah 5.709,72 Km<sup>2</sup>, yang terdiri dari daratan 162,17 Km<sup>2</sup> dan lautan 5.547,55 Km<sup>2</sup>.

Kota Ternate merupakan kota kepulauan yang terdiri dari 3 pulau besar dan 5 pulau kecil. Ibukota Kota Ternate adalah Ternate Tengah dengan wilayah administratif terdiri dari 8 kecamatan dan 78 kelurahan. Kecamatan terjauh jaraknya yakni Kecamatan Pulau Batang Dua yang berjarak 121,6 km dari pusat kota. Posisinya berada di Pulau Mayau dan Tifure, yang terletak di tengah perairan Laut Maluku.



Gambar 4. 2 Luas Daerah Kecamatan Kota Ternate

Sumber : Ternate Dalam Angka (2022)



### 3. Kependudukan pada Kota Ternate

Sebanyak 205.870 jiwa. Jumlah rasio jenis kelamin Penduduk Kota Ternate pada tahun 2021 adalah 101. Artinya, tiap 100 penduduk perempuan ada sebanyak 101 penduduk laki-laki.

Tabel 4. 1 Kependudukan Kota Ternate

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk Per Tahun 2021-2022 (%)
Pulau Ternate	8,81	506,67	0,009
Moti	4,81	194,23	0
Pulau Batang Dua	2,80	96,45	0,003
Pulau Hiri	2,92	436,02	-0,002
Ternate Barat	8,86	261,63	0,009
Ternate Selatan	74,81	3699,80	0,006
Ternate Tengah	53,80	4057,24	0,003
Ternate Utara	49,06	3524,14	0,002
Kota Ternate	205,87	1269,47	0,004

Sumber : Kota Ternate dalam Angka (2022)

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

Sarana merupakan sesuatu yang dapat dipergunakan sebagai alat dalam suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Sarana angkutan Penyeberangan sangat penting untuk mendukung dalam pelayanan dan kinerja dari pelabuhan Penyeberangan itu sendiri. Kondisi sarana sangat penting untuk diperhatikan khususnya kapal yang beroperasi pada pelabuhan. Pelabuhan Penyeberangan bastiong, Terdapat 13 (tiga belas) kapal tipe Ro/Ro (Roll On Roll Off) yang tercatat di data kapal 2022 pada Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong dan sampai saat ini masi beroperasi dengan baik. Kapal yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong dikelola oleh beberapa

perusahaan Negri maupun Swasta. Berikut nama perusahaan dan kapal yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong

1. PT. ASDP Indonesia Ferry

Nama Kapal : KMP. PORTLINK VII  
Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)  
Lintasan Kapal : Ternate - Bitung



Gambar 4. 3 KMP PORTLINK VII

Nama Kapal : KMP. BARONANG  
Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)  
Lintasan Kapal : Ternate – Rum Tidore



Gambar 4. 4KMP BARONANG

Nama Kapal : KMP. TUNA

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate - Sidangoli



Gambar 4. 5 KMP TUNA

Nama Kapal : KMP. BOBARA

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate - Sidangoli



Gambar 4. 6 KMP BOBARA

Nama Kapal : KMP. MAMING

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate - Sofifi



Gambar 4. 7 KMP MAMING

Nama Kapal : KMP. KERAPU II

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate - Sidangoli



Gambar 4. 8 KMP KERAPU II

Nama Kapal : KMP. DALENTE WOBA

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate - Bitung



Gambar 4. 9 KMP. DALENTE WOBA

Nama Kapal : KMP. LOMPA

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate - Sofifi



Gambar 4. 10KMP. LOMPA

## 2. PT. Multi Guna Maritim

Nama Kapal :KMP . GARDA MARITIM VII

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate – Rum Tidore



Gambar 4. 11KMP GARDA MARITIM 7

## 3. PT. Astomi Lampung Pelayaran

Nama Kapal : KMP. PERMATA LESTARI V

Jenis Kapal : Ro/Ro (Roll On Roll Off)

Lintasan Kapal : Ternate - Sofifi



Gambar 4. 12 KMP PERMASTA LESTARI V

Tabel 4. 2 Ship Particular

NO	NamaKapal	Perusahaan	CallSign	PJG (LOA)	Lebar (B)	Dalam (D)	PJG (LBP)	Gross register tonnage (GRT)	Tena ga (PK)	Penumpang	Kend Roda4	Jumlah ABK
1	KMP .Port Link VIII	PT.ASDP Indonesia Ferry (persero)	YBK 12	71,58	14	3,3	57,7	2125	2X1400	250	72	19
2	KMP. Baronang		YFAC	45,30	12	3	39,25	526	2X650	270	21	15
3	KMP.Tuna		YFPW	45,30	14	3,5	38,5	831	2X 900	267	21	18
4	KMP. Bobara		PMGN	40	10,5	2	34,50	474	2X 550	175	15	17
5	KMP. Maming		POAK	45,5	12	2,15	40,15	598	2X1800	202	20	18
6	KMP. Kerapu II		YEDV	39	9,5	2,75	37	315	2X400	200	12	15
7	KMP. Gorango		PNGR	45,40	12	3,2	40,15	617	2X610	202	20	18
8	KMP. Dalente Woba		YBLI2	55,02	14	3,3	48,32	1120	2X1100	186	25	22
9	KMP.Lompa		YBPJ2	45,5	12	3,2	40,15	513	2X550	184	19	20
10	KMP. Garda Maritim 7	PT. Multi Guna Maritim	YDKG2	53,14	14,02	3,35	43,8	833	2X1032	180	39	20
11	KMP. Permata Lestari V	PT. Atosim Lampung Pelayaran	YBSN2	49,80	12	3	53,90	625	2X600	200	20	19
12	KMP. Aeng Mas I		YEZO	37,63	12	2,6	40	402	2X450	150	16	14
13	KMP. Mutiara Ferindo VI		YBZA2	60,70	12	2,75	51	729	2X800	140	20	13

Sumber: BPTD Maluku Utara

## 5 . Prasarana Transporatasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Prasarana merupakan segala sesuatu yang penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana berfungsi untuk menambah kelancaran arus penumpang bagi pengguna jasa transportasi tersebut. Untuk menunjang kelancaran kegiatan transportasi terutama pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong, maka pihak pengelola pelabuhan menyediakan prasarana untuk aktivitas penyeberangan.



Gambar 4. 13 Layout Pelabuhan Bastiong

### A. Fasilitas Daratan

#### 1) Lapangan Parkir

Lapangan parkir pada Pelabuhan Bastiong terdapat 2 lapangan parkir, yaitu lapangan parkir siap muat dan lapangan parkir untuk antar jemput penumpang.





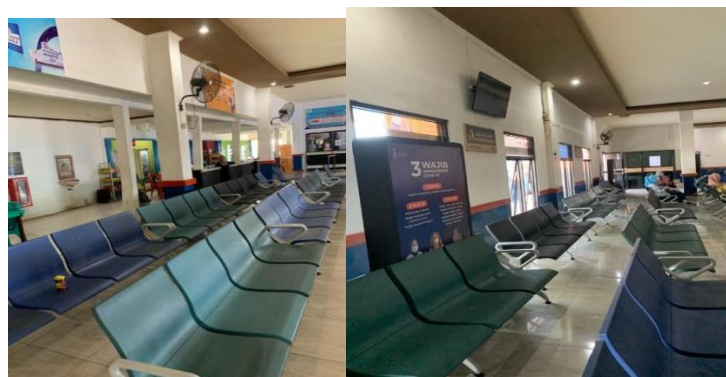
Gambar 4. 14 Lapangan Parkir Siap Muat



Gambar 4. 15 Lapangan Parkir Antar Jemput

## 2). Ruang Tunggu Penumpang

Ruang tunggu penumpang berfungsi untuk menampung penumpang saat menunggu kedatangan kapal dengan luas ruang tunggu 250 m<sup>2</sup>, 100 tempat duduk, 2 tv, 2 alat Apar, dan 3 papan himbauan covid.



Gambar 4. 16 Ruang Tunggu Penumpang

### 3). Loker Penumpang dan kendaraan

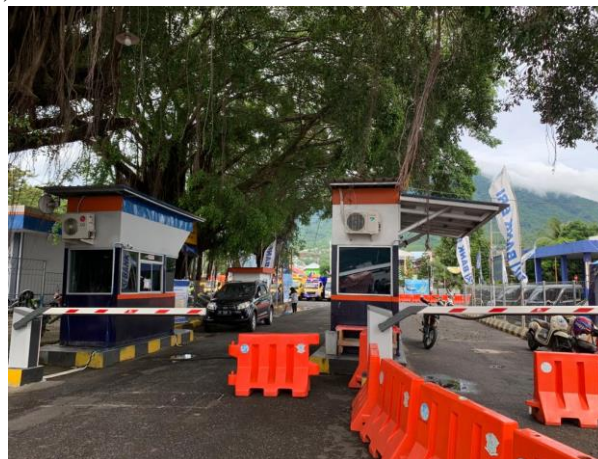
Merupakan tempat dimana penumpang membeli tiket kapal. Terdapat dua loket kendaraan yaitu loket kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat, sedangkan loket penumpang menyediakan pembelian tiket berbasis *cashless*

#### a.) Loker Penumpang



Gambar 4. 17 Loker Penumpang

#### b) Loker Kendaraan



Gambar 4. 18 Loker Kendaraan

### 4) Ruang Generator

Ruang generator berfungsi untuk menunjang daya listrik yang dibutuhkan Pelabuhan Bastiong dengan sebuah generator

bertegangan 135 KVA / 108 KW serta kapasitas tanki minyak 18liter yang dapat digunakan ketika pemadaman listrik.



Gambar 4. 19 Ruang Generator

#### 5) Penampungan Air Bersih

Penampungan air bersih digunakan untuk melengkapi kebutuhan air bersih di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong. Penampungan air ini dapat menampung air bersih sampai 4.000 liter dan dapat memenuhi kebutuhan air bersih di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong.



Gambar 4. 20 Penampungan Air Bersih

#### 6) Toilet Umum

Toilet umum di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong berjumlah 4 buah yaitu 2 toilet wanita dan 2 toilet pria, dengan ukuran 1x1,5 meter dilengkapi dengan wastafel dan alat kebersihan.



Gambar 4. 21 Toilet Umum

#### 7) Gedung Kantor

Ruang kantor di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong memiliki luas 250 m<sup>2</sup> dilengkapi dengan aula kantor, tempat parkir kendaraan dan taman kantor yang menunjang kebutuhan pekerja di kantor.



Gambar 4. 22 Gedung Kantor

#### 8) Mushollah

Masjid di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong mempunyai luas 26 m<sup>2</sup> dengan fasilitas perlengkapan yang lengkap.



Gambar 4. 23 Musholla

Tabel 4. 3 Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan

	Spesifikasi	Jumlah	Keterangan
1	Panjang Dermaga	14 M	Baik
2	Kapasitas Dermaga	30 Ton	Baik
3	Dermaga Plengsengan	98 M	Baik
4	Kedalaman Kolam Pelabuhan	7,8 M	Baik
5	Luas Kolam Pelabuhan	8 M	Baik
6	Causeway	67 M	Baik
7	Catwalk	28 M	Kurang Baik
8	Mooring Dolphin	6 Unit	Baik
9	Breasting Dolphin	4 Unit	Baik
10	Fender	5 Unit	Rusak
11	Bollard	-	Baik
12	Breakwater	-	Tidak Ada
13	Rambu Suar ( Beacon / Tetap )	360 M <sup>2</sup>	Tidak Ada
14	Gedung operasional	2.979 M <sup>2</sup>	Baik
15	Luas Kantor	385 M <sup>2</sup>	Baik
16	Gangway	5.919 M <sup>2</sup>	Baik
17	Luas Areal Pelabuhan	2.500M <sup>2</sup>	Baik
18	Luas Areal Parkir / Jalan	1 Unit	Baik
19	Instalasi Air	1 Unit	Baik
20	Instalasi Listrik	1 Unit	Baik
21	Telepon	2 Unit	Baik
22	Pemadam Kebakaran / Hydrant	1 Unit	Baik
23	Fasilitas usaha penunjang	1 Unit	Kantin
24	Mushola	1 Unit	Baik
25	Generator		Baik

#### B. Fasilitas Perairan

##### 1) Dermaga

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong mempunyai 2 tipe dermaga yaitu, Dermaga tipe MB (Movable Bridge) dan Dermaga tipe pelengsengan yang digunakan untuk akses kapal bongkar muat penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong .

a) Dermaga Tipe MB (*Movable Bridge*)



Gambar 4. 24 Dermaga Tipe MB (*Movable Bridge*)

b) Dermaga Tipe Pelengsan



Gambar 4. 25 Dermaga Tipe Pelengsan

2) *Trestle*

*Trestle* adalah struktur berupa jembatan penghubung antara dermaga dengan daratan yang terdapat pada pelabuhan. Terdapat 2 trestle pada pelabuhan Bastiong yang menghubungkan dermaga 1 dan dermaga 2.



Gambar 4. 26 *Trestle*

### 3) Rumah MB (*Movable Bridge*)

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



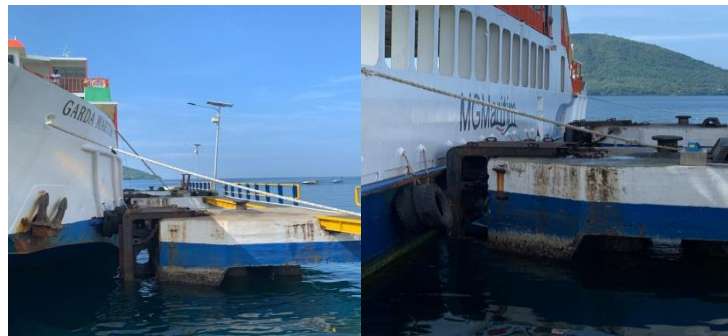
Gambar 4. 27 Rumah MB

### 4) *Bolder*

*Bolder* berfungsi sebagai tempat untuk tambat kapal saat bersandar di dermaga serta menahan gaya tarikan tali tambat di kapal untuk tetap stabil saat proses sandar di dermaga. Terdapat delapan unit *bolder* di masing-masing dermaga.

Gambar 4. 28 *Bolder*5) *Fender*

*Fender* berfungsi sebagai peredam gaya benturan antara kapal dengan dermaga pada saat proses sandarnya kapal. Terdapat tenam buah *Fender* di setiap dermaga dalam kondisi yang baik.

Gambar 4. 29 *Fender*6) *Catwalk*

*Catwalk* adalah jembatan yang menghubungkan dermaga untuk menuju dolphin/mooring dolphin dari dermaga.

Gambar 4. 30 *Catwalk*



Tabel 4. 4 Fasilitas Perairan

<b>FASILITAS PERAIRAN</b>			
1	KolamPelabuhan		
	Kedalaman		
a	Saat Muka Air Tersurut	7	Meter
	Saat Muka Air Tertinggi	9	Meter
b	Keluasan	1.000	Meter
2	Dermaga		
a	Panjang	55	Meter
b	Lebar	7	Meter
c	Tinggi	8	Meter
d	Bahan		
e	Tahun Pembuatan	1989	
f	Jumla Tambatan/ <i>Bollard</i>	9	Unit
g	Jenis Fender	<i>FrontalFrane</i>	
h	Jumlah Fender	3	Unit
i	Jumlah Lampu Penerangan	10	Unit
3	Jembatan Penghubung		
a	Panjang	15,8	Meter
b	Lebar	7,5	Meter
d	TahunPembuatan	1989	

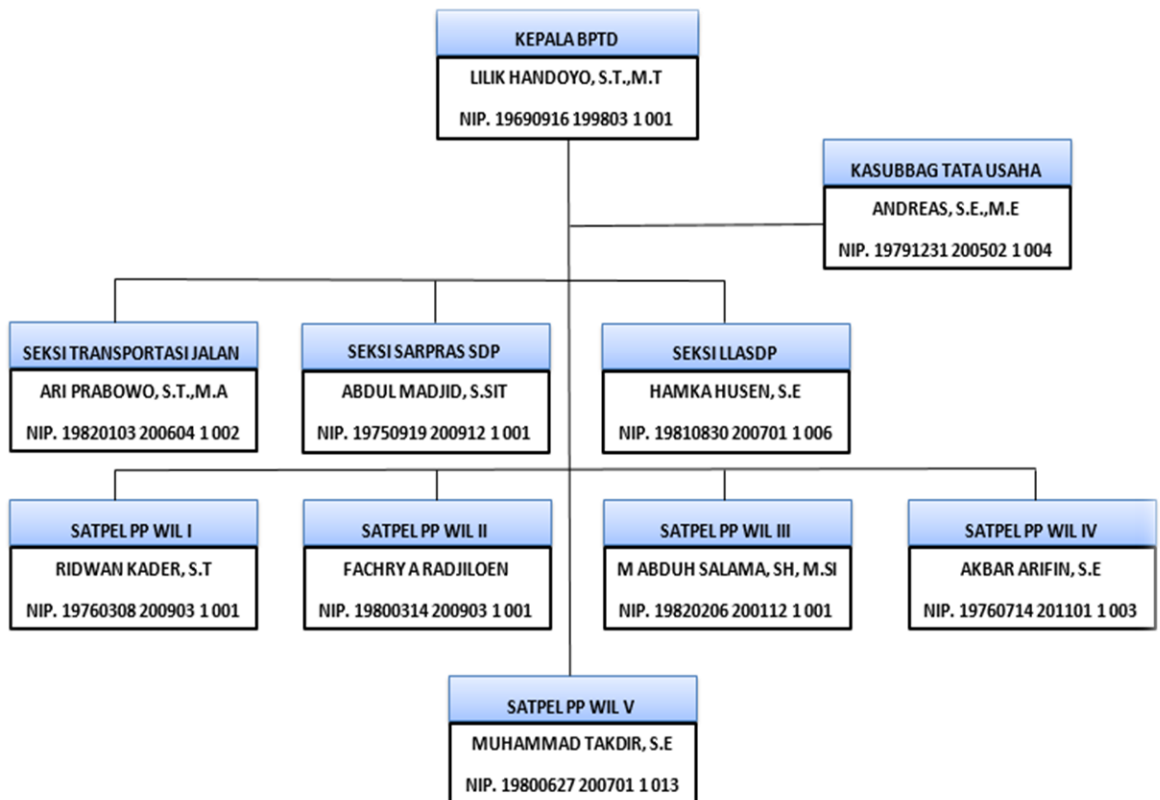
Sumber : BPTD Maluku Utara 2022

#### 6. Instansi Pembina Angkutan Penyeberangan

Pembina angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdiri dari pihak regulator dan operator. Adapun yang menjadi pihak regulator adalah BPTD Wilayah XXIV Provinsi Maluku Utara Satuan Pelayanan Pelabuhan

Penyeberangan Bastiong, sedangkan yang menjadi pihak operator adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ternate.

a) Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XXIV Provinsi Maluku Utara Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong BPTD Wilayah XXIV Provinsi Maluku Utara termasuk dalam Tipe C yaitu Balai Pengelola Transportasi Darat yang melaksanakan pengelolaan transportasi darat dengan karakteristik daratan yang terdapat pelayanan transportasi jalan, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan komersial dan perintis. Adapun struktur organisasi yang terdapat di BPTD Wilayah XXIV Provinsi Maluku Utara Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong adalah sebagai berikut :



Gambar 4. 31 Struktur Organisasi BPTD XXIV Maluku Utara

a. Tugas

1) Kepala BPTD

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

penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

- h) Melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan sungai, danau dan penyeberangan yang komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.
  - i) 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.
  - j) 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..
  - k) Mengelola urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat.
- 2) Koordinator Satuan Pelayanan
- a) Menyiapkan rencana kerja, program, dan prosedur kerja Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial.
  - b) Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penelaahan data / informasi sebagai bahan laporan.
  - c) Melakukan pengelolaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Komersial.

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

- b) Membantu mengevaluasi data potensi dan kegiatan operasional kepelabuhanan.
  - c) Mengumpulkan, dan menyiapkan kegiatan perusahaan berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan.
  - d) Membantu menyiap bahan-bahan pemberian sanksi, teguran dan penghargaan terhadap perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan.
  - e) Menginput data kegiatan operasional kepelabuhanan.
  - f) Mengevaluasi Pengelola SISPRO pelayanan jasa kepelabuhanan.
  - g) Membuat laporan kegiatan perusahaan berkaitan dengan kegiatan operasional kepelabuhanan.
  - h) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
- 5) Petugas Lalu Lintas Angkutan dan Jasa Kepelabuhanan
- a) Mengawasi kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Penyeberangan.
  - b) Mengatur kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Penyeberangan.
  - c) Menyusun bahan penjadwalan kapal.
  - d) Menyiapkan data muatan/bongkaran angkutan penyeberangan.
  - e) Melakukan pengawasan terhadap bongkar/muat angkutan penyeberangan.
  - f) Mengatur pengawasan terhadap bongkar/muat angkutan penyeberangan.
  - g) Membuat laporan Lalu Lintas dan Angkutan Penyeberangan.
  - h) Memastikan Kapal yang beroperasi adalah kapal yang terjadwal.
  - i) Melakukan analisis dan evaluasi terhadap pemenuhan waktu olah gerak kapal, waktu standar, waktu pelayanan dan waktu tempuh setiap kapal.

j) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

6) Satuan Keamanan

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

7. Produktivitas Angkutan

7. 1 Produktivitas 5 Tahun Terakhir

Berikut adalah tabel produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Bastiong 5 Tahun terakhir :

Tabel 4. 5 Data Produktivitas 5 Tahun

URAIAN	TAHUN				
	2017	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5	6
<b>PENUMPANG</b>					
Dewasa	287007	247450	109372	147583	221137
Anak – Anak	188051	20670	139359	15575	28018
<b>KENDARAAN</b>					
Golongan I	0	5	5	67	9
Golongan II	71423	60499	29675	48541	79465
Golongan III	0	304	128	61	76
Golongan IV A	27751	14100	10145	6677	11074
Golongan IV B	10976	8562	4259	5612	7906
Golongan V A	2	5	7	43	26
Golongan V B	1855	14363	9135	13279	16688
Golongan VI A	0	7	13	3	7
Golongan VI B	811	856	882	48	308
Golongan VII	294	327	366	29	60
Golongan VIII	75	59	65	6	7
Golongan IX	1	0	0	3	0
<b>Jumlah</b>	<b>588246</b>	<b>367207</b>	<b>303411</b>	<b>237527</b>	<b>364781</b>

Sumber : PT. ASDP (Persero) Cabang Ternate

## 7.2 Produktivitas Berdasarkan Hasil Survei 15 (Lima Belas) Hari

Tabel 4. 6 Data Produktivitas Keberangkatan

No	Tanggal	Penumpang		Golongan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	VB	VI A	VIB	VII	VIII	IX
1	4 /4/ 2022	557	55	0	135	1	32	2	0	10	0	0	1	0	0
2	5 /4/ 2022	688	56	0	225	0	52	7	0	8	0	0	0	0	0
3	6/4/2022	546	94	0	167	0	45	3	0	3	0	2	0	0	0
4	7/4/2022	986	85	0	225	0	89	2	0	7	0	0	0	0	0
5	8 /4/2022	868	56	0	184	0	55	3	0	6	0	1	0	0	0
6	9/4/ 2022	708	67	0	167	0	87	4	0	2	0	0	0	0	0
7	10 /4/2022	593	95	0	98	2	32	1	0	4	0	0	0	0	0
8	11 /4/2022	905	86	0	112	1	67	5	0	7	0	0	0	0	0
9	12/4/2022	786	45	0	230	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0
10	13 /4/2022	675	22	0	143	1	42	4	0	7	0	0	1	0	0
11	14 /4/2022	878	87	0	189	0	34	0	0	5	0	0	0	0	0
12	15 /4/2022	596	90	0	156	0	56	2	0	2	0	0	0	0	0
13	16 /4/2022	695	42	0	201	0	36	5	0	8	0	1	0	0	0
14	17 /4/2022	639	67	0	111	0	67	2	0	2	0	0	0	0	0
15	18 /4/2022	611	34	0	156	0	58	3	0	6	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>10.731</b>	<b>981</b>	<b>0</b>	<b>2.499</b>	<b>5</b>	<b>784</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan

No	Tanggal	Penumpang		Golongan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	VB	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	4 /4/ 2022	701	67	0	232	7	33	4	0	13	0	0	0	0	0
2	5 /4/ 2022	841	87	0	259	0	54	9	0	13	0	0	0	0	0
3	6 / 4/2022	828	86	0	246	0	50	3	0	5	0	0	0	0	0
4	7/4/2022	1053	111	0	349	0	54	5	0	7	0	0	0	0	0
5	8 /4/2022	868	90	0	253	0	66	3	0	6	0	1	0	0	0
6	9/4/ 2022	716	68	0	287	0	80	7	0	12	0	0	0	0	0
7	10 /4/2022	943	105	0	275	2	56	2	0	8	0	3	0	0	0
8	11 /4/2022	773	61	0	206	1	46	5	0	7	0	0	1	0	0
9	12/4/2022	679	81	0	158	0	42	0	0	0	0	0	0	0	0
10	13 /4/2022	759	69	0	166	1	44	8	0	11	0	0	0	0	0
11	14 /4/2022	860	91	0	154	0	43	1	0	7	0	0	0	0	0
12	15 /4/2022	642	64	0	177	0	86	2	0	2	0	0	0	0	0
13	16 /4/2022	700	57	0	155	0	35	5	0	13	0	0	0	0	0
14	17 /4/2022	834	67	0	227	0	54	2	0	4	0	0	1	0	0
15	18 /4/2022	634	53	0	230	0	103	6	0	16	0	1	0	0	0
Total		11.345	1.162	0	3120	10	786	62	0	124	0	5	2	0	0

## B. Hasil Penelitian

### 1. Penyajian Data

Dalam penelitian ini menganalisa kondisi eksisting standar kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong. Untuk dapat mewujudkan standar pelayanan yang sesuai peraturan, maka dari itu perbandingan antara tolak ukur yang ada pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, berikut data hasil penelitian :

#### 1. Pelayanan Di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

##### a. Aspek Keselamatan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 5 komponen yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu, tidak terdapat alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, Informasi Nomor Darurat, P3K dan kursi roda. Memungkinkan terjadinya kesulitan dan menghambat proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat. Jenis pelayanan keselamatan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4. 8 Fasilitas Keselamatan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

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

b. Aspek Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 3 jenis pelayanan penilaian dan terdapat 2 yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4. 9 Fasilitas Keamanan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
2	Fasilitas Keamanan	CCTV dan Speaker	-	√	Hanya Terdapat CCTV dan Tidak terdapat speaker
		Informasi Gangguan Keamanan	-	√	Tidak Terdapat Informasi Gangguan Keamanan
	Petugas Keamanan	Tersedianya Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat	√	-	Terdapat Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat
Jumlah			1	2	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong tersedia CCTV yang masih berfungsi sehingga bisa diakses dan dipantau oleh petugas di kantor Pelabuhan penyeberangan Bastiong selain itu terdapat juga petugas berseragam dan mudah terlihat. 2 komponen yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 yaitu tidak terdapat speaker dan Informasi Gangguan Keamanan. Memungkinkan terjadinya kesulitan dan menghambat proses keamanan ketika terjadinya keadaan darurat



Gambar 4 1 CCTV dan Petugas Keamanan di Terminal Keberangkatan Penumpang

#### c. Fasilitas Kenyamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 6 jenis pelayanan penilaian dan terdapat 3 yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4. 10 Fasilitas Kenyamanan pada Terminl Keberangkatan Penumpang

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Lajur Penumpang Kedatangan	a. Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan b. Kondisi Baik	√	-	Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan dengan kondisi baik
2	Lajur Penumpang Keberangkatan	a. Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan b. Kondisi Baik	√	-	Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan dengan kondisi baik
3	Toilet untuk Pria dan Wanita	a. Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria. b. Area Bersih 100 % Dan Tidak Berbau Yang berasal dalam toilet.	-	√	Tidak Terdapat Toilet pada Terminal Keberangkatan Penumpang
4	Mushola	a. Tersedia Tempat Wudhu, Alat Sholat Dan Karpets Sesuai Dengan Kapasitas Terminal. b. Area Bersih 100% Dan Tidak Berbau.	√	-	Terdapat Mushola yang bersih dengan fasilitas yang lengkap
6	Lampu Penerangan	a. Tersedia dengan kapasitas terminal b. Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.	-	√	Tidak terdapat lampu penerangan pada terminal keberangkatan penumpang
Jumlah			3	3	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong tersedia Tersedinya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan dengan kondisi baik.



Gambar 4. 32 Jalur Pemisah Pada Terminal Keberangkatan Penumpang

Selain itu terdapat juga Terdapat Mushola yang bersih dengan fasilitas yang lengkap seperti Tersedia Tempat Wudhu, Alat Sholat Dan Karpet.



Gambar 4. 33 Musholla

terdapat 3 komponen yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu, tidak terdapat toilet, kantin, dan lampu penerangan sehingga membuat pelayanan menjadi kurang nyaman.

## d Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 6 jenis pelayanan penilaian dan terdapat 4 yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada tabel 4.11

Tabel 4. 11 Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Informasi Pelayanan	Tersedianya Informasi Pelayanan Meliputi : a. Tersedianya Denah/Layout Pelabuhan. c. Tarif Masuk	-	√	Pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Terdapat papan informasi Tarif masuk dan tidak terdapat denah / layout pelabuhan
2	Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kapal	a. Tersedianya Informasi Dalam Bentuk Audio Speaker Outdoor Yang Tahan Cuaca Dengan Listrik 220 Volt / 50 Hz. Paling Sedikit Satu Unit. b. Informasi Dalam Bentuk Audio Harus Jelas Terdengar Dengan Intensitas Suara 20 Db c. Informasi Dalam Bentuk Visual Layar LCD/Visual. d. Penempatan Strategis Di Tempat Terbuka Yang Tinggi Minimal 3 Meter Dapat Terdengar Untuk Radius 10 Meter.	-	√	Tidak terdapat informasi dalam bentuk audio speaker outdoor pada terminal keberangkatan penumpang
3	Informasi Angkutan Lanjutan	a. Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan Dalam Bentuk Visual Yang Disampaikan Di Terminal. b. Mudah Terbaca Dan Terlihat. c. Penempatan Di Tempat Strategis.	-	√	Tidak Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan dalam bentuk Visual

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	a. Tersedianya Informasi Dalam Bentuk Visual Yang Disampaikan Didalam Terminal b. Penempatan Di Tempat Strategis.	-	√	Tidak Tersedianya Fasilitas Layanan Informasi Penumpang
5	Pelayanan Bagasi Penumpang	a. Tersedianya Petugas Yang Mudah Terlihat b. Petugas Berseragam Dan Mudah Dilihat.	√	-	Tersedianya porter yang mudah terlihat dan berseragam
6	Tempat Parkir	a. Lahan Parkir Kendaraan Roda Dua b. Lahan Parkir Kendaraan Roda Empat c. Lajur Masuk/Keluar Kendaraan. Petugas Parkir	√	-	Tersedianya Lahan Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat Terpisah beserta petugas parkir
Jumlah			2	4	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Ketejangkauan terdapat Pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang terdapat papan informasi tarif masuk untuk penumpang di tempat yang strategis dan mudah terbaca.



Gambar 4. 34 Papan Tarif pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang



Pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang juga terdapat Tersedianya Lahan Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat Terpisah beserta petugas parker.



Gambar 4. 35 Lahan Parkir

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan pelayanan bagasi penumpang, bentuk dari fasilitas pelayanan bagasi penumpang yaitu tersedianya Porter yang memiliki identitas serta mudah terlihat dan kondisi baik. Pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang juga tersedianya porter yang mudah terlihat dan berseragam



Gambar 4. 36 Porter

terdapat 4 komponen yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu, tidak terdapat denah layout pelabuhan, informasi angkutan lanjutan, Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kapal dan fasilitas layanan informasi penumpang yang belum sesuai dengan Perdirjen NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020

e. Fasilitas Keandalan dan Keteraturan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 2 jenis pelayanan penilaian dan terdapat 2 yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada tabel 4.12

Tabel 4. 12 Fasilitas Keandalan dan Keterjangkauan  
pada Terminal Keberangkatan Penumpang

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Pelayanan Loket	Tersedianya Loket sesuai dengan kebutuhan	√	-	Tersedianya Loket penumpang dan kendaraan sesuai dengan kebutuhan
2	Pelayanan Waktu Antrian di Loket	Waktu Antrian Kurang Dari 5 (lima) Menit per Penumpang	√	-	Pelayanan Waktu Antrian per penumpang kurang dari 5 menit
Jumlah			2	-	

f Fasilitas Kesetaraan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada Pelayanan Fasilitas

Kesetaraan belum memenuhi standar PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu, tidak tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas dapat dilihat pada tabel 4.13

Tabel 4. 13 Fasilitas Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas bagi Penumpang berkebutuhan khusus	a. Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. d. Berfungsi Dengan Baik	-	√	Tidak Tersedianya Lajur Khusus untuk penumpang disabilitas
Jumlah				1	

## 2. Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

### a. Fasilitas Keselamatan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat alat pemadam kebakaran yang masih berfungsi dengan baik bisa diakses dan dipantau oleh petugas di kantor Pelabuhan penyeberangan Bastiong selain itu terdapat juga petugas berseragam dan mudah terlihat.

Tabel 4. 14 Fasilitas Keselamatan pada Ruang Tunggu

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	√	-	Tersedianya alat pemadam kebakaran dalam kondisi baik
		Petunjuk Jalur Evakuasi	-	√	Tidak Terdapat Petunjuk Jalur Evakuasi
	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	-	√	Tidak Terdapat Perlengkapan P3K
		Klinik/Pos Kesehatan	-	√	Tidak Terdapat Kursi Roda
Jumlah			1	3	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat alat pemadam kebakaran yang masih berfungsi dengan baik bisa diakses dan dipantau oleh petugas di kantor Pelabuhan penyeberangan Bastiong selain itu terdapat juga petugas berseragam dan mudah terlihat.



Gambar 4. 37 Apar pada Ruang Tunggu

Pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 3 komponen yang belum memenuhi standar PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu, petunjuk jalur evakuasi, P3K

dan klinik/pos kesehatan. Memungkinkan terjadinya kesulitan dan menghambat proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat.

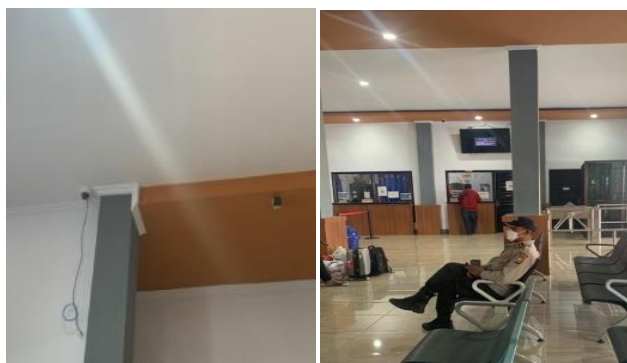
b. Fasilitas Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 2 jenis pelayanan penilaian dan terdapat 2 yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4. 15 Fasilitas Keamanan pada Ruang Tunggu

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
2	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	√	-	Terdapat CCTV dengan kondisi baik
	Petugas Keamanan	Tersedianya Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat	√	-	Terdapat Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat
Jumlah			2	-	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat CCTV yang masih berfungsi dan petugas berseragam yang mudah terlihat.



Gambar 4. 38 CCTV dan Petugas Kemanan pada ruang tunggu

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada Pelayanan Fasilitas Keamanan telah memenuhi standar PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

c. Fasilitas Kenyamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong terdapat 2 jenis pelayanan penilaian dan terdapat 2 yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada tabel 4.16

Tabel 4. 16 Fasilitas Kenyamanan pada Ruang Tunggu

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Ruang Tunggu	a. Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m b. Area Bersih 100% dan Tidak Berbau yang berasal dari Ruang Tunggu	√	-	Tersedianya Ruang Tunggu yg memadai dan bersih
2	Fasilitas Pengatur Suhu	a. Tersedia Fasilitas Pengatur Suhu b. Suhu dalam Terminal penumpang Maksimal 27°C	-	√	Tidak Tersedianya Fasilitas Pengatur Suhu
4	Lampu Penerangan	a. Tersedia dengan kapasitas ruang tunggu b. Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.	-	√	Terdapat lampu penerangan yang cukup dengan kapasitas ruang tunggu hanya mempunyai intensitas cahaya 138 lux
Jumlah			1	3	

#### d. Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong belum memenuhi standar PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan karena pada pelabuhan tidak terdapat informasi Gangguan Perjalanan Kapal.

Tabel 4. 17 Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan pada Ruang Tunggu

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

#### e Fasilitas Keandalan dan Keteraturan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada aspek Keandalan dan Keteraturan sudah memenuhi standar PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dapat dilihat pada tabel 4.18



Gambar 4. 39 Petugas Berseragam pada Ruang Tunggu

Tabel 4. 18 Fasilitas Kehandalan dan Keterjangkauan pada Ruang Tunggu

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

## f. Fasilitas Kesetaraan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada aspek Kesetaraan belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan karena pada pelabuhan tidak terdapat Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan Ruang Ibu Menyusui.

Tabel 4. 19 Fasilitas Kesetaraan Ruang Tunggu

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

C Pelayanan Penumpang Di Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

## a. Fasilitas Keamanan



Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada aspek Keamanan sudah memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, dapat dilihat pada tabel 4.40.



Gambar 4. 40 CCTV di *Gangway*

Tabel 4. 20 Fasilitas Keselamatan pada *Gangway*

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	√	-	Terdapat CCTV dengan kondisi baik

#### b. Fasilitas Kenyamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada aspek Kenyamanan Belum memenuhi standar PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, dapat dilihat pada tabel 4.21

Tabel 4. 21 Fasilitas Kenyamanan pada *Gangway*

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Lampu Penerangan	a. Tersedia Sesuai Dengan Kapasitas Pelabuhan. b. Intensitas Cahaya 200 – 300 Lux	-	√	Terdapat lampu penerangan yang cukup dengan kapasitas GANGWAY hanya mempunyai intensitas cahaya 125 lux
Jumlah			-	1	

## c. Fasilitas Kesetaraan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada aspek Kesetaraan Belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, dapat dilihat pada tabel 4.22

Tabel 4. 22 Fasilitas Kesetaraan pada *Gangway*

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Jalur Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	a. Tersedianya Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas. b. Bisa dimanfaatkan	-	√	Tidak terdapat Lajur Khusus Untuk Penumpang Disabilitas
Jumlah			-	1	

## 2. Analisa Data

### A. Analisa tingkat kesesuaian dan pembobotan

Dari Hasil Analisa yang dilakukan didapatkan tingkat kesesuaian dan pembobotan sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut :

#### 1. Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan pada Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan keberangkatan Penumpang

Tabel 4. 23 Tabel Pelayanan Penumpang di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan penumpang

Uraian Pelayanan (1)	Tolak Ukur (2)	Nilai Pembobotan (3)	Surveyor	
			Nilai (4)	Bobot (5)
<b>Aspek Keselamatan</b>				
<b>Fasilitas Keselamatan</b>				
Alat Pemadam Kebakaran	Tersedianya Apar sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit	0,13%	0	0,00
	Apar bisa berfungsi dengan baik	0,13%	0	0,00
	Penempatan Apar strategis	0,13%	0	0,00
Petunjuk Jalur Evakuasi	Tersedianya petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	0,13%	0	0,00
	Mudah terbaca	0,13%	0	0,00
	Penempatan strategis		0	0,00
Titik Kumpul Evakuasi	Tersedia titik kumpul evakuasi	0,13%	0	0,00
	Mudah terbaca	0,13%	0	0,00
	Penempatan di ruang terbuka dan strategis	0,13%	0	0,00
Informasi Nomor Telepon Darurat	Tersedianya informasi nomor telepon darurat	0,13%	0	0,00
	Mudah terbaca	0,13%	0	0,00
	Penempatan di ruang terbuka dan strategis	0,13%	0	0,00

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Fasilitas Kesehatan</b>				
Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	0,25%	0	0,00
	Sesuai dengan persyaratan P3K	0,25%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,25%	0	0,00
Kursi Roda	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	0,38%	0	0,00
	Alat kesehatan berfungsi dengan baik.	0,38%	0	0,00
<b>Jumlah</b>				<b>0,00</b>
<b>Aspek Keamanan</b>				
Petugas Keamanan berseragam dan identitas	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	1,50%	1	1,50
Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker	Tersedianya unit CCTV dan integrasi dengan unit speaker	0,25%	1	0,25
	Berfungsinya dan rekaman langsung tersimpan pada Harddisk internal computer	0,25%	1	0,25
	Penempatan Strategis di tempat area terbuka dengan tinggi paling rendah 5 meter	0,25%	1	0,25
Informasi Gangguan Keamanan	Tersedianya informasi Nomor Panggilan Darurat apabila terjadi kondisi darurat, isi informasi seperti nomor telepon layanan kepolisian 110, ambulans 118, dan pemadam kebakaran 113, serta no telepon layanan pelanggan	0,25%	0	0,00
	Mudah terbaca	0,25%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,25%	0	0,00
<b>Jumlah</b>				<b>2,25</b>
<b>Aspek Kenyamanan</b>				
Lajur Penumpang Kedatangan	Tersedia jalur pemisah penumpang kedatangan	0,25%	1	0,25
	Kondisi baik	0,25%	1	0,25
Lajur Penumpang Keberangkatan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan	0,25%	1	0,25
	Kondisi baik	0,25%	1	0,25

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Toilet untuk Pria dan Wanita	Tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	0,25%	0	0,00
	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kamar mandi/WC	0,25%	0	0,00
Mushola	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0,25%	1	0,25
	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari Musholla	0,25%	1	0,25
Kantin	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0,25%	0	0,00
	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin	0,25%	0	0,00
Lampu Penerangan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0,25%	1	0,25
	Intensitas cahaya 200-300 lux	0,25%	1	0,25
Jumlah				2,00
Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan				
Denah/ <i>Lay Out</i>	Tersedia Denah atau Lay Out Pelabuhan	0,8%	0	0,00
	Mudah terbaca	0,8%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,8%	0	0,00
Tarif Masuk	Tersedia Informasi Biaya	0,8%	0	0,00
	Tarif Masuk Mudah terbaca dan terlihat	0,08%	1	0,08
	Penempatan di tempat strategis	0,08%	1	0,08
Informasi Melalui Audio <i>Speaker</i>	Informasi dalam bentuk audio speaker yang disampaikan dalam terminal	0,13%	0	0,00
	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	0,13%	0	0,00
Informasi Melalui Visual	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan dalam pelabuhan penyeberangan	0,08%	0	0,0
	Mudah terbaca	0,08%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,08%	0	0,00
Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	0,25%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,25%	0	0,00

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pelayanan Bagasi Penumpang	Tersedianya petugas yang mudah terlihat	0,25%	0	0,25
	Petugas berseragam dan mudah dilihat	0,25%	0	0,25
Lahan parkir kendaraan roda dua	Tersedianya lahan parkir roda dua	0,06%	1	0,06
	Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar	0,06%	1	0,06
Lahan parkir kendaraan roda empat:	Tersedianya lahan parkir roda empat	0,06%	1	0,06
	Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar	0,06%	1	0,06
Lajur masuk/keluar kendaraan	Tersedianya lajur pemisah antara kendaraan keluar dan masuk	0,06%	1	0,06
	Sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar	0,06%	1	0,06
Petugas parkir	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	0,13%	0	0,00
<b>Jumlah</b>				<b>1,02</b>
<b>Aspek Kehandalan dn Keteraturan</b>				
Ketersediaan loket	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan	1,50%	1	1,50
Waktu antrian di loket	Waktu antrian kurang dari 5 (lima) menit per penumpang	1,50%	1	1,50
<b>Jumlah</b>				<b>3,00</b>
<b>Aspek Kesetaraan</b>				
Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	Tersedianya Lajur Khusus untuk Penumpang Disabilitas	1,50%	0	0,00
	Bisa dimanfaatkan	1,50%	0	0,00
<b>Jumlah</b>				<b>0,00</b>
<b>Jumlah Keseluruhan</b>				<b>7,25</b>

Tabel 4. 24 Analisa Tingkat Kesesuaian pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	-	5	-	100%
2	Keamanan	2	1	67%	33%
3	Kenyamanan	3	3	50%	50%
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3	3	50%	50%
5	Kehandalan/Keteraturan	2	-	100%	-
6	Kesetaraan	-	1	-	100%
Jumlah		10	13	43%	57%

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

$$\begin{aligned} \text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \\ &= \frac{10}{23} \times 100\% \\ &= 43\% \end{aligned}$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 43 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 57%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong berdasarkan analisa yang diperoleh:

Berikut penyajian analisa data persentase pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

Tabel 4. 25 Analisa Pembobotan pada Terminal Keberangkatan Penumpang

No.	Aspek	Bobot	Total Bobot
1	Keselamatan	3.00%	-
2	Keamanan	3.00%	1.50 %
3	Kenyamanan	3.00%	1.50 %
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.00%	1.25 %
5	Kehandalan/Keteraturan	3.00%	3.00 %
6	Kesetaraan	3.00%	-
		18.00%	7.25 %

Tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 7.25 % sedangkan standar pelayanan yang sesuai 18.00%.

## 2). Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Ruang Tunggu

Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada ruang tunggu.

Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Nilai Pembobotan	Surveyor	
			Nilai	Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aspek Keselamatan				
Fasilitas Keselamatan				
Alat Pemadam Kebakaran	Tersedianya Apar sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit	0,29%	1	0,29
	Apar bisa berfungsi dengan baik	0,29%	1	0,29
	Penempatan Apar strategis	0,29%	1	0,29
Petunjuk Jalur Evakuasi	Tersedianya petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	0,29%	0	0,00
	Mudah terbaca	0,29%	0	0,00
	Penempatan strategis	0,29%	0	0,00
Fasilitas Kesehatan				
Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	0,29%	0	0,00
	Sesuai dengan persyaratan P3K	0,29%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,29%	0	0,00
Klinik atau Pos Kesehatan	Tersedianya fasilitas klinik kesehatan untuk penanganan darurat	0,29%	0	0,00
	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam klinik	0,29%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,29%	0	0,00



Jumlah				0,87
Aspek Keamanan				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Petugas Keamanan berseragam dan identitas	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	1,50%	1	1,50
Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker	Tersedianya unit CCTV dan integrasi dengan unit speaker	0,58%	1	0,58
	Berfungsinya dan rekaman langsung tersimpan pada Harddisk internal computer	0,58%	1	0,58
	Penempatan Strategis di tempat area terbuka dengan tinggi paling rendah 5 meter	0,58%	1	0,58
Jumlah				3,24
Aspek Kenyamanan				
Ruang Tunggu	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m <sup>2</sup>	0,44%	1	0,44
	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari ruang tunggu	0,44%	1	0,44
Fasilitas Pengatur Suhu	Tersedianya fasilitas pengatur suhu	0,44%	0	0,00
	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27C	0,44%	0	0,00
Toilet untuk Pria dan Wanita	Tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	0,44%	0	0,00
	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kamar mandi/WC	0,44%	0	0,00
Lampu Penerangan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	0,44%	1	0,44
	Intensitas cahaya 200-300 lux	0,44%	0	0,00
Jumlah				1,32
Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan				
Informasi Melalui Audio Speaker	Informasi dalam bentuk audio speaker yang disampaikan dalam terminal	0,88%	0	0,00
	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	0,88%	0	0,00
Informasi Melalui Visual	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan dalam terminal	0,58%	0	0,00
	Mudah terbaca	0,58%	0	0,00
	Penempatan di tempat strategis	0,58%	0	0,00

Jumlah				0,00	
Aspek Kehandalan dan Keteraturan					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Ketersediaan Petugas	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat	3,50%	1	3,50	
JUMLAH				3,50	
Aspek Kesetaraan					
Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang <i>disabilitas</i>	0,88%	0	0,00	
	Bisa dimanfaatkan	0,88%	0	0,00	
Ruang Ibu Menyusui	Tersedia ruang untuk ibu menyusui	0,88%	0	0,00	
	Bisa digunakan	0,88%	0	0,00	
Jumlah				0,00	
Jumlah Keseluruhan				8,93	

Tabel 4. 26 Analisa Tingkat Kesesuaian pada Ruang Tunggu

No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	1	3	25%	75%
2	Keamanan	2	-	100%	-
3	Kenyamanan	1	3	25%	75%
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	-	1	-	100%
5	Kehandalan/Keteraturan	1	-	100%	-
6	Kesetaraan	-	2	-	100%
Jumlah		5	9	36%	64%

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

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \\
 &= \frac{5}{14} \times 100\% \\
 &= 36\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 36% sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 64%. Berikut analisa persentase pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong.

Tabel 4. 27 Analisa Pembobotan pada Ruang Tunggu

No.	Aspek	Bobot	Surveior
			Total Bobot
1	Keselamatan	3.50%	0.87%
2	Keamanan	3.50%	1.74%
3	Kenyamanan	3.50%	1,32%
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.50%	-
5	Kehandalan/Keteraturan	3.50%	3.50%
6	Kesetaraan	3.50%	-
Jumlah		21.00%	8,93%

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 8,93% sedangkan yang sesuai dengan standar pelayanan 21,00%.

#### C. Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Jalur Pejalanan Kaki (GangWay)

Berikut analisa tingkat kesesuain pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong.

Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Bobot	Surveyor	
			Nilai	Score
Aspek Keamanan				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<i>Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker</i>	Tersedianya Closed Circuit Television (CCTV) sesuai dengan kebutuhan paling sedikit 1 (satu) unit dan speaker	1,17%	1	0,00
	Berfungsinya dan rekaman dapat dimanfaatkan	1,17%	1	0,00
Jumlah				0,00

Aspek Kenyamanan				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Lampu Penerangan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan	1,75%	0	0,00
	Intensitas cahaya 200-300 lux	1,75%	0	0,00
Jumlah				0,75
Aspek kesetaraan				
Fasilitas Bagi Penyangang <i>disabilitas</i>	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang <i>disabilitas</i>	1,75%	0	0,00
	Bisa dimanfaatkan	1,75%	0	0,00
Jumlah				0,00
Jumlah Keseluruhan				3,50

Tabel 4. 28 Analisa Tingkat Kesesuaian *Gangway*

No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keamanan	-	1	-	100%
2	Kenyamanan	-	1	-	100%
3	Kesetaraan	1	-	100%	-
Jumlah		1	2	33%	67%

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

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \\
 &= \frac{1}{3} \times 100\% \\
 &= 33\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 33 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 67%.

Tabel 4. 29 Analisa Pembobotan *Gangway*

No.	Aspek	Bobot	Surveior
			Total Bobot
1	Keamanan	3.50%	3.50
2	Kenyamanan	3.50%	-
3	Kesetaraan	3.50%	-
Jumlah		10.50%	3.50

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 3.50% sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 10.50% . .

#### B. Analisa Data Keseluruhan

Berdasarkan hasil dari penyajian data diatas dapat dihitung jumlah kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Bastiong. Untuk mengetahui berapa tingkat persentase yang sesuai dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4. 30 Analisa Tingkat Kesesuaian Keseluruhan

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Terminal Keberangkatan Penumpang	10	13	43%	57%
2.	Ruang Tunggu	5	9	36%	64%
3.	Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY)	1	2	33%	67%
Jumlah		16	24	40%	60%

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang sesuai dengan Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong adalah sebesar 40%. sedangkan yang tidak sesuai dengan Pelayanan adalah sebesar 60%.Maka bisa disimpulkan standar pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan Penyeberangan Bastiong belum memenuhi standar yang ada.

Berdasarkan hasil dari penyajian data diatas dapat dihitung jumlah kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong. Untuk mengetahui berapa tingkat persentase yang sesuai dapat dilihat dari tabel dibawah ini

Tabel 4. 31 Analisa Pembobotan Keseluruhan

No	Jenis Pelayanan	Bobot	Surveior
			Total Bobot
1.	Terminal Keberangkatan Penumpang	18.00%	7.25%
2.	Ruang Tunggu	21.00%	8,93%
3.	Jalur Pejalan Kaki ( <i>Gangway</i> )	10.50%	3.50%
Jumlah		49.50%	19,68%

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang sesuai dengan Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong adalah sebesar 19,68%. sedangkan bobot yang sesuai pada peraturan standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan ialah sebesar 49.50%.Maka bisa disimpulkan standar pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan Penyeberangan Bastiong belum memenuhi standar yang ada.

## 2. Analisa Perhitungan Kebutuhan Fasilitas

### a. Kebutuhan Fasilitas pada Terminal Keberangkatan Penumpang

Terdapat analisis data perhitungan pada waktu pelayanan loket di terminal keberangkatan penumpang. Dimana pada peraturan dijelaskan bahwa tolak ukur pada waktu antrian di loket kurang dari 5 (lima ) menit per penumpang terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.



Gambar 4. 41 Survei pelayanan waktu di loket

Tabel 4. 32 Survei Waktu Pelayanan Loket

No	Hari/Tanggal	Waktu Pelayanan (detik)					
		Pnp 1	Pnp 2	Pnp 3	Pnp 4	Pnp 5	Pnp 6
1	Senin/ 4 April 2022	52	61	66	49	59	46
2	Selasa/ 5 April 2022	57	58	120	89	102	78
3	Rabu/ 6 April 2022	69	56	77	73	53	95
4	Kamis/ 7 April 2022	115	57	98	67	51	49
5	Jumat/ 8 April 2022	56	49	56	142	58	48
6	Sabtu/ 9 April 2022	78	56	52	47	133	45
7	Minggu/ 10 April 2022	56	49	53	112	95	65
8	Senin/ 11 April 2022	64	53	43	45	58	53
9	Selasa/ 12 April 2022	53	57	76	58	66	98
10	Rabu/ 13 April 2022	94	48	74	53	57	64
11	Kamis/ 14 April 2022	78	65	45	88	53	50
12	Jumat/ 15 April 2022	89	101	55	68	56	62
13	Sabtu/ 16 April 2022	87	66	54	45	57	108
14	Minggu/ 17 April 2022	49	50	86	74	67	61
15	Senin/ 18 April 2022	65	67	66	72	65	90
Rata-rata		61,5	51,6	55,6	62,9	57,9	59,2

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada Pelayanan Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan telah memenuhi Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan dan berdasarkan hasil survei layanan penjualan tiket dapat diketahui bahwa pelayanan tiket di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong telah sesuai dengan ketentuan waktu pelayanan penjualan tiket berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan bahwa pelayanan tiket maksimal 5 (lima) menit per nama penumpang.

b. Kebutuhan Fasilitas pada Ruang Tunggu

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

$$A = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \quad (2.1)$$

Dengan : A = Luas ruang tunggu (m<sup>2</sup>)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (1,2m<sup>2</sup> per orang)

n = Jumlah 300 penumpang/kapal



$N$  = Jumlah kapal yang bertolak bersamaan = 1 kapal

$x$  = Rasio konsentrasi diambil 1,0

$y$  = Rata – rata fluktuasi 1,2

$$A_1 = a . n . N . x . y$$

$$= 1,2 \times 300 \times 1 \times 1 \times 1,2$$

$$= 432 \text{ m}^2$$



Gambar 4. 42 Kondisi Ruang Tunggu

Dari hasil perhitungan diatas bahwa luas ruang tunggu yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong telah sesuai dengan luas ruang tunggu yang telah diatur dalam Perdirjen No KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020.

- 2) Dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan harus menyediakan toilet untuk pria dan wanita Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria. Sehingga untuk menghitung kapasitas toilet yang dibutuhkan maka penulis melakukan Survei penumpang selama 15 hari dengan membedakan jenis kelamin.

Tabel 4. 33 Survei Kebutuhan Toilet

Tanggal	Keberangkatan	
	Pria	Wanita
Senin/ 4 April 2022	323	445
Selasa/ 5 April 2022	483	457
Rabu/ 6 April 2022	520	394
Kamis/ 7 April 2022	253	111
Jumat/ 8 April 2022	375	164
Sabtu/ 9 April 2022	304	480
Minggu/ 10 April 2022	456	378
Senin/ 11 April 2022	541	293
Selasa/ 12 April 2022	448	342
Rabu/ 13 April 2022	559	269
Kamis/ 14 April 2022	319	632
Jumat/ 15 April 2022	448	258
Sabtu/ 16 April 2022	388	369
Minggu/ 17 April 2022	463	438
Senin/ 18 April 2022	553	134
Total	<b>6.433</b>	<b>5.164</b>
Rata-Rata	428	344

Berikut penghitungan jumlah toilet yang dibutuhkan:

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

Jumlah rata-rata penumpang pria

perhari =  $\frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria dalam 15trip}}{15}$

50

=  $\frac{428}{50} = 8$  toilet

50

Jumlah rata-rata penumpang wanita

perhari =  $\frac{\text{Jumlah penumpang wanita dalam 15 trip}}{15}$

50

$$= \frac{344}{50} = 7 \text{ toilet} \times 2 = 14 \text{ toilet}$$

Dari analisis diatas maka dapat diketahui jumlah toilet yang dibutuhkan penumpang, Adapun kebutuhan toilet yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Kebutuhan toilet untuk penumpang pria adalah 8 Toilet
2. Kebutuhan toilet untuk penumpang wanita 14 Toilet

Jumlah fasilitas toilet di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong tersedia 4 toilet maka hasil perhitungan fasilitas toilet belum sesuai dengan kapasitas penumpang perhari, dimana 8 Toilet Pria dan 14 Toilet Wanita dikarenakan untuk sekarang terdapat 2 toilet Wanita dan 2 toilet pria sajudan kondisi toilet di pelabuhan saat ini masih kotor dan berbau.



Gambar 4. 43 Kondisi Toilet

- 3) Analisis intensitas cahaya dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 .

Pada kondisi eksisting pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong bahwa lampu penerangan sudah memadai sesuai dengan kapasitas ruang tunggu

tetapi lampu penerangan hanya mempunyai intensitas cahaya sebesar 195 lux yang belum sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

Tabel 4. 34 Survei Intensitas Cahaya pada Ruang Tunggu

Titik	LUX
Titik 1	138
Titik 2	145
Titik 3	247
Titik 4	167
Titik 5	280
Rata - Rata	195



Gambar 4. 44 Lampu Penerangan di Ruang Tunggu

- c. Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dari dermaga ke kapal.

Terdapat Analisis intensitas cahaya pada standarpelayanan penumpang di jalur pejala kaki (gangway) dimana dalam aturan dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux terdapat pada lampiran Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Pada kondisi eksisting pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong bahwa lampu penerangan sudah memadai sesuai dengan kapasitas di Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) tetapi lampu penerangan hanya mempunyai

intensitas cahaya sebesar 198 lux yang belum sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020. Dapat dilihat pada tabel 4.35

Tabel 4. 35 Survei Intensitas Cahaya pada *Gangway*

Titik	LUX
Titik 1	125
Titik 2	245
Titik 3	185
Titik 4	228
Titik 5	210
Rata - Rata	198



Gambar 4. 45 Lampu Penerangan di *Gangway*

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada aspek Kenyamanan Belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

### C. Pembahasan

Dari hasil analisis yang dilakukan terhadap Tingkat Kesesuaian dan pembobotan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong, maka sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka didapatkan hasil persentase dan pembobotan yang dapat dilihat pada tabel 4.36

Tabel 4. 36 Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan

Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang				
No	Aspek	Persentase		Pembobotan
		sesuai	Tidak sesuai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Keselamatan	-	100%	-
2	Keamanan	67%	33%	1.50 %
3	Kenyamanan	50%	50%	1.50 %
4	Kemudahan / Keterjangkauan	50%	50%	1.25 %
5	Kehandalan / Keteraturan	100%	-	3.00 %
6	Kesetaraan	-	100%	-
Hasil		43%	57%	7.25%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Ruang Tunggu				
1	Keselamatan	25%	75%	0.87%
2	Keamanan	100%	-	1.74%
3	Kenyamanan	25%	75%	0.44%
4	Kemudahan / Keterjangkauan	-	100%	-
5	Kehandalan / Keteraturan	100%	-	3.50%
6	Kesetaraan	-	100%	-
Hasil		36%	64%	6.55%
Jalur Pejalan Kaki ( <i>Gangway</i> )				
1	Keamanan	-	100%	3.50%
2	Kenyamanan		100%	-
3	Kesetaraan	100%	-	-
Hasil		33%	67%	3.50%
Jumlah Keseluruhan				
1.	Terminal Keberangkatan Penumpang	43%	57%	7.25%
2.	Ruang Tunggu	36%	64%	6.55%
3.	Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY)	33%	67%	3.50%
Hasil		40%	60%	19,68%

2. Perbandingan kondisi eksisting dan kondisi yang di rencanakan serta Manfaatnya. Dari hasil analisis yang dilakukan terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong, maka sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan didapatkan perbandingan antara kondisi eksisting dan kondisi yang direncanakan.

Tabel 4. 37 Perbandingan Kondisi Eksisting dan Kondisi yang Direncanakan

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang Direncanakan
(1)	(2)	(3)
<b>Terminal Keberangkatan Penumpang</b>		
a) Pada fasilitas keselamatan tidak terdapat alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan Informasi Nomor Darurat. b) Pada fasilitas kesehatan tidak terdapat P3K dan kursi roda	a) Menyediakan fasilitas alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan informasi nomor darurat. b) Menyediakan fasilitas kesehatan seperti P3K dan kursi roda	a) Memudahkan proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat. b) Memudahkan jika terjadi keadaan darurat untuk pertolongan pertama
c) Pada FasilitasKeamanan tidak terdapat speaker, dan tidak terdapat fasilitas informasi gangguan keamanan	a) Menyediakan fasilitas keamanan berupa speaker dan fasilitas informasi gangguan keamanan seperti alat bantu peringatan keadaan darurat	a) Mempermudah petugas dan pengguna jasa jika terjadi gangguan keamanan
d) Pada fasilitas kenyamanan Tidak terdapat toilet, kantin dan lampu penerangan	a) Menyediakan toilet, kantin dan lampu penerangan yang sesuai dengan aturan yang berlaku.	a) Membuat pengguna jasa merasa lebih nyaman

(1)	(2)	(3)
e) Pada fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan tidak terdapat audio speaker, informasi angkutan lanjutan, dan informasi layanan penumpang	a) Menyediakan audio speaker, informasi angkutan lanjutan dan informasi layanan penumpang	a) Memudahkan Petugas dalam memberikan informasi terkait dengan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal membantu pengguna jasa dalam angkutan lanjutan serta memudahkan dalam memberikan informasi bagi pengguna jasa
f) Pada fasilitas kesetaraan tidak tersedianya Lajur Khusus untuk penumpang disabilitas	a) Menyediakan Lajur Khusus untuk penumpang disabilitas	a) Memudahkan bagi pengguna jasa disabilitas
<b>Ruang Tunggu</b>		
a) Pada fasilitas Keselamatan tidak tersedianya Petunjuk Jalur evakuasi b) Pada Fasilitas Kesehatan tidak tersedianya perlengkapan P3K dan klinik/Pos Kesehatan	a) Menyediakan fasilitas alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan informasi nomor darurat. b) Menyediakan fasilitas kesehatan seperti P3K dan klinik/pos kesehatan	a) Memudahkan proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat. b) Memudahkan jika terjadi keadaan darurat untuk pertolongan pertama
a) Pada Fasilitas Kenyamanan tidak tersedianya Fasilitas Pengatur Suhu b) Toilet pada ruang tunggu yang belum memadai serta kotor dan berbau c) Lampu penerangan di ruang tunggu tidak memenuhi standar yang ditetapkan 200-300 Lux pada ruang tunggu hanya 138 Lux	a) Menambah fasilitas pengatur suhu ( Kipas atau AC ) agar suhu yang ada di ruang tunggu sesuai dengan standar yang ada yaitu 27°C b) Menambahkan jumlah toilet dan meningkatkan kebersihan di toilet c) Mengganti lampu di ruang tunggu dengan watt yang lebih tinggi dan disesuaikan dengan luas ruangan	a) memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa b) Jika toilet bersih, hal itu dapat memberikan rasa nyaman bagi penumpang saat menggunakan toilet c) Intensitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila berada di ruang tunggu pada malam hari



(1)	(2)	(3)
a) Pada Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan tidak tersedianya Informasi gangguan perjalanan yang berupa audio speaker dan visual	a) Menyediakan Audio speaker dan Informasi melalui visual	a) Agar pengguna jasa bisa mengetahui informasi sebelum terjadinya gangguan perjalanan kapal
a) Pada Fasilitas Kesetaraan tidak tersedianya lajur khusus penumpang disabilitas dan ruang ibu menyusui	a) Menyediakan lajur khusus untuk penumpang disabilitas b) Menyediakan Ruang Ibu Menyusui	a) Memudahkan bagi pengguna jasa disabilitas b) Agar pengguna jasa ibu menyusui merasa nyaman dan aman saat akan memberikan asi
<b>Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY)</b>		
a) Pada Fasilitas Kenyamanan lampu penerangan di ruang tunggu tidak memenuhi standar yang ditetapkan 200-300 Lux pada ruang tunggu hanya 125 Lux	a) Mengganti lampu di ruang tunggu dengan watt yang lebih tinggi dan disesuaikan dengan luas ruangan atau penambahan lampu	a) Intensitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila pengguna jasa berada di ruang tunggu pada malam hari
a) Pada Fasilitas Kesetaraan belum tersedianya Jalur Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	a) Menyediakan Jalur Khusus bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	a) Memberikan Kemudahan Jalur Untuk Penumpang Penyandang Disabilitas

Adapun usulan penyediaan serta perbaikan yang perlu dilakukan sebagai pemecahan masalah agar Pelabuhan Penyeberangan Jepara sesuai Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebagai berikut :

a. Keselamatan :

Pada Fasilitas Keamanan :

- a) Penyediaan alat pemadam kebakaran pada Terminal Keberangkatan Penumpang, penyediaan alat pemadam kebakaran dengan jenis APAR dan peruntukkannya, serta memberikan perawatan yang rutin agar APAR tetap layak untuk digunakan.



Gambar 4. 46 Contoh Apar

Sumber : google (2022)

- b) Penyediaan petunjuk jalur evakuasi Perlunya penyediaan petunjuk jalur evakuasi di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang dan Ruang Tunggu agar saat terjadi keadaan darurat pengguna jasa dan petugas-petugas pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman untuk dilalui menuju ke titik kumpul evakuasi agar terhindar dari marabahaya.



Gambar 4. 47 Contoh Petunjuk Jalur Evakuasi

Sumber : google (2022)

- c) Penyediaan Informasi Nomor Darurat di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang agar saat terjadi keadaan darurat pengguna jasa dan petugas-petugas pelabuhan dapat mengetahui Nomor Darurat yang bisa dihubungi.

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

Gambar 4. 48 Contoh Papan Informasi Nomor Darurat

Sumber : google (2022)

Pada Fasilitas Kesehatan :

Perlu adanya Fasilitas Kesehatan di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong yang sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu adanya penyediaan P3K dan Kursi Roda pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang dan Ruang Tunggu.



Gambar 4. 49 Contoh Kursi Roda dan P3K

Sumber : google (2022)

Penyediaan fasilitas Klinik/Pos Kesehatan pada Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Bastiong yang sesuai dengan Perdirjen No

KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu adanya penyediaan Klinik/Pos Kesehatan.



Gambar 4. 50 Contoh Klinik / Pos Kesehatan

Sumber : google (2022)

#### b. Fasilitas Keamanan

Penyediaan Fasilitas Speaker dan Informasi Gangguan Keamanan di dengan intensitas pengeras suara 20 dB atau lebih besar dari kebisingan. Maka posisi pengeras suara yang direncanakan pada Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang agar saat terjadi keadaan darurat pengguna jasa dan petugas-petugas pelabuhan dapat cepat mengatasinya.



Gambar 4. 51 Contoh Alat Pengeras Suara

Sumber : google (2022)

### c. Fasilitas Kenyamanan

Sesuai dengan PERDIRJEN NO KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka pada fasilitas kenyamanan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang dan Ruang Tunggu maka pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong perlu penyediaan Toilet untuk Pria dan Wanita , Kantin dan Lampu Penerangan dengan kapasitas intensitas cahaya yang sesuai dengan aturan.



Gambar 4. 52 Contoh Toilet Bersih

Sumber : google (2022)



Gambar 4. 53 Contoh Kantin

Sumber : google (2022)

Pada Ruang tunggu untuk fasilitas Kenyaman juga perlu adanya Alat Pengatur Suhu untuk menambah kenyamanan para pengguna jasa yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong.



Gambar 4. 54 Contoh Alat Pengatur Suhu

Sumber : google (2022)

#### d. Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan

Sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka pada fasilitas kemudahan dan keterjangkauan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang maka pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong perlu penyediaan denah/layout pelabuhan, audio speaker, informasi angkutan lanjutan sekurang-kurangnya memuat jenis angkutan, lokasi petunjuk, jadwal, tujuan dan tarif yang penempatannya dapat dibaca dengan jelas.



Gambar 4. 55 Contoh Layout dan Audio Speaker

Sumber : google (2022)



Gambar 4. 56 Contoh Papan Informasi Angkutan Lanjutan

Sumber : google (2022)

#### e. Fasilitas Kesetaraan

Sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan maka pada fasilitas kesetaraan di terminal keberangkatan penumpang, Ruang Tunggu dan Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) maka pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong perlu penyediaan Lajur Khusus Penumpang Disabilitas dan ruang ibu menyusui yang berfungsi dengan baik.



Gambar 4. 57 Contoh Lajur Disabilitas dan Ruang Ibu Menyusui

Sumber : google (2022)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A . KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang pada tingkat kesesuaian pada Terminal Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang dengan nilai 43%, Ruang Tunggu 36%, Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) 33% dan didapat nilai tingkat kesesuaian hanya 40% dan untuk pembobotan yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong dengan kondisi eksisting Terminal Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang dengan nilai 7,25%, Ruang Tunggu 6,55%, Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) 3,50% dan nilai pembobotan dari keseluruhan aspek yang memenuhi Standar Pelayanan Penumpang Pembobotan sebesar 19,68% sedangkan pada Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan ialah 49.5% sehingga pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal Penumpang sesuai aturan.
2. Kebutuhan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Perlu menyediakan fasilitas Pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang



Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong yang belum memenuhi yaitu ::

a. Ruang Tunggu

1) Pada jenis pelayanan Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang fasilitas toilet belum memenuhi standar pada peraturan dimana pada peraturan dijelaskan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberang harus tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria, sedangkan kondisi eksisting terdapat 2 toilet wanita dan 2 toilet pria dengan kondisi kotor dan berbau.

2) Pencahayaan di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang mempunyai intensitas cahaya sebesar 195 lux yang belum memenuhi standar pada peraturan yang seharusnya 200-300 lux.

b. Jalur Pejalan Kaki (Gangway)

Terdapat Analisa Intensitas cahaya pada pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dimana dalam aturn dijelaskan untuk intensitas cahaya 200-300 lux yang terdapat pada Perdirjen No KP.5062/AP005/DRDJ/2020 yang dimana pada kondisi eksisting dilapangan lampu penerangan hanya mempunyai intensitas cahaya sebesar 198 lux.

## B. SARAN

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

1. Pihak pengelola operasional pelabuhan harus melengkapi serta memperbaiki fasilitas pelayanan pada pelabuhan penyeberangan Bastiong yang sesuai dengan standar yang telah dipersyaratkan pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan berjalan dengan baik.
2. Perlu adanya pengawasan dari pihak pengelola dan BPTD Wil.XXIV Provinsi Maluku Utara tentang komitmen penerapan standar pelayanan penumpang yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Pada Pelabuhan Penyeberangan Bastiong.
3. Memberikan sanksi berupa penurunan tarif pada pelabuhan yang tidak melaksanakan perbaikan yang terdapat pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020.
4. Pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bastiong mengusulkan proposal anggaran kepada Pemerintah Daerah atau Provinsi Maluku Utara untuk menyediakan kebutuhan fasilitas pelayanan penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia 2008. *Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta: Presiden
- Republik Indonesia 2009. *Peraturan Pemerintah 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 2020. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 Tentang Pedoman penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang* Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan
- Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* , Jakarta:Alfabeta.
- Abubakar,I.dkk. (2013), *Transportasi Penyeberangan*, Jakarta.
- Ilham, C. (2022) *Teknis Evaluasi Kinerja dan Fasilitas Pelabuhan Sungai Danau dan Penyeberangan*, Palembang
- Prasetyo, B . (2005) *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta
- Triadmodjo, Bambang (2010), *Perencanaan Pelabuhan*, Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada

## LAMPIRAN