

**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



SHINTA AMELIA

NPT : 1903115

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN

PENYEBERANGAN PALEMBANG

TAHUN 2022

**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III

Manajemen Transportasi Perairan Daratan



SHINTA AMELIA

NPT : 1903115

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN

PENYEBERANGAN PALEMBANG

TAHUN 2022

**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Disusun dan Diajukan Oleh

NAMA : SHINTA AMELIA
NPT : 1903115

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.
NIP.19660719198903

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB

Judul KKW : TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG PADA
PELABUHAN PENYEBERANGAN LEMBAR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Nama : SHINTA AMELIA

NPT : 19 03 115

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di seminarkan

Palembang,.....2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Monica Amanda, S.T., M.Sc.
NIP.19860918 200812 2 001

Bambang Setiawan, ST., MT
NIP.19730921 199703 1 002



Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SIT., M.M
NIP.19660719 198903 1 001

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : SHINTA AMELIA

NPT : 19 03 115

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **Pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada :

Nama :

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

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

Adalah **Pihak Ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/I Program Studi Diploma III Manajemen 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

()

()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : SHINTA AMELIA

NPT : 19 03 115

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan Bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

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

(Shinta Amelia)
NPT. 19 03 115

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul, “**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LEMBAR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**”, tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan (MTPD) di Politeknik Transportasi SDP Palembang. Peneliti menyadari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang langsung maupun tidak langsung telah terlibat dalam Penelitian Kertas Kerja Wajib ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Irwan, SH., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
2. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
3. Orang Tua dan keluarga yang tak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan dan senantiasa memberikan semangat.
4. Bapak Ibu Siti Nurlaili Triwahyuni, S.T., M.Sc. dan Bapak Rigel Kelana, S.Tr.Pel. Selaku Dosen Pembimbing kelompok Magang Dan PKL Team Nusa Tenggara Barat.
5. Ibu Monica Amanda, S.T., M.Sc. dan Bapak Bambang Setiawan, S.T., M.T selaku dosen pembimbing KKW.
6. Seluruh staf PT.ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) Cabang Lembar
7. Kepala Satuan Pelayanan BPTD Wilayah XII Provinsi Bali & NTB Bapak Koda Pahlianus Nelson Dallo, A.Md.LLASDP. beserta Staff
8. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
9. Rekan – rekan satu angkatan XXX dan adik tingkat angkatan XXXI dan XXXII, terimakasih atas bantuan dan doanya.
10. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

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

Palembang,

Penulis,

SHINTA AMELIA

NPT. 19 03 115

Tinjauan Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat

ABSTRAK

Kabupaten Lombok Barat merupakan kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memegang peranan penting dalam pengembangan daerah di seluruh sub bagian Nusa Tenggara Barat, hal ini mendukung keberadaan angkutan penyeberangan di wilayah tersebut. Pelabuhan Penyeberangan Lembar yang berada di Desa Lembar Kabupaten Lombok Barat ini berfungsi menghubungkan Pulau Lombok dan Pulau Bali yang terpisah oleh adanya perairan. Angkutan Penyeberangan di Lembar dilayani oleh Kapal Ferry tipe Ro-Ro. Pelabuhan Penyeberangan Lembar dikelola dan diselenggarakan oleh PT. (Persero) Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) untuk melayani kapal – kapal penyeberangan lintas Lembar- Padangbai dengan jarak lintasan 36 (tiga puluh enam) mil laut yang dilayani oleh 26 (Dua puluh enam) buah kapal penyeberangan dengan waktu tempuh \pm 4 jam. 3 kapal yang merupakan milik PT.ASDP (Persero) dan 23 kapal lainnya milik perusahaan kapal swasta.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan dilapangan, pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar masih banyak yang belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP 5062 Tahun 2020 yaitu diruang tunggu dari aspek keselamatan belum tersedianya informasi dan alat keselamatan seperti APAR. Tujuan dari observasi ini adalah Mengetahui tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang

Kata kunci: Pelayanan, Pelabuhan, Penumpang, peningkatan.

Overview of Passenger Services at the Lembar Ferry Port of West Nusa Tenggara Province

ABSTRACT

West Lombok Regency is a district in West Nusa Tenggara Province that plays an important role in the development of areas in all subdivisions of West Nusa Tenggara, this supports the existence of crossing transportation in the region. The Lembar Ferry Port, which is located in Lembar Village, West Lombok Regency, functions to connect Lombok Island and Bali Island which are separated by waters. Ferry port Freight at Lembar is served by Ro-Ro type Ferry. Lembar Ferry Port is managed and organized by PT. (Persero) Lake River Transport and Crossing (ASDP) to serve ships - cross-lembar crossing vessels - Padangbai with a track distance of 36 (thirty-six) nautical miles served by 26 (Twenty-six) crossing boats with a travel time of + 4 hours. 3 ships that belong to PT. ASDP (Persero) and 23 other ships belong to private ship companies.

Based on the results of observations that have been carried out in the field, there are still many services at the Lembar Ferry Port that are not in accordance with the Regulation of the Director General of Land Transportation No. KP 5062 of 2020, namely in the waiting room from the safety aspect, there is no unavailability of information and safety equipment such as fire extinguishers. The purpose of this observation is to determine the level of suitability and weighting of passenger services at the West Nusa Tenggara Province Sheet Crossing Port in accordance with Perdirjen No KP.5062 / AP 005 / DRDJ / 2020 concerning Guidelines for Assessment of the Application of Passenger Service Standards.

Keywords : Service, Port, Passenger, Upgrade

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB	iii
SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. Rumusan Permasalahan	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat	4
E. Batasan Masalah	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Review Penelitian Sebelumnya	6
B. Landasan Teori	8
2. Landasan Teori.....	16
C. Kerangka Penelitian	17
BAB III	19
METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Sumber Data	19
C. Teknik Pengumpulan Data	21
D. Teknik Analisa Data	23
BAB IV	34
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	34
1. Kondisi Geografis	34
2. Batas Administrasi.....	35

3.	Kependudukan	35
B.	KONDISI PELAKSANAAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN 36	
1.	Instansi Pembina Bidang Angkutan Penyeberangan	36
2.	Sarana.....	51
3.	Prasarana.....	58
BAB V.....		120
KESIMPULAN DAN SARAN.....		120
A.	Kesimpulan	120
B.	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN.....		126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Analisa Perbedaan.....	7
Tabel 3.1 Aspek Keselamatan.....	24
Tabel 3.2 Aspek Keamanan	25
Tabel 3.3 Aspek Kenyamanan	27
Tabel 3.4 Aspek Kemudahan/ Keterjangkauan.....	28
Tabel 3.5 Aspek Keandalan dan keteraturan.....	29
Tabel 3.6 Aspek Kesetaraan.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar	52
Tabel 4.3 Daftar Lintasan Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar-Ketapang.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Kapal KMP.SWARNA CAKRA	55
Tabel 4.5 Karakteristik KMP. PARAMA KALYANI.....	57
Tabel 4.6 Karakteristik Fasilitas Dataran Pelabuhan Penyeberangan Lembar	59
Tabel 4.7 Karakteristik Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Lembar.....	64
Tabel 4.8 Daftar Lintasan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar	68
Tabel 4.9 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 14 Hari Lintasan Lembar-Padang Bai	69
Tabel 4.10 Data Produktivitas Kedatangan Selama 14 Hari Lintasan Lembar-Lembar	71
Tabel 4.11 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar- Padangbai	73
Tabel 4.12 Data Produktivitas Kedatangan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar-Lembar.....	74
Tabel 4.13 Pelayanan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan.....	76
Tabel 4.14 Pelayanan Fasilitas Keamanan dan Petugas Keamanan	76
Tabel 4.15 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan.....	78
Tabel 4.16 Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan.....	81
Tabel 4.17 Pelayanan Fasilitas Keandalan dan Keteraturan	84
Tabel 4.18 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan	86
Tabel 4.19 Pelayanan Fasilitas Keselamatan	86
Tabel 4.20 Pelayanan Fasilitas Keamanan.....	87
Tabel 4.21 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan.....	88
Tabel 4.22 Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan	90
Tabel 4.23 Pelayanan Fasilitas Keandalan dan Keteraturan	90
Tabel 4.24 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan	91
Tabel 4.25 Pelayanan Fasilitas Keselamatan	92
Tabel 4.26 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan.....	93
Tabel 4.27 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan	94
Tabel 4.28 Analisa Tingkat Pelayanan.....	95
Tabel 4.29 Analisa Tingkat Pelayanan.....	96
Tabel 4.30 Analisa Tingkat Pelayanan.....	97
Tabel 4.31 Analisa Tingkat Pelayanan.....	98
Tabel 4.32 Analisa Tingkat Pelayanan.....	99
Tabel 4.33 Analisa Tingkat Pelayanan.....	100
Tabel 4.34 Analisa Tingkat Pelayanan.....	101
Tabel 4.35 Analisa Tingkat Persentase Pelayanan.....	102

Tabel 4.36 Waktu Pelayanan Loker Kendaraan.....	103
Tabel 4.37 Survey Penumpang selama 14 hari.....	106
Tabel 4.38 Survey Lux Meter di ruang tunggu.....	109
Tabel 4.39 Survey Lux Meter di Gangway.....	110
Tabel 4.40 Tabel Perbandingan Kondisi <i>Exsisting</i> Terminal Keberangkatan Penumpang.....	111
Tabel 4.41 Tabel Perbandingan Kondisi <i>Exsisting</i> Ruang Tunggu.....	112
Tabel 4.42 Tabel Perbandingan Kondisi <i>Exsisting</i> Gangway.....	113
Tabel 4.43 Fasilitas Pengatur Suhu yang Direncanakan.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Tunggu	2
Gambar 4.1 Bagan Alir	18
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kabupaten Lombok Barat	34
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Lembar	36
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT.ASDP Lembar	37
Gambar 4.5 KMP.SWARNA CAKRA	55
Gambar 4.6 KMP. PARAMA KALYANI	57
Gambar 4.7 Layout Pelabuhan Penyeberangan Lembar	59
Gambar 4.8 Lapangan Parkir	60
Gambar 4.9 Lapangan Parkir Siap Muat	60
Gambar 4.10 Kantor PT. ASDP Cabang Lembar	61
Gambar 4.11 Mushola	61
Gambar 4.12 Locket Penumpang	61
Gambar 4.13 Tollgate	62
Gambar 4.14 Toilet	62
Gambar 4.15 Ruang Tunggu	63
Gambar 4.16 Gangway	63
Gambar 4.17 Dermaga MB (movable bridge)	65
Gambar 4.18 Dermaga Plengsengan	66
Gambar 4.19 Bolder	66
Gambar 4.20 Trestle	66
Gambar 4.21 Fender	67
Gambar 4.22 Mooring Dolphin	67
Gambar 4.23 Breasting Dolphin	67
Gambar 4.24 Catwalk	68
Gambar 4.25 CCTV Terminal Penumpang	77
Gambar 4.26 Petugas Keamanan di Terminal Keberangkatan Penumpang	77
Gambar 4.27 Mushola	80
Gambar 4.28 Papan Informasi Tarif Masuk	82
Gambar 4.29 lahan parkir roda empat	83
Gambar 4.30 lapangan siap muat	83
Gambar 4.31 lapangan parkir kendaraan roda dua	83
Gambar 4.32 Locket Penumpang	85
Gambar 4.33 Locket Kendaraan	85
Gambar 4.34 CCTV di ruang tunggu	87
Gambar 4.35 Ruang Tunggu	89
Gambar 4.36 Lampu Penerangan Ruang Tunggu	89
Gambar 4.37 CCTV di GANGWAY	92
Gambar 4.38 Lampu Penerangan di GANGWAY	93
Gambar 4.39 Ruang Tunggu	105
Gambar 4.40 Toilet	108
Gambar 4.41 Survey Lux Meter	109
Gambar 4.42 Alat Pengukur Cahaya Ruang Tunggu	109
Gambar 4.43 Survey Lux Meter Gangway	110
Gambar 4.44 Contoh Alat Pemadam Api Ringan	114
Gambar 4.45 Contoh gambar P3K	114

Gambar 4.46 Contoh Gambar Kursi Roda.....	115
Gambar 4.47 no telepon darurat.....	115
Gambar 4.48 Contoh gambar jalur evakuasi.....	116
Gambar 4.49 Contoh gambar speaker informasi.....	116
Gambar 4.50 Contoh Gambar Toilet Yang Bersih.....	117
Gambar 4.51 Contoh Gambar Papan Informasi.....	118
Gambar 4.52 Contoh Gambar Petugas Portir berseragam	118
Gambar 4.53 Contoh Gambar Mobile Ramp	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi masyarakat sebagai urat nadi dalam pembangunan baik ekonomi, sosial, dan pemerataan penduduk serta turut mendukung perwujudan wawasan nusantara secara utuh dalam rangka upaya pencapaian tujuan nasional maka sudah selayaknya apabila pemerintah dan masyarakat memberikan perhatian khusus terhadap sektor transportasi perhatian tersebut haruslah bersifat terpadu dan menyeluruh meliputi segenap unsur transportasi baik transportasi darat, udara, maupun perairan.

Kabupaten Lombok Barat merupakan kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memegang peranan penting dalam pengembangan daerah di seluruh sub bagian Nusa Tenggara Barat, hal ini mendukung keberadaan angkutan penyeberangan di wilayah tersebut. Pelabuhan Penyeberangan Lembar yang berada di Desa Lembar Kabupaten Lombok Barat ini berfungsi menghubungkan Pulau Lombok dan Pulau Bali yang terpisah oleh adanya perairan. Angkutan Penyeberangan di Lembar dilayani oleh Kapal Ferry tipe Ro-Ro. Pelabuhan Penyeberangan Lembar dikelola dan diselenggarakan oleh PT. (Persero) Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) untuk melayani kapal – kapal penyeberangan lintas Lembar- Padangbai dengan jarak lintasan 36 (tiga puluh enam) mil laut yang dilayani oleh 26 (Dua puluh enam) buah kapal penyeberangan dengan waktu tempuh \pm 4 jam. 3 kapal yang merupakan milik PT.ASDP (Persero) dan 23 kapal lainnya milik perusahaan kapal swasta.

Terkait dengan pelayanan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan, pihak pemerintah telah menetapkan standar pelayanan minimal sebagai acuan bagi operator pelabuhan melalui Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat NO. KP 5062 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan meliputi enam aspeknya yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.



Gambar 1.1 Ruang Tunggu

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan dilapangan, dapat dilihat pada gambar 1.1 diatas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar masih banyak yang belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat NO. KP 5062 Tahun 2020 yaitu diruang tunggu dari aspek keselamatan belum tersedianya informasi dan alat keselamatan seperti APAR. Oleh karena itu setiap penyedia jasa angkutan penyeberangan di pelabuhan Lembar sudah selayaknya menjadikan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat NO. KP 5062 Tahun 2020 tersebut sebagai acuan dalam menyediakan jasa layanan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis bermaksud melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan

judul. **“TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LEMBAR KABUPATEN LOMBOK BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT”**

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul. Identifikasi masalah yang didapat di Pelabuhan Penyeberangan Lembar yaitu:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang?
2. Fasilitas pelayanan apa saja yang perlu disediakan di Pelabuhan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat?

C. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian dan pembobotan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang
2. Mengetahui fasilitas apa saja yang perlu disediakan di Pelabuhan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat

D. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Taruna
 - a. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan dan membandingkan dengan kondisi yang ada di lapangan.
 - b. Menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa berdasarkan Perdirjen No. KP.5062/AP005/DRDJ/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
2. Lembaga Pendidikan, memberikan informasi berupa pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademika di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar.
3. Instansi Pemerintahan, Dinas Perhubungan Kabupaten Lombok Barat sebagai pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Lembar, dapat dijadikan sebagai suatu bahan masukan agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal.

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 Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat
2. Objek yang diteliti Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat
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 Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Terdapat penelitian terkait yang telah direview oleh peneliti sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Citra Tiara Putri ,2016 dengan judul **“Tinjauan Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Balige berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015”**. Dalam penelitian sebelumnya digunakan penelitian yang relevan agar hasil yang didapat lebih akurat. Untuk itu digunakan penelitian yang sama untuk membahas masalah Standar Pelayanan Penumpang Pelabuhan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat tinjauan , identifikasi masalah yang ada dipelabuhan, waktu pelaksanaan survey yang dilakukan ,dimana penelitan sebelumnya melakukan penelitian di Pelabuhan penyeberangan Balige. Sedangkan penulis melakukan penelitian di pelabuhan Lembar. Maka dari itu peneliti melakukan tinjauan terhadap pelabuhan penyeberangan yang belum di tinjau.

Analisis data penelitian sebelumnya menggunakan Peraturan Menteri No.39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan sekarang menggunakan peraturan turunan dari Peraturan Menteri No.39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan yaitu Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar

Pelayanan Penumpang yang lebih detail membahas jenis pelayanan di Pelabuhan dapat dilihat pada tabel 2.1

Berikut tabel perbedaan analisa dari kedua peraturan tersebut :

Tabel 2.1 Analisa Perbedaan

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
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 variabel 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 :

1. 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.

2. 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) Kesenjajaran

d. Peraturan Menteri Perhubungan 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 (1), Standar pelayanan Angkutan penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek :
- a) Keselamatan
 - b) Keamanan
 - c) Kenyamanan
 - d) Kemudahan/keterjangkauan
 - e) Keandalan dan Keteraturan
 - f) Kesetaraan

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. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas :

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

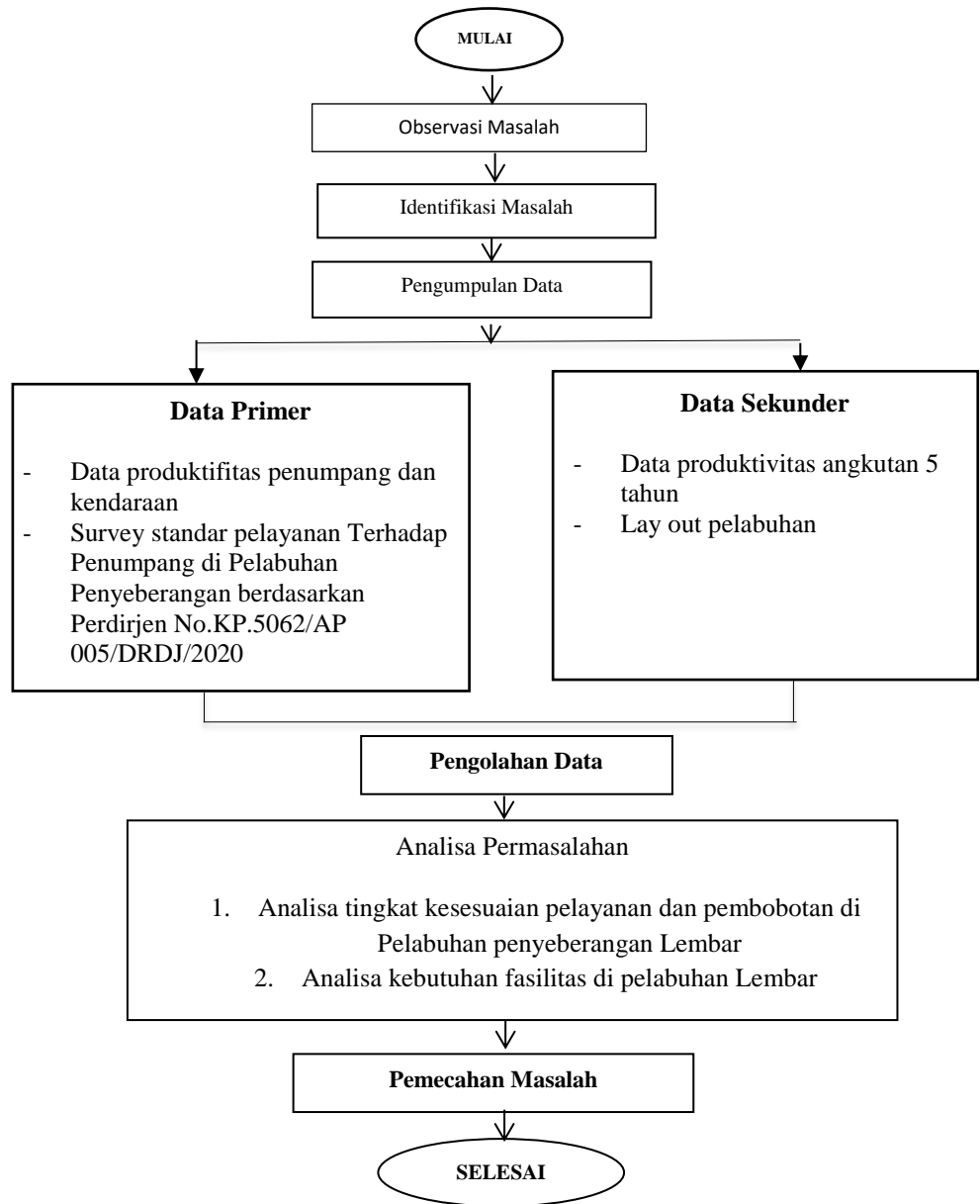
b. Peningkatan Pelayanan

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*),maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.Untuk menentukan tingkat kesesuaian, dapat digunakan rumus sebagai berikut:

C. Kerangka Penelitian

Agar tujuan dari penelitian ini terarah sesuai dengan target, maka diperlukannya kerangka penelitian. Kerangka penelitian merupakan dasar atau rencana yang akan menjadi panduan utama dalam melakukan penelitian dengan metode apa yang digunakan, maupun data-data apa saja yang digunakan dalam penelitian ini.

Kerangka awal penelitian dimulai dengan observasi masalah yang ada dilapangan, hal ini dilakukan guna penulis mengetahui dan mendalami masalah yang ada dan yang akan dibahas dalam kertas kerja wajib ini. Selanjutnya penulis melakukan identifikasi masalah lalu pengumpulan data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan data Sekunder. Setelah itu penulis melakukan identifikasi masalah dari data yang telah diperoleh. Hal tersebut dimaksudkan agar didapatkan pemecahan masalah juga kesimpulan dari masalah yang ada. Tahapan penelitian tersebut secara garis besar dapat dilihat pada bagan alir penelitian di bawah ini:



Gambar 4.1 Bagan Alir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan berupa tinjauan mengenai Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Lembar 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 Sugiyono,2009

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)

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang di dapatkan 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
- b. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Data sekunder diperoleh dari literatur / 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 membuat bagan alir penelitian, dimana dalam laporan ini dapat diidentifikasi semua data yang telah dikumpulkan Data-data yang di kumpulkan data berbagai instansi yang terkait dengan penelitian , yaitu :

- a) Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Barat
- b) Kantor PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Lembar
- c) Kantor BPTD Nusa Tenggara Barat
- d) Pelabuhan penyeberangan Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat

Data Sekunder yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan :

- a) Data Kondisi Geografis Nusa Tenggara Barat
- b) Data Produktifitas Penumpang Dan Kendaraan Pertahun
- c) Data Karakteristik kapal

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) Suvei 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 PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Lembar
- b) Kantor BPTD XII Provinsi Bali dan NTB
- c) Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar
- d) Dinas Perhubungan Nusa Tenggara Barat

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) kinerja antara pelayanan dengan peraturan pada realita lapangan. Dimana penelitian ini dilakukan oleh hasil pengukuran peneliti itu sendiri dengan menggunakan rumus (2.2)

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 Lembar. Adapun aspek penilaian pelayanan terdapat 6 aspek sebagai berikut:

1. 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. Berikut adalah tabel 3.1 keselamatan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian :

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 daruat
No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
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 Tandu

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

2. 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 tabel 3.2 keamanan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian :

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

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
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

3. 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. Berikut tabel 3.3 kenyamanan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian :

Tabel 3.3 Aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Ruang Tunggu	Ruangan/ tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup dan/ atau ruangan terbuka)	Luas	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m
			Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau
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

4. Kemudahan/ Keterjangkauan

Aspek Kemudahan/Keterjangkauan Pelabuhan meliputi informasi berupadenah layout, nama dermaga, jadwal kapal, tarif, dan peta jaringan lintas yang disampaikan yang diletakan ditempat strategis dan mudah

terlihat serta terbaca, Kemudian pemberian informasi kepada pengguna jasa jika terjadi gangguan perjalanan kapal yang diumumkan 10 menit setelah terjadi gangguan dan dapat didengar jelas oleh pengguna jasa (20 dB), 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. Berikut tabel 3.4 kemudahan/Keterjangkauan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian :

Tabel 3.4 Aspek Kemudahan/ 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 pegguan jasa sekurang-kurangnya	Tempat	Penempatan Mudah terlihat dan jelas terbaca

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	TolakUkur
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

5. Kehandalan dan Keteraturan

Kehandalan dan keteraturan dalam standar pelayanan minimal Pelabuhan meliputi ketersediaan fasilitas pengguna jasa berupa ketersediaan Pelayanan Loker, fasilitas keamanan dan ketersediaan petugas disertai dengan fasilitasnya. Berikut tabel 3.5 Kehandalan dan Keteraturan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian :

Tabel 3.5 Aspek Kehandalan dan keteraturan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Pelayanan Loker	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

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				menit/penumpang g
c.	Ketersediaan Petugas	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat

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

6. 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 tabel 3.6 kesetaraan yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian :

Tabel 3.6 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Fasilitas bagi penumpang <i>Difabel</i>	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa <i>Difabel</i>	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

Untuk menentukan tingkat kesesuaian, dapat digunakan rumus sebagai berikut:

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

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 m². Sehingga Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 menggunakan rumus (2.2)

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 (m²)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (diambil 1,2 m²/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 fluktuasi (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 standard pelayanan 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 Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis



Gambar 4.2 Peta Wilayah Kabupaten Lombok Barat

Secara astronomis Kabupaten Lombok Barat terletak diantara $115^{\circ}49'12,04''$ BT hingga $116^{\circ}20'15,62''$ BT dan $8^{\circ}24'33,2''$ LS hingga $8^{\circ}55'19''$ LS.

Secara geografis Kabupaten yang mengelilingi seluruh wilayah kota mataram ini memiliki luas wilayah yakni sebesar $1.053,92 \text{ km}^2$ (105.392 ha). Lembar merupakan salah satu kecamatan yang ada di kabupaten Lombok Barat, Pelabuhan Lembar terletak di kecamatan Lembar jarak pelabuhan lembar dan kota mataram sekitar 30 meter dan memakan waktu tempuh sekitar 45 menit apabila menggunakan sepeda motor atau mobil.

Seperti kabupaten & kota lain di wilayah Nusa Tenggara Barat, Kabupaten Lombok Barat beriklim tropis basah dan kering (Aw) dengan dua pola musim, yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Musim hujan di wilayah Lombok

Barat berlangsung pada periode November hingga April yang bertepatan dengan bertiupnya angin monsoon baratan yang bersifat lembap dan basah, sehingga memunculkan banyak nya awan – awan hujan. Sementara itu, musim kemarau di wilayah Lombok Barat terjadi pada periode April hingga Oktober yang juga bertepatan dengan angin monsoon timuran yang bersifat kering, sehingga sangat jarang memunculkan awan – awan hujan. Suhu udara di wilayah Lombok Barat bervariasi antara 21°–34°C berdasarkan topografi atau ketinggian permukaan daratan. Tingkat kelembaban nisbi di wilayah ini pun relatif pada angka $\pm 70\%$ – 80%.

2. Batas Administrasi

Berdasarkan letak geografis, Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki batas administrasi sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Lombok Utara
- b. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
- c. Sebelah Barat : Selat Lombok dan Kota Mataram
- d. Sebelah Timur : Lombok Tengah

3. Kependudukan

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Lombok Barat sebanyak 744,309 jiwa dimana jumlah penduduk laki-laki sebanyak 374,275 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 370,034 jiwa. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2021 sebanyak 731,810 jiwa, penduduk Kabupaten Lombok Barat mengalami pertumbuhan sebesar 0,94 persen. Kepadatan penduduk di Kabupaten Lombok Barat tahun 2022 mencapai 796 jiwa/km².

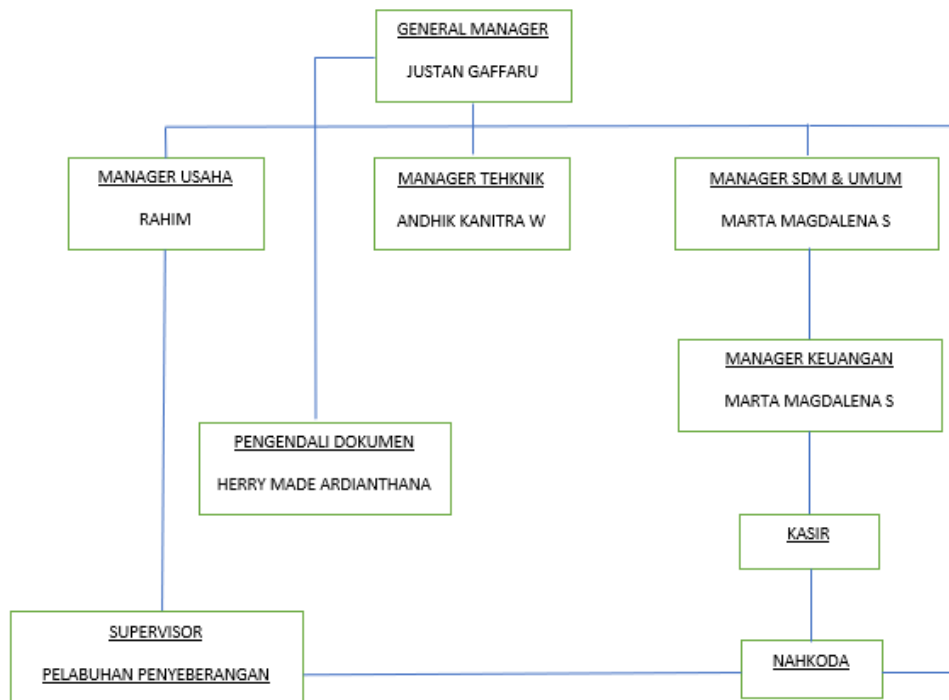
B. KONDISI PELAKSANAAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN

1. Instansi Pembina Bidang Angkutan Penyeberangan

Pembina angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar terdiri dari pihak regulator dan operator. Adapun yang menjadi pihak regulator adalah BPTD Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, sedangkan yang menjadi pihak operator adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar. Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar

BPTD Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali termasuk dalam Tipe A yaitu Balai Pengelola Transportasi Darat yang melaksanakan pengelolaan transportasi darat dengan karakteristik daratan yang terdapat pelayanan transportasi jalan, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan komersial dan perintis.

Adapun struktur organisasi yang terdapat di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT.ASDP Lembar

a. General Manager Cabang

1) Fungsi :

Membantu Direksi dan memimpin Cabang dalam pengelolaan dan pengembangan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyeberangan di Cabang.

2) Tugas Pokok :

Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengelolaan dan pengembangan jasa kepelabuhan dan penyeberangan di Cabang.

Rincian Tugas :

- a) Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Cabang
- b) Mengorganisir kegiatan pengelolaan dan pengembangan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyeberangan Cabang

- c) Melakukan pembinaan dan mengarahkan kegiatan-kegiatan di Cabang dalam rangka peningkatan kinerja.
- d) Mengendalikan kegiatan operasional kapal dan pelabuhan, pembangunan dan / atau pemanfaatan lahan pelabuhan.
- e) Mengendalikan pemeliharaan peralatan operasional / alat produksi dan gedung kantor, fasilitas pelabuhan serta penunjang lainnya.
- f) Mengendalikan penggunaan anggaran, kebutuhan dan pengembangan SDM, ketata-usahaan, kerumah-tanggaan, keamanan, ketertiban dan keindahan lingkungan kerja serta keselamatan kerja.
- g) Melakukan pembinaan terhadap SDM di Cabang.
- h) Melakukan koordinasi dengan Divisi / Biro terkait di Kantor Pusat yang berhubungan dengan kegiatan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyeberangan.
- i) Melakukan koordinasi dengan instansi / mitra kerja terkait yang berhubungan dengan kegiatan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyeberangan.
- j) Melaksanakan kegiatan pemerintahan di Pelabuhan Penyeberangan.
- k) Mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan oleh bawahan.
- l) Melaporkan pelaksanaan kegiatan ke Kantor Pusat (Direksi) secara Periodik.

Tugas Berkala yaitu melaporkan :

- a) Realisasi kegiatan operasional kapal dan pelabuhan, pemeliharaan, SDM dan Umum serta Keuangan di Cabang (Bulanan, Triwulan, Semester dan tahunan)
- b) Analisis kegiatan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyeberangan di Cabang (triwulan, semester dan tahunan).
- c) Rencana Kerja dan Anggaran Cabang (tahunan)

3) Wewenang

- a) Menandatangani Surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan di Cabang.
- b) Menandatangani perjanjian kerjasama atas nama Direksi.
- c) Menandatangani kebijakan yang berhubungan dengan kegiatan di cabang.
- d) Menandatangani dan memberikan persetujuan cuti dan ijin karyawan di Cabang
- e) Mendelegasikan tugas atau pekerjaan kepada para Manajer sesuai dengan bidangnya.
- f) Memberikan penilaian prestasi karyawan di Cabang
- g) Memberikan pembinaan dan tegoran bagi karyawan di Cabang
- h) Memberikan persetujuan cuti dan ijin bawahannya.
- i) Memberikan saran dan konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan kepengusahaan jasa kepelabuhan dan penyeberangan.

j) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan kegiatan di Cabang.

b. Manager Usaha

a) Fungsi :

Membantu Pemimpin Cabang dalam pengelolaan kegiatan usaha pelabuhan, usaha penyeberangan, aneka usaha dan jasa, pengendalian lalu-lintas pelabuhan dan lalu-lintas penyeberangan, keamanan, kebersihan di Cabang.

b) Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi, menganalisa dan mengevaluasi kegiatan usaha pelabuhan, usaha penyeberangan, aneka usaha dan jasa, pengendalian lalu-lintas pelabuhan dan lalu-lintas penyeberangan, keamanan, kebersihan, ketata-usahaan serta pelaporan.

c) Wewenang :

a) Menandatangani dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan operasional kapal dan pelabuhan serta produksi jasa dan pendapatan di Cabang.

b) Mendelegasikan tugas kepada para Asisten Manager nya.

c) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya

d) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional kapal dan pelabuhan serta produksi jasa dan pendapatan

e) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.

f) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Manager Usaha dibantu oleh

1) Staf Usaha Pelabuhan dan Penyeberangan

a) Fungsi :

Membantu Manager Usaha dalam pengelolaan kegiatan usaha dan operasional pelabuhan dan penyeberangan.

b) Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi, menganalisa dan mengevaluasi kegiatan usaha dan operasional pelabuhan dan penyeberangan, ketata-usahaan serta pelaporan.

c) Wewenang :

Meneliti dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan usaha dan operasional pelabuhan dan penyeberangan di Cabang.

Dalam melaksanakan tugasnya, Staf Usaha Pelabuhan dan Penyeberangan dibantu oleh Supervisor Pelabuhan dan Penyeberangan:

a) Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi, menganalisa dan mengevaluasi kegiatan usaha dan operasional pelabuhan dan penyeberangan, ketata-usahaan serta pelaporan.

b) Wewenang :

1) Meneliti dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan operasional pelabuhan dan penyeberangan di lapangan.

2) Mengatur pelaksanaan tugas operasional pelabuhan dan penyeberangan di lapangan.

3) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.

4) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan di bidang operasional pelabuhan dan penyeberangan di lapangan.

5) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.

6) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

c. Manager Teknik

1) Fungsi :

Membantu kelancaran pelaksanaan tugas Pemimpin Cabang dalam hal yang berhubungan dengan pemeliharaan kapal dan pelabuhan penyeberangan

2) Tugas Pokok :

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, mengawasi, menganalisa, mengevaluasi serta menganalisa kegiatan pemeliharaan kapal beserta perlengkapannya, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas terminal dan peralatan pelabuhan, administrasi perkantoran serta pelaporan.

3) Wewenang :

- a) Menandatangani dan /atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan pemeliharaan kapal dan pelabuhan di Cabang
- b) Mendelegasikan tugas kepada para Asisten Manager Teknik Kapal dan Asisten Manager Teknik Pelabuhannya.
- c) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya
- d) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan pemeliharaan kapal kapal dan pelabuhan.
- e) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
- f) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

Dalam melaksanakan tugasnya Manager Teknik dibantu oleh:

- 1) Staf Teknik Pelabuhan.

a) Fungsi

Membantu kelancaran pelaksanaan Manager Teknik dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemeliharaan pelabuhan penyeberangan.

b) Tugas Pokok

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi serta menganalisa kegiatan pemeliharaan pelabuhan, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas terminal dan peralatan pelabuhan serta pelaporan.

c) Wewenang :

1. Meneliti dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan di pemeliharaan pelabuhan di Cabang.
2. Mengatur pelaksanaan tugas di bidang pemeliharaan pelabuhan.
3. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
4. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan di bidang pemeliharaan pelabuhan.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

2) Staf Teknik Kapal.

a) Fungsi

Membantu kelancaran pelaksanaan Manager Teknik dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemeliharaan kapal dan perlengkapannya serta pelaporan.

b) Tugas Pokok

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta menganalisa kegiatan pemeliharaan kapal, pengadaan dan perbaikan perlengkapannya serta pelaporan.

c) Wewenang :

1. Meneliti dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan di pemeliharaan kapal di Cabang.
2. Mengatur pelaksanaan tugas di bidang pemeliharaan kapal.
3. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
4. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan di bidang pemeliharaan kapal.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

d. Manager SDM dan SCM (*Supply Chain Management*)

1) Fungsi :

Membantu kelancaran pelaksanaan tugas Pemimpin Cabang dalam pelaksanaan tugas / kegiatan manajemen SDM, ketata-usahaan, perlengkapan, kerumah-tangga dan pelaporan.

2) Tugas Pokok :

Mengkoordinir, merencanakan, mengevaluasi, menganalisis, mengawasi dan melaksanakan kegiatan balas jasa, kedisiplinan, kesejahteraan, keselamatan kerja, penempatan, kebutuhan serta data karyawan, system administrasi perkantoran, pengadaan kebutuhan peralatan kantor, perlengkapan karyawan dan ATK, pemeliharaan dan perawatan gedung kantor dan peralatannya, kendaraan dinas, system keamanan, ketertiban , dan kebersihan lingkungan kerja di Cabang serta pelaporan.

3) Wewenang :

- a) Menandatangani dan /atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan manajemen SDM dan Umum di Cabang.
- b) Mendelegasikan tugas kepada Asisten Manager SDM dan Asisten Manager Umum.
- c) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan Manajemen SDM & Umum.
- d) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya
- e) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
- f) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya

Dalam melaksanakan tugasnya Manager SDM dibantu oleh:

1) Staf SDM.

a) Fungsi

Membantu kelancaran pelaksanaan tugas Manager SDM & Umum dalam pelaksanaan tugas / kegiatan manajemen SDM di Cabang.

b) Tugas Pokok

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi serta menganalisa kegiatan balas jasa, kesejahteraan, keselamatan kerja, penempatan, kebutuhan, data karyawan, system informasi manajemen SDM, kedisiplinan dan perlengkapan kerja karyawan di Cabang serta pelaporan.

c) Wewenang :

1. Memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan manajemen SDM di Cabang.
2. Mengatur pelaksanaan tugas di bidang SDM.
3. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan manajemen SDM.
4. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.

6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

2) Staf Umum.

a) Fungsi

Membantu kelancaran pelaksanaan tugas Manager SDM & Umum dalam pelaksanaan tugas ketata-usahaan, ketertiban, perlengkapan serta kerumah-tanggan di Cabang serta pelaporan.

b) Tugas Pokok

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan administrasi perkantoran, pengadaan kebutuhan peralatan kantor, perlengkapan karyawan dan ATK, pemeliharaan dan perawatan peralatan non operasional / non produksi, system keamanan, ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di Cabang serta pelaporan.

c) Wewenang:

1. Memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan di bidang Umum di Cabang.
2. Mengatur pelaksanaan tugas di bidang umum.
3. Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan manajemen Umum.

4. Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
5. Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
6. Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

e. Manager Keuangan

1) Fungsi :

Membantu kelancaran pelaksanaan tugas Pemimpin Cabang dalam mengelola kegiatan yang berhubungan dengan keuangan dan akuntansi di Cabang.

2) Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi serta menganalisis kegiatan ketatausahaan keuangan dan akuntansi, penyelesaian hutang-piutang, perpajakan, kewajiban-kewajiban lainnya, pelaksanaan anggaran, jasa keuangan, pengelolaan kas / bank, verifikasi serta pelaporan.

3) Wewenang :

a) Menandatangani dan /atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan keuangan dan akuntansi di Cabang.

b) Mendelegasikan tugas kepada Asisten Manager Keuangan dan Asisten Manager Akuntansi.

- c) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas di bidang Keuangan dan Akuntansi.
- d) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
- e) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
- f) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

Dalam melaksanakan tugasnya Manager Keuangan dibantu oleh:

1) Staf Keuangan.

a) Fungsi

Membantu pelaksanaan tugas Manager Keuangan mengelola kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan keuangan di Cabang.

b) Tugas Pokok

Mengkoordinir, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan ketatausahaan keuangan, penyelesaian hutang-piutang, kewajiban-kewajiban lainnya, pelaksanaan anggaran, jasa keuangan, pengelolaan kas / bank serta pelaporan.

c) Wewenang :

- 1) Memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan keuangan di Cabang.
- 2) Mengatur pelaksanaan tugas di bidang Keuangan.
- 3) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan manajemen Keuangan.

- 4) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
- 5) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
- 6) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

2. Sarana

Kondisi sarana sangat penting untuk diperhatikan khususnya kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar. Kapal tersebut merupakan kapal tipe Ro-Ro yang melakukan kegiatan bongkar muat barang ataupun naik turun penumpang sehingga kondisinya harus tetap dipelihara. Di Pelabuhan Penyeberangan Lembar terdapat 26 kapal untuk lintasan Lembar – Padangbai kapal yang beroperasi tiap harinya. Untuk lintasan Lembar – Lembar terdapat 6 kapal dengan 2 kapal beroperasi tiap harinya.

Tabel 4.1 Karakteristik Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar

No	Nama Kapal	Perusahaan Pelayaran	Tahun	GRT	D i m e n s i				
					Panjang (LOA)	Panjang (LBP)	Lebar	Depth	Draft
1	KMP. Roditha	PT. ASDP Indonesia	1973	908 GT	41,44 M	39,44 M	16 M	4,10 M	2,35 M
2	KMP. Portlink II	Ferry (Persero)	2010	649 GT	41,44 M	39,26 M	15,98 M	4,10 M	2,352 M
3	KMP. Salindo mutiara I	PT.Gerbang Sarana	1977	1002 GT	76 M	68,28 M	15 M	4 M	2,9 M
4	KMP. Gerbang Samudra 3	Samudra	1998	1380 GT	47,90 M	40,30 M	15 M	3,50 M	2,24 M
5	KMP. Marina Segunda	PT. Jembatan Nusantara	1990	824 GT	47,90 M	39,61 M	15 M	3,50 M	2,34 M
6	KMP. Citra Nusantara		1990	1007 GT	54,52 M	51,82 M	14 M	3,60 M	2,90 M
7	KMP. Swarna Kartika		1998	723 GT	49,94 M	42,91 M	12,40 M	3,40 M	2,28 M
8	KMP. Prima Nusantara		1990	2773 GT	41,44 M	39,44 M	16 M	4,10 M	3,10 M
9	KMP. Marina Primera		1990	824 GT	71,45 M	66,72 M	14,70 M	4,10 M	3,10 M
10	KMP. Gading Nusantara		1992	1325 GT	55,60 M	51,84 M	14 M	3,60 M	2,86 M
11	KMP. Nusa Penida	PT. Putra Master	1983	649 GT	46 M	37,44 M	12 M	3 M	2,25 M
12	KMP. Nusa Bhakti		1982	673 GT	48 M	44,07 M	12,40 M	3,4 M	2,5 M

No	Nama Kapal	Perusahaan Pelayaran	Tahun	GRT	Dimensi				
					Panjang (LOA)	Panjang (LBP)	Lebar	Depth	Draft
13	KMP. Nusa Sakti		1985	676 GT	37 M	35 M	15 M	3 M	2,25 M
14	KMP. Dharma Ferry VIII	PT.Dharma Lautan Utama	1991	2877 GT	60 M	58,00 M	17,50 M	4 M	3,20 M
15	KMP. Dharma Kencana IX		1988	2624 GT	60 M	51,50 M	13,50 M	3 M	2,10 M
16	KMP. Naraya	PT.Jembatan Laut	1995	1199 GT	50 M	41,66 M	13,50 M	3 M	2 M
17	KMP. Putri Yasmin		1992	1790 GT	40,70 M	40,22 M	9,50 M	2,70 M	3,60 M
18	KMP. Sindu Dwitama	PT.Agung Tama Raya	1997	818 GT	56,50 M	50,58 M	10,20 M	2,30 M	2 M

19	KMP. Sindu Tritama	PT. Agung Tama Raya	2005	538 GT	69,50 M	62,35 M	15,20 M	4,20 M	3,15 M
20	KMP. Shita Griri Nusa	PT.Samoedra Jaya Giri Nusa	1994	1152 GT	81,05 M	68 M	14,05 M	4,20 M	3,15 M
21	KMP. Rama Giri Nusa		1989	1494 GT	44,85 M	41,38 M	11,60 M	3,35 M	2,45 M
22	KMP. PBK Muryati	PT.Pewete Bahtera Kencana	1994	850 GT	40,60 M	35,81 M	10,00 M	3,20 M	2,25 M
23	KMP. Gemilang VIII	PT. Trimitra Samudra	1997	869 GT	46,60 M	42,81 M	9,60 M	3,30 M	2,47 M
24	KMP. Wihan Bahari		1997	868 GT	76,98 M	66,69 M	13,98 M	3,55 M	2,66 M

No	Nama Kapal	Perusahaan Pelayaran	Tahun	GRT	Dimensi				
					Panjang (LOA)	Panjang (LBP)	Lebar	Depth	Draft
25	KMP. Surya 777		2016	1196 GT	64,66 M	58,40 M	12 M	3,30 M	2,47 M
26	KMP. Munic III	PT. Munic Line	1983	1823 GT	74 M	63 M	14 M	2,75 M	2,063 M
27	KMP. Swarna Cakra	PT.Jembatan Nusantara	1998	829 GT	68 M	62.72 M	15.00 M	3,50 M	2,625 M
28	KMP. Jambo X	PT.DutaBahari Menara line	1346	1346 GT	68 M	62,45 M	15 M	3,60 M	2,70 M
29	KMP. Portlink VII	PT.ASDP IF (Persero)	1997	2120 GT	68 M	63,2 M	15 M	3,2 M	2,4 M
30	KMP. Parama Kalyani	PT. Jembatan Laut	2018	1751 GT	60,35 M	51,41 M	13,50 M	3,16 M	2,63 M
31	KMP. Dharma Ferry IX	PT.Dharma Lautan Utama	2007	2934 GT	61,10 M	51,79 M	13,50 M	3,16 M	2,63 M
32	KMP. Tunu Pratama Jaya 5888	PT. Raber mitra Agency	1989	1022 GT	63 M	56 M	12,50 M	4,20 M	2,80 M

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

Tabel 4.2 Daftar Lintasan Kapal Yang Beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar-Ketapang

No	Nama Kapal	Lintasan	Waktu Tempuh	Jarak Tempuh
1	Swarna Cakra	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil
2	Parama Kalyani	Lembar-Ketapang	12 jam	125 mil

Sumber : BPTD Wilayah XII Provinsi NTB dan Bali Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022



Gambar 4.5 KMP.SWARNA CAKRA

Berikut ini merupakan Karakteristik KMP. Swarna Cakra yang mencakup spesifikasi kapal yang ada pada Tabel 4.4.

Tabel 4.3 Karakteristik Kapal KMP.SWARNA CAKRA

KARAKTERISTIK KMP. SWARNA CAKRA		
1	Pemilik / Operator	: PT. Trimitra Samudra
2	Nama Kapal	: KMP. SWARNA CAKRA
3	Call Sign P M U P	: YDWR MMSI No. 525 001 035
4	Tempat/Galangan Pembuatan/Tahun	: Jakarta/PT.Daya Radar Utama/2004
5	Jenis/Type Kapal	: Roll of Roll (RO - RO)
6	Klasifikasi / No. I M O	: B K I / No. IMO : 9049413
7	Surat Ukur	: 2263 / Ba 0 Nomor : PK.671/3/8/DK.06 Tgl. 23 0 01 0 2006
8	GT / NT	: 571 GT / 177 NT
9	Panjang Keseluruhan (L.O. A.)	: 45,50 Meter
10	Panjang Garis Air (L.B.P.)	: 40,15 Meter
11	Lebar / <i>Beadth</i>	: 12 Meter
12	Tinggi / <i>Depth</i>	: 3,2 Meter
13	Sarat / <i>Draught</i>	: 2,15 Meter
14	MOTOR INDUK (ME)	YANMAR Type 6 AYM – ETE
	<i>Power / HP</i>	: 2 X 829 HP
	RPM	: 1900

KARAKTERISTIK KMP. SWARNA CAKRA			
	Kecepatan	:	8.0 Knot
	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
	Nomor Mesin	:	Kiri : 0203 (SB) Kanan : 0204 (PS)
15	MOTOR BANTU (AE)		PERKIN SABRE Type 6 TG 2 AM
	Power / HP	:	2 X 124 HP
	RPM	:	1500
	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
	Generator / KVA	:	85 KVA
16	TANGKI – TANGKI		
	Bahan Bakar (F.O. T)	:	2 X 24,563 Ton
	Air Tawar (F.W. T)	:	2 X 35,322 Ton
	Balas (B.W.T)		19,195 Ton
17	RAMP DOOR Depan & Belakang		
	Panjang	:	6 Meter
	Lebar	:	4 Meter
18	Tinggi Langit2 Geladak Utama (Cardeck)	:	3,9 Meter
19	KAPASITAS ANGKUT	:	
	Penumpang	:	225 Orang
	Kendaraan	:	21 Unit Campuran a. Golongan IV : 12 b. Golongan V : 6 c. Golongan VI : 3
	Jumlah Awak Kapal	:	19 Orang

Sumber : PT. Trimitra Samudra , 2022



Gambar 4.6 KMP. PARAMA KALYANI

Berikut ini merupakan Karakteristik KMP. Parama Kalyani yang mencakup spesifikasi kapal yang ada pada tabel 4.5.

Tabel 4.4 Karakteristik KMP. PARAMA KALYANI

KARAKTERISTIK KMP. PARAMA KALYANI			
1	Pemilik / Operator	:	PT. Jemla
2	Nama Kapal	:	KMP. PARAMA KALYANI <i>Call Sign : P M U P MMSI No. 525 021 130</i>
3	Tempat/Galangan Pembuatan/Tahun	:	Jakarta/PT. Bayu Bahari Sentosa /2011
	Jenis/Type Kapal	:	Roll of Roll (RO - RO)
4	Klasifikasi / No. I M O	:	B K I / No. IMO : 8668846
5	Surat Ukur	:	3483/Ba
6	GT / NT	:	560 GT / 168 NT
7	Panjang Keseluruhan (L.O. A.)	:	45,50 Meter
8	Panjang antara Garis tegak (L.B.P.)	:	40,15 Meter
9	Lebar / <i>Beadth</i>	:	12,00 Meter
10	Tinggi / <i>Depth</i>	:	3,20 Meter
11	Sarat / <i>Draught</i>	:	2,15 Meter
12	MOTOR INDUK (ME)	:	YANMAR Type 6 AYM - WET Thn. 2012
	<i>Power / HP / RPM</i>	:	2 X 829 HP / 1900
	RPM	:	1900
	Kecepatan	:	8,5 0 9 Knot
	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
	Nomor Mesin	:	Kiri : 2483 (SB) Kanan : 2484 (PS)
14	MOTOR BANTU (AE)	:	PERKIN SABRE Type 4.4 TWGM Thn. 05 0 2011
	<i>Power / HP / RPM</i>	:	2 X 100,6 HP / 1500
	Nomor Mesin	:	Kiri : RJ 30883U498387U Kanan : RJ 30883U512971U
	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
	<i>Generator /Output</i>	:	Stamford Type UCM274D1 / 67.2 KW
15	<i>Emergency Generator</i>	:	CUMMINS Type KM20KW Th. 05 0 2012

KARAKTERISTIK KMP. PARAMA KALYANI			
	Power / HP	:	24 KW
	Nomor Mesin	:	87286139
	RPM	:	1500
	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
	Generator / KVA	:	Stamford Type P.L144E1 / 25 KVA
16	TANGKI – TANGKI	:	
	Bahan Bakar (F.O. T)	:	2 X 24,6 TON
	Air Tawar (F.W. T)	:	2 X 33,68 TON
	Balas (B.W.T)	:	2 X 30,2 Ton / 2 X 21,7 Ton
17	RAMP DOOR Depan & Belakang	:	
	Panjang	:	5,80 Meter
	Lebar	:	4 Meter
18	Tinggi Langit2 Geladak Utama (Cardeck)	:	4 Meter
19	KAPASITAS ANGKUT	:	
	Penumpang	:	222 Orang
	Kendaraan	:	19 Unit Campuran a. Golongan IV : 10 b. Golongan V : 7 c. Golongan VI : 2
	Jumlah Awak Kapal	:	19 Orang

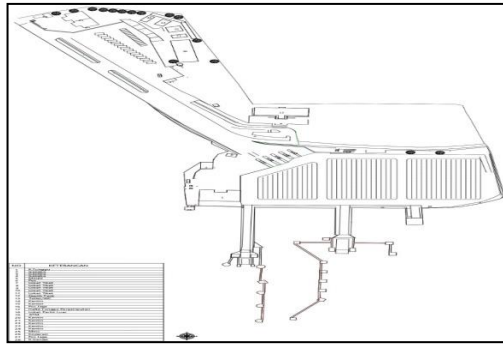
Sumber : PT. Agung Tama Raya , 2022

3. Prasarana

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

1) Pelabuhan Penyeberangan Lembar

Pelabuhan Penyeberangan Lembar memiliki beberapa fasilitas untuk jalannya kegiatan yang rutin dilakukan seperti pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan. Fasilitas di pelabuhan dibagi dua yaitu fasilitas daratan dan fasilitas perairan. Layout Pelabuhan Penyeberangan Lembar dapat dilihat pada gambar 4.6 berikut :



Gambar 4.7 Layout Pelabuhan Penyeberangan Lembar

Sumber: Staf Teknik PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, 2022.

a. Fasilitas Daratan

Tabel 4.5 Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Lembar

No	Fasilitas Daratan	Luas
1	Luas Pelabuhan	19.240 m ²
2	Lapangan Parkir Pengantar Penjemput	10.032 m ²
3	Panjang dermaga - Pada Dermaga MB I - Pada Dermaga MB II	65 m ² 100 m ²
3	Terminal Penumpang	180 m ²
4	Gangway	170 m ²
5	Jembatan Timbang	175 m ²
7	Musholla	70 m ²
8	Toilet	7 buah
9	Gudang	750 m ²

10	Kantor	473 m ²
11	Penerangan	PLN 30 KVA Genset 107 KVA

Sumber: Staf Teknik PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) CabangLembar, 2022

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

1) Lapangan Parkir

Lapangan parkir digunakan sebagai tempat parkir karyawan serta tempat parkir pengantar dan penjemput.



Gambar 4.8 Lapangan Parkir

2) Lapangan Parkir Siap Muat

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



Gambar 4.9 Lapangan Parkir Siap Muat

3) Kantor PT.ASDP Cabang Lembar

Kantor PT.ASDP Cabang Lembar berfungsi untuk kegiatan perkantoran (administrasi)



Gambar 4.10 Kantor PT. ASDP Cabang Lembar

4) Mushola

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



Gambar 4.11 Mushola

5) Loket Penumpang

Loket Penumpang berfungsi sebagai tempat penumpang untuk membeli tiket penumpang pejalan kaki.



Gambar 4.12 Loket Penumpang

6) *Tollgate*

Tollgate berfungsi sebagai tempat masuk kendaraan yang ingin menyeberang dan memverifikasi tiket yang telah mereka beli secara online di aplikasi *ferizy* atau website *ferizy.com*. *Tollgate* disini terbagi menjadi tiga, yaitu *tollgate* khusus mobil pribadi, kendaraan bermuat, dan motor. Untuk *tollgate* kendaraan bermuat telah terpasang jembatan timbang sehingga kendaraan langsung melakukan penimbangan muatan dan kemudian diarahkan ke dermaga sesuai berat muatannya.



Gambar 4.13 Tollgate

7) Toilet

Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Lembar berjumlah 7 unit dengan kondisi layak pakai.



Gambar 4.14 Toilet

8) Ruang Tunggu

Ruang tunggu berfungsi untuk penumpang yang menunggu kedatangan kapal.



Gambar 4.15 Ruang Tunggu

9) Gangway

berfungsi sebagai sarana penghubung antara ruang tunggu penumpang dengan kapal. Berikut adalah *gangway* yang ada di Pelabuhan penyeberangan Lembar :



Gambar 4.16 Gangway

b. Fasilitas Perairan

Tabel 4.6 Karakteristik Fasilitas Perairan Pelabuhan
Penyeberangan Lembar

No	Sarana dan Fasilitas	Volume	Satuan
A Dermaga MB 1			
1	Type : Dermaga <i>Movable Bridge 1</i>		
-	Lebar	168	M
-	Panjang	7	M
2	Kapasitas Dermaga	2.000	GT
3	<i>Dolphine</i>	6	Unit
4	<i>Gang Way</i>	2	M
5	<i>Movable Bridge</i>	30	Ton
6	Fender	3	Unit
7	Bolder	6	Unit
B Dermaga MB 2			
1	Type : Dermaga <i>Movable Bridge 2</i>		
-	Lebar	168	M
-	Panjang	7	M
2	Kapasitas Dermaga	2.000	GT
3	<i>Dolphine</i>	8	Unit
4	<i>Gang Way</i>	2	M
5	<i>Movable Bridge</i>	40	Ton
6	Fender	5	Unit
7	Bolder	6	Unit
C Dermaga Landing Craft Machine 3			
1	Type : Dermaga Landing Craft Machine 3		

-	Lebar	11,40	M
-	Panjang	10,55	M
2	Kapasitas Dermaga	1.000	GT
3	<i>Kedalaman</i>	7	M
D Dermaga Landing Craft machine 4			
1	Type : Dermaga Landing Craft Machine 4		
-	Lebar	9,50	M
-	Panjang	8,33	M
2	Kapasitas Dermaga	1.000	GT
3	<i>Kedalaman</i>	7	M

Sumber: Staf Teknik PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, 2022

fasilitas perairan yang telah tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebagai berikut :

1) Dermaga

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Lembar merupakan dermaga jenis MB (*Movable Bridge*), Dermaga Plengsengan



Gambar 4.17 Dermaga MB (movable bridge)



Gambar 4.18 Dermaga Plengsengan

2) Bolder

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



Gambar 4.19 Bolder

3) Trestle

Trestle berfungsi sebagai jembatan penghubung antara dermaga dan daratan dipelabuhan



Gambar 4.20 Trestle

4) Fender

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



Gambar 4.21 Fender

5) Mooring Dolphin

Mooring Dolphin biasa disingkat MD. Mooring Dolphin tidak digunakan untuk menahan benturan tetapi hanya sebagai tempatambat .



Gambar 4.22 Mooring Dolphin

6) Breasting Dolphin

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



Gambar 4.23 Breasting Dolphin

7) Catwalk

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



Gambar 4.24 Catwalk

a) Lintasan Penyeberangan

Terdapat 2 lintasan pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar, bisa dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4.7 Daftar Lintasan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar

No	Lintasan Penyeberangan	Jarak(Mil)	Jarak Tempuh	Keterangan
1	Lembar – Padangbai	5	4 Jam	Lintas Komersil
2	Lembar – Lembar	125	12 Jam	Lintas Komersil

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan

Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

b) Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 14 Hari (Lembar– Padang Bai)

Tabel 4.8 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 14 Hari Lintasan Lembar-Padang Bai

Keberangkatan (Lembar-Padangbai)																
No	Tanggal	Trip	Penumpang		Golongan Kendaraan											
			Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	1 April 2022	13	69	0	0	200	0	41	39	0	111	3	32	19	0	0
2	2 April 2022	12	67	0	0	193	0	50	32	1	91	6	22	9	0	0
3	3 April 2022	13	134	0	0	251	0	48	28	0	107	4	22	4	0	0
4	4 April 2022	13	72	0	0	141	14	37	33	0	106	4	19	20	0	0
5	5 April 2022	11	79	0	0	164	0	41	28	1	112	3	25	10	0	0
6	6 April 2022	14	59	0	0	173	0	39	41	6	132	2	20	17	0	0
7	7 April 2022	12	86	0	0	137	0	38	38	0	110	4	45	14	0	0
8	8 April 2022	14	91	0	0	225	0	39	28	0	126	5	34	10	0	0
9	9 April 2022	12	78	0	0	139	0	41	20	0	110	4	18	11	0	0
10	10 April2022	12	63	0	0	150	0	35	27	0	88	6	22	3	0	0
11	11 April2022	13	76	0	0	135	0	35	30	0	91	5	26	13	0	0
12	12 April2022	14	54	0	0	140	0	54	31	1	145	5	29	17	0	0

Keberangkatan (Lembar-Padangbai)																
No	Tanggal	Trip	Penumpang		Golongan Kendaraan											
			Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
13	13 April2022	13	74	11	0	127	0	64	36	0	113	3	32	7	0	0
14	14 April2022	12	50	0	0	152	0	46	33	0	71	5	20	17	0	0
Total		178	1052	11	0	2327	14	608	444	9	1513	59	366	171	0	0

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

Tabel 4.9 Data Produktivitas Kedatangan Selama 14 Hari Lintasan Lembar-Lembar

Kedatangan (Lembar-Lembar)															
No	Tanggal	Penumpang		Golongan Kendaraan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	1 April 2022	78	0	0	488	26	550	469	49	828	37	304	268	16	0
2	2 April 2022	77	2	0	485	26	604	519	51	791	49	291	306	18	0
3	3 April 2022	92	0	0	537	25	608	458	33	827	49	301	259	16	0
4	4 April 2022	112	1	0	518	31	710	482	43	808	43	282	241	7	0
5	5 April 2022	94	3	0	622	23	686	454	42	709	46	263	202	6	0
6	6 April 2022	95	0	0	680	41	669	428	52	579	51	234	134	4	0
7	7 April 2022	63	1	2	592	103	595	487	41	706	45	311	338	11	0
8	8 April 2022	56	2	3	495	22	508	485	52	887	42	334	344	2	0
9	9 April 2022	92	1	0	538	32	583	445	34	786	43	302	252	12	0
10	10 April 2022	65	1	0	619	26	692	454	42	756	41	274	271	10	0

Kedatangan (Lembar-Lembar)															
No	Tanggal	Penumpang		Golongan Kendaraan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
11	11 April 2022	121	1	0	841	23	897	456	47	744	52	255	226	12	0
12	12 April 2022	104	1	1	752	34	785	436	48	677	42	229	179	2	0
13	13 April 2022	53	2	0	764	31	857	549	65	729	73	226	186	7	0
14	14 April 2022	166	1	2	671	26	1030	513	69	632	93	240	148	4	0
Total		1268	16	8	8602	469	9774	6635	668	10459	706	3846	3354	127	0

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

c) Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 5 Tahun (Lembar-Padangbai)

Tabel 4.10 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar- Padangbai

Keberangkatan (Lembar-Padangbai)												
No	Tahun	Total Penumpang	Golongan Kendaraan									
			II	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	2022	76150	127356	25536	11393	626	46967	2640	47605	8192	450	25
2	2018	81613	122081	20997	17259	488	48885	2634	47600	9316	1421	42
3	2019	74474	132177	20959	18713	1683	54744	4456	48214	14143	1602	57
4	2020	26636	54438	10824	18570	732	48166	2072	28462	10039	699	47
5	2021	30729	37997	12523	13051	339	35679	1723	9927	4985	112	24
Total		289602	474049	90839	78986	3868	234441	13525	181808	46675	4284	195

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

Tabel 4.11 Data Produktivitas Kedatangan Selama 5 Tahun Terakhir Lintasan Lembar-Lembar

Kedatangan (Lembar-Lembar)															
No	Tahun	Trip	Total Penumpang	Golongan Kendaraan											
				I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	2016	83449	6447749	650	762833	12934	358220	173064	28768	287147	57483	182045	99778	1512	21
2	2022	93666	6761398	591	705314	12839	399798	178809	29306	284792	55098	166091	108592	1805	145
3	2018	87574	6352790	622	663155	10980	365842	169389	27219	267238	49622	157182	109094	2442	46
4	2019	94106	6466673	584	735290	10455	444108	194644	34294	310306	56536	167544	130477	1932	38
5	2020	81900	3692807	991	353940	7473	250666	165701	16906	277191	23101	120609	96444	2397	21
Total		440695	29721417	3438	3220532	54681	1818634	881607	136493	1426674	241840	793471	544385	10088	271

Sumber: BPTD Wilayah XII Provinsi Nusa Tenggara Barat Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar, 2022

B. Hasil Penelitian

1. Penyajian Data

Dalam penelitian ini menganalisa kondisi eksisting standar kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar. Untuk dapat mewujudkan standar pelayanan yang sesuai peraturan, maka dari itu akan melakukan 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 sesuai dengan jenis pelayanan:

a. Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Penumpang

1) Aspek Keselamatan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar 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 4.13

Tabel 4.12 Pelayanan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan

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

2) Aspek Keamanan

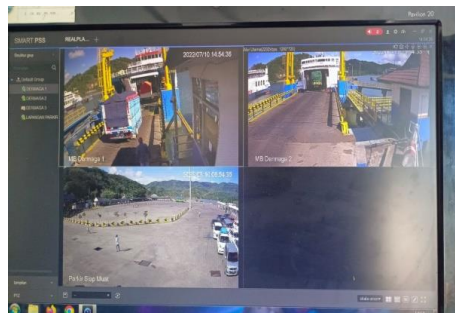
Terdapat 2 komponen yang belum memenuhi standar Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yaitu, tidak terdapat speaker dan Informasi Gangguan Keamanan. Memungkinkan terjadinya kesulitan dan menghambat proses keamanan ketika terjadinya keadaan darurat dapat di lihat pada tabel 4.14

Tabel 4.13 Pelayanan Fasilitas Keamanan dan Petugas Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keamanan	CCTV dan Speaker	-	√	Hanya Terdapat CCTV dan Tidak terdapat speaker
		Informasi Gangguan Keamanan	-	√	Tidak Terdapat Informasi Gangguan Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
2	Petugas Keamanan	Tersedianya Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat	√	-	Terdapat Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat
Jumlah			1	2	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Lembar tersedia CCTV yang masih berfungsi sehingga bisa diakses dan dipantau oleh petugas di kantor Pelabuhan penyeberangan Lembar dan adanya petugas keamanan berseragam dapat dilihat pada gambar 4.25 , 4.26.



Gambar 4.25 CCTV Terminal Penumpang



Gambar 4.26 Petugas Keamanan di Terminal Keberangkatan Penumpang

3) Aspek Kenyamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar untuk fasilitas kenyamanan terminal keberangkatan penumpang belum memenuhi standar yaitu, tidak ada nya jalur pemisah antara penumpang kedatangan dan keberangkatan, tidak terdapat toilet , kantin dan lampu penerangan sehingga membuat pengguna jasa kurang nyaman dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4.14 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Lajur Penumpang Kedatangan	a. Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan b. Kondisi Baik	-	√	Tidak Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan
2	Lajur Penumpang Keberangkatan	a. Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan b. Kondisi Baik	-	√	Tidak Tersedianya Jalur Pemisah antara Penumpang Kedatangan dan Keberangkatan
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	- -	√	Tidak adanya Toilet pada Terminal Keberangkatan Penumpang

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
		toilet.			
4	Mushola	a. Tersedia Tempat Wudhu, Alat Sholat Dan Karpet Sesuai Dengan Kapasitas Terminal. b. Area Bersih 100% Dan Tidak Berbau.	-	√	Terdapat Mushola tetapi tidak terawat dan berbau
5	Kantin	a. Tersedia sesuai dengan kapasitas terminal b. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari kantin.	-	√	Tidak ada kantin pada terminal keberangkatan penumpang
6	Lampu Penerangan	a. Tersedia dengan kapasitas terminal b. Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux.	-	√	Tidak ada lampu penerangan pada terminal keberangkatan penumpang
Jumlah			0	6	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan penyeberangan Lembar telah tersedia fasilitas Mushola atau tempat ibadah tetapi tidak terawat kotor dan berbau terutama untuk musholla khusus wanita dapat dilihat pada gambar 4.27



Gambar 4.27 Mushola

4) Aspek Kemudahan dan Keterjangkauan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan ada beberapa komponen yang belum tersedia seperti denah lay out pelabuhan, informasi dalam bentuk audio speaker outdoor pada terminal keberangkatan penumpang, Informasi Angkutan Lanjutan dalam bentuk Visual, Fasilitas Layanan Informasi Penumpang, porter yang mudah terlihat dan berseragam dapat dilihat pada Tabel 4.16

Tabel 4.15 Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Ketejangkauan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Informasi Pelayanan	Tersedianya Informasi Pelayanan Meliputi : a. Tersedianya Denah/Layout Pelabuhan. c. Tarif Masuk	-	√	Pada Terminal Keberangkatan Penumpang Terdapat papan informasi Tarif masuk tetapi 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 ada 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 ada Informasi Angkutan Lanjutan dalam bentuk Visual
4	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	a. Tersedianya Informasi Dalam Bentuk Visual Yang Disampaikan Didalam Terminal b. Penempatan Di Tempat Strategis.	-	√	Tidak ada Fasilitas Layanan Informasi Penumpang
5	Pelayanan Bagasi Penumpang	a. Tersedianya Petugas Yang Mudah Terlihat b. Petugas Berseragam Dan Mudah Dilihat.	-	√	Tidak ada porter yang mudah terlihat dan berseragam
6	Tempat Parkir	a. Lahan Parkir Kendaraan Roda			Tersedianya Lahan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
		Dua b. Lahan Parkir Kendaraan Roda Empat c. Lajur Masuk/Keluar Kendaraan. Petugas Parkir	√	-	Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat Terpisah
Jumlah			1	5	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan bahwa di lingkungan Pelabuhan penyeberangan Lembar pada pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Ketersediaan terdapat Pada Terminal Keberangkatan Penumpang terdapat papan informasi tarif masuk untuk penumpang di tempat yang strategis dan mudah terbaca dapat dilihat pada Gambar 4.28



Gambar 4.28 Papan Informasi Tarif Masuk

Pada Terminal Keberangkatan Penumpang juga terdapat Tersedianya Lahan Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat Terpisah dapat dilihat pada Gambar 4.29-4.31



Gambar 4.29 lahan parkir roda empat



Gambar 4.30 lapangan siap muat



Gambar 4.31 lapangan parkir kendaraan roda dua

5) Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada Pelayanan Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan sudah sesuai Tabel penilaian dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 4.16 Pelayanan Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Pelayanan Loket	Tersedianya Loket sesuai dengan kebutuhan	√	-	Terdapat 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 setiap penumpang kurang dari 5 menit
Jumlah			2	-	

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada Pelayanan Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan sudah sesuai dan terdapat loket penumpang dapat dilihat pada gambar 4.31 serta loket kendaraan dapat dilihat pada gambar 4.32



Gambar 4.32 Loket Penumpang



Gambar 4.33 Loket Kendaraan

6) Fasilitas Kesetaraan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada Pelayanan Fasilitas Kesetaraan belum memenuhi standar yaitu, tidak tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.18

Tabel 4.17 Pelayanan 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	

b. Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

1) Fasilitas Keselamatan

Pada Pelabuhan penyeberangan Lembar untuk aspek keselamatan pada ruang tunggu belum sesuai dengan standar yaitu, tidak adanya alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, P3K dan klinik/pos kesehatan. Memungkinkan terjadinya kesulitan dan menghambat proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat dapat dilihat pada Tabel 4.19

Tabel 4.18 Pelayanan Fasilitas Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	-	√	Tidak ada alat pemadam kebakaran
		Petunjuk Jalur Evakuasi	-	√	Tidak ada Petunjuk Jalur Evakuasi
	Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	-	√	Tidak ada Perlengkapan P3K

		Klinik/Pos Kesehatan	-	√	Tidak ada Kursi Roda
Jumlah			0	4	

2) Fasilitas Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar terdapat CCTV yang masih berfungsi dapat dilihat pada gambar 4.33 dan Tabel penilaian dapat dilihat pada Tabel 4.20

Tabel 4.19 Pelayanan Fasilitas Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	√	-	Ada CCTV dengan kondisi baik
2	Petugas Keamanan	Tersedianya Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat		√	Tidak Ada Petugas Berseragam dan Mudah Terlihat
Jumlah			1	1	



Gambar 4.34 CCTV di ruang tunggu

3) Fasilitas Kenyamanan

Tabel 4.20 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan

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 ada Fasilitas Pengatur Suhu
3	Toilet untuk Pria dan Wanita	c. Tersedianya 1 (Satu) Toilet Untuk 50 Penumpang Dan Jumlah Toilet Wanita 2 (Dua) Kali Toilet Pria. d. Area Bersih 100 % Dan Tidak Berbau Yang berasal dalam toilet.	-	√	Terdapat Toilet tetapi dengan jumlah yang cukup dari tolak ukur tetapi keadaan toilet masih kotor dan berbau.
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 mempunyai intensitas cahaya 281 lux
Jumlah			2	2	



Gambar 4.35 Ruang Tunggu



Gambar 4.36 Lampu Penerangan Ruang Tunggu

4) Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar belum memenuhi standar karena pada pelabuhan tidak terdapat informasi Gangguan Perjalanan Kapal dapat dilihat pada Tabel 4.22

Tabel 4.21 Pelayanan Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan

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 ada Informasi Gangguan Perjalanan Kapal
Jumlah			-	1	

5) Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada aspek Kehandalan dan Keteraturan belum memenuhi standar karena tidak adanya petugas berseragam di ruang tunggu

Tabel 4.22 Pelayanan Fasilitas Kehandalan dan Keteraturan

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

6) Fasilitas Kesetaraan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada aspek Kesetaraan belum memenuhi standar karena pada pelabuhan tidak terdapat Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan Ruang Ibu Menyusui dapat dilihat pada Tabel 4.24

Tabel 4.23 Pelayanan 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. 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			-	2	

c. Pelayanan Penumpang Di Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY)

1) Fasilitas Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada aspek

Keamanan sudah memenuhi standar karena suda tersedianya CCTV bisa dilihat pada gambar 4.36

Tabel 4.24 Pelayanan Fasilitas Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	√	-	Ada CCTV dengan kondisi yang baik di jalur gangway



Gambar 4.37 CCTV di GANGWAY

2) Fasilitas Kenyamanan

Pada kondisi *existing* pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar bahwa lampu penerangan sudah memadai sesuai dengan kapasitas di Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY) tetapi lampu penerangan hanya mempunyai intensitas cahaya sebesar 110 lux yang belum sesuai dengan Perdirjen No. KP.5062/AP005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada Tabel 4.26

Tabel 4.25 Pelayanan Fasilitas Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Lampu Penerangan	a. Tersedia Sesuai Dengan Kapasitas Pelabuhan. b. Intensitas Cahaya 200 – 300 Lux	-	√	Terdapat lampu penerangan yang tidak cukup dengan kapasitas GANGWAY hanya mempunyai intensitas cahaya 110 lux
Jumlah			-	1	



Gambar 4.38 Lampu Penerangan di GANGWAY

3) Fasilitas Kesetaraan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada aspek Kesetaraan Belum memenuhi standar karena belum adanya lajur khusus untuk penumpang disabilitas

Tabel 4.26 Pelayanan Fasilitas Kesetaraan

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

Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan

1. Analisa Tingkat Kesesuaian dan Pembobotan Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan

Lembar. Jenis kesesuaian di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan dapat dilihat pada Tabel 4.28

Tabel 4.27 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	-	5	-	100%
2	Keamanan	2	1	33%	67%
3	Kenyamanan	-	6	-	100%
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	1	5	17%	83%
5	Kehandalan/Keteraturan	2	-	100%	-
6	Kesetaraan	-	1	-	100%
Jumlah		5	18	23%	77%

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

$$= \frac{5}{23} \times 100\%$$

$$= 23\%$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 23% sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 77%.

Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini di dapat persentase pembobotan pelayanan terhadap penumpang angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar dalam kondisi *eksisting* dengan standar pelayanan penumpang

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

Berikut penyajian analisa data persentase pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Dapat dilihat pada Tabel 4.29

Tabel 4.28 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Bobot	Surveyor	
			Total Bobot	Total Score
				66
1	Keselamatan	3.00%	-	-
2	Keamanan	3.00%	1.75	2
3	Kenyamanan	3.00%	0.50	2
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.00%	0.63	8
5	Kehandalan/Keteraturan	3.00%	3.00	2
6	Kesetaraan	3.00%	-	-
		18.00%	5.88	14

Tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan Dan Kedatangan Pelabuhan penyeberangan Lembar Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 5.88 % sedangkan standar pelayanan yang sesuai 18.00%

2. Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Ruang Tunggu

Berikut analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan penyeberangan Lembar pada ruang tunggu.

Tabel 4.29 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	0	4	-	100%
2	Keamanan	1	1	50%	50%
3	Kenyamanan	2	2	50%	50%
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	-	1	-	100%
5	Kehandalan/Keteraturan	-	1	-	100%
6	Kesetaraan	-	2	-	100%
Jumlah		3	11	21%	79%

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Ruang Tunggu Pelabuhan penyeberangan Lembar dibandingkan dengan kondisi *eksisting* di lapangan, yaitu:

$$= \frac{3}{14} \times 100\%$$

$$= 21 \%$$

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 21% sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan 79%.

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

Berikut analisa persentase pembobotan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar.

Tabel 4.30 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Bobot	Surveyor	
			Total Bobot	Total Score
				34
1	Keselamatan	3.50%	-	-
2	Keamanan	3.50%	1.75	3
3	Kenyamanan	3.50%	2.19	5
4	Ketermudahan/Keterjangkauan	3.50%	-	-
5	Kehandalan/Keteraturan	3.50%	-	-
6	Kesetaraan	3.50%	-	-
Jumlah		21.00%	3,94	8

Dari hasil analisa diatas didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 6.55% sedangkan yang sesuai dengan standar pelayanan 21.00%.

3. Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Di Jalur Pejalan Kaki (GangWay)

Berikut analisa tingkat kesesuain pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Lembar.

Tabel 4.31 Analisa Tingkat Pelayanan

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

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

$$= \frac{1}{3} \times 100\%$$

$$= 33 \%$$

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

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

Tabel 4.32 Analisa Tingkat Pelayanan

No.	Aspek	Bobot	Surveyor	
			Total Bobot	Total Score
				7
1	Keamanan	3.50%	3.50	3
2	Kenyamanan	3.50%	-	-
3	Kesetaraan	3.50%	-	-
Jumlah		10.50%	3.50	3

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 Lembar. Untuk mengetahui berapa tingkat persentase yang sesuai dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.33 Analisa Tingkat Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kesesuaian		Persentase	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Terminal Keberangkatan Penumpang	5	18	23%	77%
2.	Ruang Tunggu	3	11	21%	79%
3.	Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY)	1	2	33%	67%
	Jumlah	9	31	29%	71%

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang sesuai dengan Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebesar 29%. sedangkan yang tidak sesuai dengan Pelayanan adalah sebesar 71%.Maka bisa disimpulkan standar pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan Penyeberangan Lembar belum memenuhi standar yang ada. Untuk mengetahui berapa tingkat persentase yang sesuai dapat dilihat dari Tabel dibawah ini:

Tabel 4.34 Analisa Tingkat Persentase Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Bobot	Surveyor	
			Total Bobot	Total score
				107
1.	Terminal Keberangkatan Penumpang	18.00%	5.88%	30
2.	Ruang Tunggu	21.00%	3,94%	7
3.	Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY)	10.50%	3.50%	3
	Jumlah	49.50%	13.32%	40

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang sesuai dengan Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar adalah sebesar 13.32%. 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 45.50%.Maka bisa disimpulkan standar pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan Penyeberangan Lembar belum memenuhi standar yang ada.

C. Analisa Perhitungan Kebutuhan Fasilitas

1. 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.

Tabel 4.35 Waktu Pelayanan Loker Kendaraan

NO	Hari/ Tanggal	Nama penumpang	Gol. Kendaraan	Waktu Pelayanan
1	1 April 2022	Irawan	2	1 menit 15 detik
2	2 April 2022	Hera	4	1 menit 22 detik
3	3 April 2022	Rita purnama	4	1 menit 28 detik
4	4 April 2022	Ni putu	4	1 menit 21 detik
5	5 April 2022	I wayan Swakarma	2	1 menit 5 detik
6	6 April 2022	Ida ayu komang	2	1 menit 17 detik
7	7 April 2022	Wayan	4	1 menit 33 detik
8	8 April 2022	Randhi sinatriya	2	1 menit 25 detik
9	9 April 2022	I made yudhi	2	1 menit 20 detik
10	10 April 2022	Zakia	2	1 menit 17 detik
11	11 April 2022	Muhammad	2	1 menit 29 detik
12	12 April 2022	Supartiani	2	1 menit 27 detik
13	13 April 2022	Yolanda	2	1 menit 30 detik
14	14 April 2022	Sri kartini	2	1 menit 33 detik
Rata- Rata				1 menit 33 detik

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan , bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Lembar pada Pelayanan Fasilitas Keandalan 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 Lembar 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.

2. Kebutuhan Fasilitas pada Ruang Tunggu

a. analisis kesesuaian pada ruang tunggu dimana dalam peraturan dijelaskan tolak ukur dari ruang tunggu untuk 1(satu) orang minimum 1,2 m². Sehingga Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 sebagai berikut:

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

(2.1)

Dengan : A = Luas ruang tunggu (m²)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (1,2m² per orang)

n = Jumlah 400 penumpang/kapal

N=Jumlah kapal yang bertolak bersamaan = 1 kapal

x=Rasio konsentrasi diambil 1,0

$y = \text{Rata - rata fluktuasi } 1,2$

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

$$= 1,2 \times 400 \times 1 \times 1 \times 1,2$$

$$= 576 \text{ m}^2$$



Gambar 4.39 Ruang Tunggu

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

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

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 survey penumpang selama 14 hari dengan membedakan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel 4.37

Tabel 4.36 Survey Penumpang selama 14 hari

Tanggal	Keberangkatan	
	Pria	Wanita
1 April 2022	483	378
2 April 2022	678	498
3 April 2022	768	378
4 April 2022	567	123
5 April 2022	345	164
6 April 2022	435	398
7 April 2022	302	123
8 April 2022	324	231
9 April 2022	234	145
10 April 2022	598	435
11 April 2022	478	564
12 April 2022	876	265
13 April 2022	234	354

Tanggal	Keberangkatan	
	Pria	Wanita
14 April 2022	435	453
Total	6.757	4.506
Rata-Rata	482	321

Berikut penghitungan jumlah toilet yang dibutuhkan:

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

Jumlah rata-rata penumpang pria

perhari = $\frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria dalam 14trip}}{14}$

50

= $\frac{482}{50} = 9$ toilet

50

Jumlah rata-rata penumpang wanita

perhari = $\frac{\text{Jumlah penumpang wanita dalam 14 trip}}{14}$

50

= $\frac{321}{50} = 6$ toilet x 2 = 12 toilet

50

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 9 Toilet
2. Kebutuhan toilet untuk penumpang wanita 12 Toilet

Jumlah fasilitas toilet di Pelabuhan Penyeberangan Lembar tersedia 6 toilet maka hasil perhitungan fasilitas toilet belum sesuai dengan kapasitas penumpang perhari, dimana 9 Toilet Pria dan 12 Toilet Wanita dikarenakan untuk sekarang terdapat 3 toilet Wanita dan 3 toilet pria sajan kondisi toilet di pelabuhan saat ini masih kotor dan berbau.



Gambar 4.40 Toilet

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 Lembar bahwa lampu penerangan sudah memadai sesuai dengan

kapasitas ruang tunggu sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 dapat dilihat pada Tabel 4.38

Tabel 4.37 Survey Lux Meter di ruang tunggu

Titik	Ruang Tunggu
1	281
2	227
3	245
4	227
Rata-rata	245 lux



Gambar 4.41 Survey Lux Meter



Gambar 4.42 Alat Pengukur Cahaya Ruang Tunggu

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

Terdapat Analisis intensitas cahaya pada standard pelayanan 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. Pada kondisi eksisting pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar bahwa lampu penerangan sudah memadai sesuai dengan kapasitas di Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY) tetapi lampu penerangan hanya mempunyai intensitas cahaya sebesar 132 lux yang belum sesuai dengan Perdirjen No KP.5062/AP 005/DRDJ/2020.

Tabel 4 38 Survey Lux Meter di Gangway

Titik	Gangway
1	112
2	104
3	146
4	168
Rata-rata	132 lux



Gambar 4.43 Survey Lux Meter Gangway

C. Pembahasan

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

Tabel 4.39 Tabel Perbandingan Kondisi *Exsisting* Terminal Keberangkatan Penumpang

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang Direncanakan
Terminal Keberangkatan Penumpang		
<ul style="list-style-type: none"> - Pada fasilitas keselamatan tidak terdapat alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan Informasi Nomor Darurat. - Pada fasilitas kesehatan tidak terdapat P3K dan kursi roda 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan informasi nomor darurat. - Menyediakan fasilitas kesehatan seperti P3K dan kursi roda 	<ul style="list-style-type: none"> - Memudahkan proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat. - Memudahkan jika terjadi keadaan darurat untuk pertolongan pertama
<ul style="list-style-type: none"> - Pada FasilitasKeamanan tidak terdapat speaker, dan tidak terdapat fasilitas informasi gangguan keamanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas keamanan berupa speaker dan fasilitas informasi gangguan keamanan seperti alat bantu peringatan keadaan darurat 	<ul style="list-style-type: none"> - Mempermudah petugas dan pengguna jasa jika terjadi gangguan keamanan
<ul style="list-style-type: none"> - Pada fasilitas kenyamanan Tidak terdapat toilet, kantin dan lampu penerangan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan toilet, kantin dan lampu penerangan yang sesuai dengan aturan yang berlaku. 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat pengguna jasa merasa lebih nyaman
<ul style="list-style-type: none"> - Pada fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan tidak terdapat audio speaker, informasi angkutn lanjutan, dan informasi layanan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan audio speaker, informasi angkutan lanjutan dan informasi layanan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> - Memudahkan Petugas dalam memberikan informasi terkait dengan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal membantu pengguna jasa dalam angkutan lanjutan serta

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang Direncanakan
		memudahkan dalam memberikan informasi bagi pengguna jasa
- Pada fasilitas kesetaraan tidak tersedianya Lajur Khusus untuk penumpang disabilitas	- Menyediakan Lajur Khusus untuk penumpang disabilitas	- Memudahkan bagi pengguna jasa disabilitas

Tabel 4.40 Tabel Perbandingan Kondisi *Exsisting* Ruang Tunggu

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang Direncanakan
Ruang Tunggu		
- Pada fasilitas Keselamatan tidak tersedianya Petunjuk Jalur evakuasi - Pada Fasilitas Kesehatan tidak tersedianya perlengkapan P3K dan klinik/Pos Kesehatan	- Menyediakan fasilitas alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan informasi nomor darurat. - Menyediakan fasilitas kesehatan seperti P3K dan klinik/pos kesehatan	- Memudahkan proses penyelamatan penumpang apabila sewaktu – waktu terjadi keadaan darurat. - Memudahkan jika terjadi keadaan darurat untuk pertolongan pertama
- Pada Fasilitas Kenyamanan tidak tersedianya Fasilitas Pengatur Suhu - Toilet pada ruang tunggu yang belum memadai serta kotor dan berbau - Lampu penerangan di ruang tunggu tidak memenuhi standar yang ditetapkan 200-300 Lux pada ruang tunggu hanya 138 Lux	- Menambah fasilitas pengatur suhu (Kipas atau AC) agar suhu yang ada di ruang tunggu tidak panas dan sesuai dengan standar yang ada yaitu 27°C - Menambahkan jumlah toilet dan meningkatkan kebersihan di toilet - Mengganti lampu di ruang tunggu dengan watt yang lebih tinggi dan disesuaikan dengan luas ruangan	- memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa - Jika toilet bersih, hal itu dapat memberikan rasa nyaman bagi penumpang saat menggunakan toilet - Intensitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila berada di ruang tunggu pada malam hari
- Pada Fasilitas Kemudahan dan Keterjangkauan tidak tersedianya Informasi gangguan perjalanan yang berupa audio speaker dan visual	- Menyediakan Audio speaker dan Informasi melalui visual	- Agar pengguna jasa bisa mengetahui informasi sebelum terjadinya gangguan perjalanan kapal

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang Direncanakan
-	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan lajur khusus untuk penumpang disabilitas - Menyediakan Ruang Ibu Menyusui 	<ul style="list-style-type: none"> - Memudahkan bagi pengguna jasa disabilitas - Agar pengguna jasa ibu menyusui merasa nyaman dan aman saat akan memberikan asi

Tabel 4.41 Tabel Perbandingan Kondisi *Existing* Gangway

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang Direncanakan
/Jalur Pejalan Kaki (GANGWAY)		
- Pada Fasilitas Kenyamanan lampu penerangan di ruang tunggu tidak memenuhi standar yang ditetapkan 200-300 Lux pada ruang tunggu hanya 125 Lux	- Mengganti lampu di ruang tunggu dengan watt yang lebih tinggi dan disesuaikan dengan luas ruangan atau penambahan lampu	Intensitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila pengguna jasa berada di ruang tunggu pada malam hari
- Pada Fasilitas Kesetaraan belum tersedianya Jalur Bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	- Menyediakan Jalur Khusus bagi Penumpang Penyandang Disabilitas	- Memberikan Kemudahan Jalur Untuk Penumpang Penyandang Disabilitas

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

1. Untuk fasilitas keselamatan.

Petugas pelabuhan hendaknya menyediakan informasi dan peralatan penyelamatan dipelabuhan untuk mengantisipasi jika terjadi kecelakaan atau bencana alam di area pelabuhan. Seperti alat pemadam kebakaran di beberapa titik di pelabuhan seperti di

ruang kontrol *movable bridge* , ruang tunggu penumpang, kantor, gedung sentral yang sesuai dengan jenis APAR dan peruntukannya, serta memberikan perawatan yang rutin agar APAR tetap layak untuk digunakan.



Gambar 4.44 Contoh Alat Pemadam Api Ringan

Sumber: Google(2022)

Sedangkan untuk informasi dan fasilitas kesehatan di pelabuhan harus dilengkapi serta petugas kesehatan yang berada di pelabuhan 24 jam sehingga pengguna jasa merasa terjamin kesehatannya saat berada di pelabuhan.



Gambar 4.45 Contoh gambar P3K

Sumber: Google(2022)



Gambar 4.46 Contoh Gambar Kursi Roda

Sumber: Google(2022)

2. Untuk fasilitas keamanan dipelabuhan.
 - 1) Petugas keamanan harus ada 24 jam di posnya.
 - 2) Serta adanya informasi nomor telpon yang bisa dihubungi oleh pengguna jasa jika ada pengaduan serta penambahan pencahayaan di Pelabuhan.
 - 3) Pihak pelabuhan juga harus menyediakan petugas khusus untuk mengarahkan penumpang saat masuk maupun turunkapal agar pengguna jasa melewati jalur yang seharusnya dan tidak membahayakan penumpang maupun pengguna jasa lainnya.



Gambar 4.47 no telepon darurat

Sumber :Google (2022)



Gambar 4.48 Contoh gambar jalur evakuasi

Sumber: Google(2022)




Gambar 4.49 Contoh gambar speaker informasi

Sumber: Google(2022)

3. Untuk kenyamanan dipelabuhan

- 1) Ruang tunggu dipelabuhan hendaknya dalam keadaan bersih dan diberikan fasilitas tempat duduk, AC/ kipas angin serta fasilitas tambahan lainnya seperti *TV* dan hiburan lain yang membuat penumpang merasa nyaman saat berada di ruang tunggu tersebut.

Tabel 4.42 Fasilitas Pengatur Suhu yang Direncanakan

No	Jenis fasilitas	Gambar
1	Fasilitas sirkulasi udara (ventilasi udara, AC, Kipas Angin).	

Sumber :Google (2022)

- 2) Toilet yang berada dipelabuhan dalam keadaan kotor dan saluran air juga tidak berfungsi dengan baik yang dapat menyebabkan toilet tersumbat.



Gambar 4.50 Contoh Gambar Toilet Yang Bersih

Sumber :Google (2022)

4. Untuk kemudahan dan keterjangkauan dipelabuhan
- 1) Untuk angkutan lanjut bagi pegguan jasa yang akan melanjutkan perjalananya hendaknya di tempatkan papan informasi tentang jenis

angkutan, lokasi arah angkutan, jadwal keberangkatan, serta tujuan yang dapat dibaca dengan jelas.



Gambar 4.51 Contoh Gambar Papan Informasi

Sumber :Google (2022)

- 2) Adanya penempatan petugas dan 1 buah meja tempat pengguna jasa mengajukan pengaduan.
- 3) Penempatan petugas dan rambu pemisah antara kendaraan yang bongkar dengan kendaraan muat serta atap atau kanopi untuk penumpang dari terminal ke kapal maupun ke ruang tunggu.
- 4) Porter yang berseragam dan memiliki identitas yang jelas.



Gambar 4.52 Contoh Gambar Petugas Portir berseragam

Sumber : Google (2022)

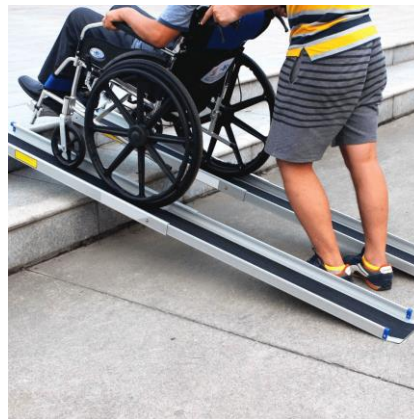
5. Untuk Kehandalan dan Keteraturan dipelabuhan

1.)Tempat bagi pengguna jasa membeli tiket di pelabuhan

2) waktu antrian antar pengguna jasa di loket kurang dari 5 menit

6. Kesetaraan dipelabuhan

tersedianya fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil. Fasilitas bagi penumpang *difable* Pengelola pelabuhan diharapkan mementingkan kebutuhan penumpang, terutama bagi penumpang yang berkebutuhan khusus. Dikarenakan penumpang berkebutuhan khusus, memiliki kebutuhan yang lebih dari penumpang biasa. Diharapkan bagi pengelola pelabuhan untuk menambah fasilitas untuk penumpang bekebutuhan khusus. Seperti penyediaan kursi roda, jalur khusus dengan kemiringan 20” dari tempat parkir antar jemput sampai memasuki kapal, dan *mobile ramp* sebagai penyambung *platform* ke kapal.



Gambar 4.53 Contoh Gambar Mobile Ramp

Sumber : Google (2022)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang didapatkan dari penulisan Kertas Kerja Wajib ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada pelabuhan Lembar masih belum baik, dari hasil perhitungan bobot tidak sesuai menunjukkan 13,32% sedangkan yang sesuai adalah 49,50% itu dikarenakan kurangnya fasilitas pelayanan yang disediakan atau diberikan oleh pelabuhan Lembar sehingga mengakibatkan nilai dari pelayanan pada pelabuhan lembar berdasarkan tolak ukur dari Perdirjen No. KP.5062/AP 005/DRDJ/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang pada Pelabuhan belum maksimal. Berikut kesimpulan pelayanan dari aspek yang ada:

1. Aspek Keselamatan:
 - a) Tidak tersedianya Informasi dan Fasilitas Keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau yang berupa alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, dan nomor darurat.
 - b) Tidak tersedianya Informasi dan Fasilitas Kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau yang berupa petugas kesehatan, perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) dan kursi roda
2. Aspek keamanan:

Belum tersedianya stiker yang berisi nomor telpon/SMS Pengaduan yang ditempel pada tempat strategis.

3. Aspek Kenyamanan:

- a) Mushola yang ada berbau kotor, terutama diruang ibadah wanita.
- b) Fasilitas Toilet yang ada kotor dan berbau.
- c) Fasilitas pengatur suhu di ruang tunggu belum ada, dan suhu di ruang tunggu mencapai rata-rata 30°C pada siang hari dan 27°C pada malam hari.

4. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan:

- a) Belum tersedia fasilitas Informasi Layanan kepada pengguna jasa sekurang – kurangnya memuat : denah / layout terminal penumpang, jadwal kedatangan dan keberangkatan, dan peta jaringan lintasan pelayanan.
- b) Belum tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan kepada pengguna jasa sekurang – kurangnya memuat: jenis angkutan, lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan, jadwal dan kedatangan, dan tujuan.
- c) Belum tersedianya *porter* yang berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat, yang berfungsi dengan baik dan memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan.
- d) Belum tersedianya fasilitas layanan untuk memberikan informasi dan layanan penerimaan pengaduan dengan mempunyai tempat 1 (satu) meja kerja.

5. Aspek Kesetaraan:

- a) Belum tersedianya fasilitas bagi penumpang *difable* (Penyandang cacat).
- b) Belum tersedianya ruangan untuk ibu menyusui

B. Saran

1. Untuk fasilitas keselamatan, perlunya:

- a. Petugas pelabuhan hendaknya menyediakan petunjuk jalur evakuasi, titik simpul evakuasi dan peralatan penyelamatan dipelabuhan guna mengantisipasi jika terjadi kecelakaan atau bencana alam lainnya.
- b. Sedangkan untuk informasi dan fasilitas kesehatan di pelabuhan harus di sediakan fasilitas kesehatan (klinik) yang mudah terlihat dan terjangkau, dan juga menyediakan petugas kesehatan, perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) kursi roda, dan tandu.

2. Untuk keamanan di pelabuhan, perlunya:

Penyedia jasa pelabuhan harusnya memberikan Informasi mengenai nomor telepon atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat strategis atau mudah dijangkau pengguna jasa, agar pengguna jasa tidak kebingungan mencari informasi jika terjadi gangguan.

3. Untuk kenyamanan dipelabuhan, perlunya:

- 1) Baiknya penyedia jasa Pelabuhan lembar menyediakan Ruang tunggu yang sesuai dengan kapasitas penumpang kondisi juga harus dalam keadaan bersih serta ruang tunggu sebaiknya diberikan fasilitas tambahan lainnya seperti *TV*

dan hiburan lain sehingga dapat membuat penumpang merasa nyaman saat berada di ruang tunggu tersebut.

- 2) Tersedia Mushola yang setiap harinya dibersihkan dan juga diharapkan ada penjaga kebersihan mushola agar selalu bersih dan tidak berbau demi kenyamanan pengguna jasa dalam melakukan ibadah.
 - 3) Baiknya pihak penyedia jasa memberikan ruang tunggu yang diberikan fasilitas pendingin udara berupa AC / kipas angin, agar pengguna jasa tidak merasa kepanasan apabila berada di dalam ruang tunggu tersebut.
 - 4) Toilet yang ada sebaiknya selalu dibersihkan oleh petugas kebersihan yang disediakan oleh penyedia jasa pelabuhan, dan juga baiknya penyedia jasa menempelkan suatu himbauan kepada pengguna jasa agar selalu menjaga kebersihan toilet, demi terciptanya rasa nyaman bersama
4. Untuk kemudahan dan keterjangkauan dipelabuhan, perlunya:
- 1) Perlu disediakan media khusus berupa televisi multimedia yang menginformasikan pelayanan dan bisa memberikan informasi tentang pengumuman jadwal keberangkatan kapal dan tujuan, dan sebagainya yang bisa didengar pengguna jasa dengan jelas.
 - 2) Baiknya penyedia jasa menyediakan petugas dan 1 buah meja tempat pengguna jasa mengajukan pengaduan, apabila terjadi suatu gangguan.
 - 3) Serta diberikan informasi angkutan lanjutan sekurang – kurangnya memuat jenis angkutan, lokasi, petunjuk arah angkutan lanjutan, jadwal keberangkatan, kedatangan, tujuan dan tarif, agar pengguna jasa tidak

kebingungan untuk mencari informasi angkutan lanjutan setelah keluar dari area pelabuhan.

- 4) Perlunya di sediakan petugas *porter* berseragam lengkap yang memiliki identitas dan mudah terlihat guna untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa untuk membawa barang bawaan.
5. Untuk kesetaraan dipelabuhan, perlunya:
 - a. Sebaiknya pihak pelabuhan menyediakan fasilitas *difable* (penyanggah cacat) dengan kemiringan maksimum 20” untuk menyambungkan *platform* ke kapal.
 - b. Pihak pelabuhan hendaknya selalu membuka Ruang Khusus bagi ibu menyusui dan juga menyediakan petugasnya, agar penumpang bisa menggunakan ruangan tersebut sesuai dengan kegunaannya.

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 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 Kuantitaif*, Jakarta
- Triadmodjo, Bambang (2010), *Perencanaan Pelabuhan*, Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada

LAMPIRAN