

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEGERANGAN TELUK BUNGUS
PROVINSI SUMATERA BARAT**



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

WARIZATUL HAFIZ

22 03 023

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

TAHUN 2025

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN TELUK BUNGUS
PROVINSI SUMATERA BARAT**



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

WARIZATUL HAFIZ

22 03 023

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN TELUK BUNGUS
PROVINSI SUMATERA BARAT

Disusun dan diajukan oleh :

WARIZATUL HAFIZ

NPM. 2203023

Telah dipertahankan didepan panitia ujian KKW

Pada tanggal, 30 Juli 2025

Menyetujui

Penguji I

Penguji II

Penguji III

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

Muhammad Khairani, S.Si.T., M.Si.
19830906 200312 1 006

Hari Arkani, M.Pd
19910912 202321 1 022

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manjemen Transportasi Perairan Daratan

Bambang Setiawan, ST., MT.
NIP 19730921 1999703 1 002

**PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB (KKW)**

Judul : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN TELUK
BUNGUS PROVINSI SUMATERA BARAT

Nama Taruna/I : Warizatul Hafiz

NPM : 2203023

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah menyetujui syarat untuk diseminarkan

Palembang, 30 Juli 2025

Mnyetujuji

Pembimbing I



Santoso, S.E., M.Si.
19820929 200912 1 004

Pembimbing II



Damaida Hatina, A.Md.,S.H.,M.M
NIP. 198012132002122004

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manjemen Transportasi Peraiaran Daratan



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

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Warizatul Hafiz

NPM : 2203023

Program Studi : Diploma HI Manjeman Transportasi Perairan Daratan

Adalah pihak I selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “ Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Provinsi Sumatera Barat” dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politcnik Transportasi SDP Palembang

Alamat : JI. Sabar Jaya no.116, Prajen, Banyuasin I Kabupaten Banyuasin,
Sumatera Selatan

Adalah pihak H selaku pemegang hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Mahasiswa/i Program Studi Diploma HI Manajemen Tranportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat di pergunakan sebagai mana mestinya

Palembang, 30 Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



(Politknik Transportasi SDP Palembang)

(Warizatul Hafiz)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Warizatul Hafiz

NPM : 2203023

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN TELUK BUNGUS PROVINSI SUMATERA 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, 30 Juli 2025

Pencipta



Warizatul Hafiz



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM**

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEGERANGAN PALEMBANG

Jl. Sabar Jaya No. 116 | Teip. : (0711) 753 7278 | Email : kepegamaian@poiteittronssdp-palembang.ac.id
Palembang 30763 | Fax. : (0711) 763 7263 | Website : www.poiteittronssdp-palembang.ac.id



**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : 50 / PD / 2025**

Tim Verifikator Smiliarity Karya Tulis Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, menerangkan bahwa identitas berikut :

**Nama : Warizatul Hafiz
NPM : 2203023
Program Studi : D. HI STUDI MTPD
Judul Karya : Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Sumatera Bara**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan Uji Turnitin 24% sehingga memenuhi batas maksimal Plagiasi kurang dari 25% pada naskah karya tulis yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat pengumpulan tugas akhir dan *Clearence Out Wisuda*.

Palembang, 20 Agustus 2025
Verifikator

Kurniawan.,S.IP
NIP. 199904222025211005

"The Bridge Start Here"



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunianya-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Kertas Kerja Wajib ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan (MTPD). Di samping itu, penulisan Kertas Kerja Wajib ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Penulis menyadari dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan bimbingan, petunjuk, saran dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan dan kesempurnaan laporan Kertas Kerja Wajib ini.

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

1. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dengan doa dan senantiasa memberikan semangat.
2. Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang, Dr. Eko Nugroho Widjatnoko, M.M., M.Mar.E.
3. Bapak Santoso, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I Kertas Kerja Wajib (KKW), terima kasih telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Damaida Hatina, A.Md., S.H., M.M selaku dosen pembimbing II Kertas Kerja Wajib (KKW), terima kasih telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
5. Kepala Balai Pengelola Transpotasi Darat Kelas II Provinsi Sumatera Barat, Dedy Gusman, S.T., M.Sc
6. Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau Dan Penyeberangan BPTD Kelas II Provinsi Sumatera Barat, Bapak Elbriyan Sirait, S.T.
7. Kepala Pengawas Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, Bapak Herwandi, A.Md.tra

8. Bapak Muhammad Khairani, S.Si.T., M.Si. selaku dosen pembimbing Praktek Kerja Lapangan (PKL), atas arahan dan masukannya yang sangat membangun.
9. Dosen – dosen Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
10. Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah Kelas II Provinsi Sumatera Barat Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, Kak Annisa Ramadhani, A.Md.Tra dan Kak Nyanyu, A.Md Tra.
11. Kakak Alumni beserta staff dan pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Sumatra Barat yang banyak membantu pelaksanaan kegiatan selama PKL dan Magang.
12. Rekan Mahasiswa/i Politeknik Transportasi Sungai, Danau, Dan Penyeberangan Palembang Angkatan XXXIII.
13. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Akhirnya penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penyusunan tulisan serupa dan bagi pihak yang berkepentingan.

Palembang, 30 Juli 2025

Penulis

(Warizatul Hafiz)

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN TELUK BUNGUS PROVINSI SUMATERA BARAT

Warizatul Hafiz (2203023)
Dibimbing oleh: Santoso, S.E., M.Si.
Damaida Hatina, A.Md.,S.H.,M.M

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus merupakan salah satu pelabuhan perintis yang terletak di Sumatera Barat. Keberadaan pelabuhan ini sangat krusial dalam mendukung perkembangan ekonomi, khususnya di wilayah Kota Padang. Berdasarkan hasil survei lapangan, teridentifikasi beberapa aspek pelayanan bagi penumpang yang belum dilaksanakan secara optimal, seperti kurangnya petunjuk area parkir yang terlihat dari pintu masuk pelabuhan, tidak adanya petugas keamanan, serta ketiadaan area titik kumpul dan rambu petunjuk zonasi. Selain itu, informasi melalui audio *speaker* atau layar visual, perlengkapan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (PPPK), klinik atau pos kesehatan, ruang menyusui, serta fasilitas bagi penumpang *difabel* juga belum tersedia. Penelitian ini menggunakan metode Gap Analisis, yang merupakan suatu pendekatan untuk mengukur perbedaan antara realitas di lapangan dan kinerja suatu peraturan. Metode ini didukung oleh beberapa survei terkait pelayanan penumpang di pelabuhan.

Setelah melaksanakan survei, hasil dari metode ini akan dianalisis berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase standar pelayanan penumpang mencapai 45% yang sesuai dan 55% yang tidak sesuai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus tergolong kurang baik. Berdasarkan analisis data tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

Kata kunci : Standar, Pelayanan, Penumpang, Kesesuaian, Pelabuhan

EVALUATION OF PASSENGER SERVICE QUALITY AT TELUK BUNGUS FERRY PORT WEST SUMATERA PROVINCE

Warizatul Hafiz (2203023)
Advisor by: Santoso, S.E., M.Si.
Damaida Hatina, A.Md., S.H., M.M

ABSTRACT

Teluk Bungus Ferry Port is one of the pioneer ports located in West Sumatra. The existence of this port is crucial in supporting economic development, especially in the Padang City area. Based on field survey results, several aspects of passenger services have not been implemented optimally, such as the lack of visible parking area signs from the port entrance, the absence of security personnel, and the absence of gathering areas and zoning signage. Additionally, information via audio speakers or visual screens, first aid equipment, clinics or health posts, breastfeeding rooms, and facilities for passengers with disabilities are also unavailable. This study employs the Gap Analysis method, which is an approach to measure the difference between on-site reality and the performance of a regulation. This method is supported by several surveys related to passenger services at the port.

After conducting the survey, the results of this method will be analyzed based on the provisions set forth in the Director General of Land Transportation Decision No. KP-DRJD 6188 of 2024. The analysis results indicate that the percentage of passenger service standards meets the criteria at 45% and does not meet the criteria at 55%. Therefore, it can be concluded that the passenger service standards at Teluk Bungus Ferry Port are considered inadequate. Based on the analysis of the data, it can be concluded that there are still passenger service facilities at Teluk Bungus Ferry Port that do not meet the established service standards.

Keywords: Standards, Service, Passengers, Compliance, Port

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR	iii
SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Landasan Teori	10
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian	16
B. Teknik Pengumpulan Data	21
C. Teknik Analisis Data	25
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Wilayah	33

B. Analisis	58
C. Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Standar Pelayanan Penumpang	10
Tabel 4.1 Luas dan Pusat Kecamatan Di Kota Padang	20
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Padang	21
Tabel 4.3 Batas Wilayah Kota Padang	21
Tabel 4.4 Karakteristik KMP. Ambu – Ambu	24
Tabel 4.5 Karakteristik KMP. Gambolo	26
Tabel 4.6 Produktivitas Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Selama 5 Tahun Terakhir	42
Tabel 4.7 Harga Tarif Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Lintasan Padang - Kep. Mentawai	44
Tabel 4.8 Lintasan Penyeberangan Padang - Mentawai	45
Tabel 4.9 Data Produktivitas Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang	45
Tabel 4.10 Pelayanan Penumpang Pada Area Parkir Pengantar Dan Penjemput	47
Tabel 4.11 Pelayanan Penumpang Pada Area Gedung Terminal	51
Tabel 4.12 Suhu Ruangan di Pelabuhan Penyeberangan	57
Tabel 4.13 Survei Intensitas Cahaya di Gedung Terminal	58
Tabel 4.14 Pelayanan Penumpang Pada Area <i>Gangway</i>	59
Tabel 4.15 Pelayanan Penumpang Pada Area Titik Kumpul Evakuasi	61
Tabel 4.16 Pembobotan Nilai Pelayanan Penumpang Pelabuhan	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian	15
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kota Padang	19
Gambar 4.2 KMP. Ambu – Ambu	24
Gambar 4.3 KMP. Ambu - Ambu	25
Gambar 4. 4 <i>Layout</i> Pelabuhan	27
Gambar 4.5 Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput	28
Gambar 4.6 Lapangan Parkir Siap Muat	28
Gambar 4.7 Ruang Tunggu	29
Gambar 4.8 Loket Penumpang Dan Kendaraan	29
Gambar 4.9 Kantor Administrasi	30
Gambar 4.10 Musala	30
Gambar 4.11 <i>Toilet</i>	31
Gambar 4.12 Pos Jaga	31
Gambar 4.13 Instalasi air	32
Gambar 4.14 <i>Tollgate</i>	32
Gambar 4.15 Jembatan Timbang	33
Gambar 4.16 Pos Operator Jembatan Timbang	33
Gambar 4.17 Rumah <i>Genset</i>	34
Gambar 4.18 Dermaga <i>Movable Bridge</i> (MB)	35
Gambar 4.19 Dermaga Plengsengan	35
Gambar 4.20 Rumah Operator <i>Movable Bridge</i>	36
Gambar 4.21 <i>Trestle</i>	36
Gambar 4.22 <i>Bolder</i>	37
Gambar 4.23 <i>Fender</i>	37
Gambar 4.24 <i>Mooring dolphin</i>	38
Gambar 4.25 <i>Breasting Dolphin</i>	38
Gambar 4.26 <i>Catwalk</i>	39
Gambar 4.27 <i>Gangway</i>	39
Gambar 4.28 Stuktur Organisasi	39
Gambar 4. 29 Lintasan Padang – Mentawai	45
Gambar 4. 30 Contoh Petunjuk Area Parkir	69

Gambar 4.31 Contoh Alat Pemadam Kebakaran	69
Gambar 4.32 Contoh Perlengkapan PPPK	70
Gambar 4.33 Contoh Klinik/Pos Kesehatan	70
Gambar 4.34 Contoh Kursi Roda	71
Gambar 4.35 Contoh Area Titik Kumpul	71
Gambar 4.36 Contoh Rambu Titik Kumpul	72
Gambar 4.37 Rencana <i>Layout</i> Peletakkan Pada Aspek Keselamatan	72
Gambar 4.38 Rencana <i>Layout</i> Peletakkan Pada Aspek Keselamatan	73
Gambar 4.39 Contoh Petugas Keamanan	73
Gambar 4.40 Contoh Rambu Petunjuk Zona A1	74
Gambar 4.41 Contoh Rambu Petunjuk Zona A2	74
Gambar 4.42 Contoh Rambu Petunjuk Zona A3	75
Gambar 4.43 Rencana <i>Layout</i> Peletakkan Pada Aspek Keamanan	75
Gambar 4.44 Rencana <i>Layout</i> Peletakkan Pada Aspek Keamanan	75
Gambar 4.45 Contoh Petugas Kebersihan/Pelayanan Pengangan Sampah	76
Gambar 4.46 Contoh Petugas Pengatur Parkir	76
Gambar 4.47 Contoh Informasi Melalui Audio <i>Speaker</i> / Layar Visual	77
Gambar 4.48 Contoh Fasilitas Bagi Penumpang Cacat (<i>difable</i>)	78
Gambar 4.49 Contoh Ruang Ibu Menyusui	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Form survey penilaian Standar Pelayanan Penumpang Menggunakan Pedoman Perdirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024	85
Lampiran II	Kegiatan Melakukan Survei Lapangan	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelabuhan penyeberangan merupakan simpul dari lintas penyeberangan yang menghubungkan dua tempat melalui perairan berupa laut, selat maupun teluk (Jannah, 2016). Pengoperasian pelabuhan perlu dilaksanakan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan penyeberangan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau yang dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan masyarakat, sebab kelancaran transportasi penyeberangan akan sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi terutama sekali pertumbuhan aktivitas perdagangan dan jasa (Pratiwi, 2021).

Salah satu pelabuhan yang melayani angkutan penyeberangan antara lain Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang terletak di Jl. Raya Padang - Painan, Kelurahan Bungus Barat, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang, Sumatera Barat. Pelabuhan ini dikelola oleh BPTD Kelas II Sumatera Barat. Untuk menjamin efektivitas dan efisiensi operasional pelabuhan, perlu ditetapkan sebuah standar pelayanan. Standar pelayanan memiliki peranan yang sangat vital bagi pengelola pelabuhan sebagai acuan dalam penyediaan layanan. Selain itu, standar ini juga berfungsi sebagai pedoman mengenai kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Melalui Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, pemerintah sudah menetapkan standar pelayanan pada pelabuhan penyeberangan. Oleh sebab itu, penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus wajib memberikan layanan selaras pada ketentuan tersebut.

Fasilitas yang lengkap serta memadai, seperti ruang tunggu, toilet, serta tempat parkir, bisa membuat meningkat kepuasan pelanggan dengan menawarkan kemudahan dan kenyamanan. Selain itu, ketepatan waktu, keramahan, dan kecepatan layanan merupakan contoh layanan pelabuhan berkualitas tinggi yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang puas dengan layanan yang mereka terima cenderung akan kembali memakai pelabuhan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh sejumlah aspek lain, termasuk biaya layanan pelabuhan, keamanan pelabuhan, dan aksesibilitas (Widyanur et al., 2023).

Hasil analisis ini selanjutnya dapat digunakan sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi pengelola pelabuhan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang optimal, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Provinsi Sumatera Barat”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persentase pembobotan dan tingkat kualitas dari kesesuaian kondisi eksisting dalam pemenuhan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus?
2. Fasilitas pelayanan penumpang apa yang harus disediakan untuk memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian yang dilaksanakan dalam Kertas Kerja Wajib yakni:

1. Untuk mengetahui persentase pembobotan dan tingkat kualitas dari kesesuaian kondisi eksisting dalam pemenuhan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan teluk bungus.
3. Untuk mengetahui Fasilitas pelayanan penumpang apa yang harus disediakan untuk memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus?

D. Batasan Masalah

Sesuai dengan judul yang diangkat, agar pokok permasalahan yang dibahas tidak menyimpang dan meluas, maka penulis membuat ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Provinsi Sumatera Barat.
2. Objek penelitian yang dilaksanakan ialah pemenuhan standar pelayanan terhadap penumpang Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berlandaskan Peraturan Dirjen Perhubungan Darat No. KP-DRJD 6188 Tahun 2024 Tentang Pedoman Penilaian Dan pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat bagi Mahasiswa

Penelitian ini menjadi pedoman pada pengaplikasian untuk menempuh masa pendidikan pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Sungai, Danau serta penyeberangan Palembang, kemudian untuk Sebagai satu di antara persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk karya tulis dan sebagai sumber bagi penelitian selanjutnya yang lebih bermanfaat di masa depan.

2. Manfaat bagi Lembaga

Penelitian ini diupayakan bisa menjadi sumber referensi pada proses pembelajaran serta pengajaran. Kemudian diupayakan bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam kinerja pelayanan pelabuhan penyeberangan. Terkhusus pada instansi yang mengelola pelabuhan supaya menjadi landasan untuk membuat meningkat kualitas layanan serta merancang program-program yang bisa membuat meningkat kepuasan dan loyalitas penumpang.

3. Manfaat bagi Instansi Pemerintahan

Bagi instansi pemerintah, penelitian ini diupayakan bisa menjadi masukan untuk merancang kebijakan yang bertujuan untuk membuat meningkat kualitas pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

4. Manfaat bagi Masyarakat/Pengguna Jasa

Penelitian ini diupayakan berdampak positif bagi masyarakat sebagai pengguna jasa di sekitar pelabuhan untuk membuat meningkat pengalaman

perjalanan mereka serta memastikan yakni pelayanan yang diberikan di pelabuhan penyeberangan tersebut selaras pada harapan mereka, sehingga bisa dipakai sebagai sarana transportasi yang selalu dipergunakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Terkait dengan topik yang dipilih oleh penulis untuk penelitian ini, perlu didukung oleh studi-studi sebelumnya yang membahas tema yang sama. Memahami hasil-hasil yang telah diperoleh serta perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah keuntungan dari menganalisis studi-studi terdahulu. Ringkasan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NAMA	JUDUL PENELITIAN	LOKASI	HASIL
Ragil Wira Saputra (2024)	Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Rasau Jaya Provinsi Kalimantan Barat	Pelabuhan Penyeberangan Rasau Jaya Provinsi Kalimantan Barat	Tingkat Kualitas Standar Pelayanan Sebesar 28% Dan Termasuk Kategori Klasifikasi D (Kurang Baik)
Azuli Iqbal Ramadhan (2023)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara	Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara	Tingkat Kualitas Standar Pelayanan Sebesar 14,34% Dan Termasuk Kategori Klasifikasi D (Kurang Baik)

2. Teori Pendukung yang Relevan

a. Standar Pelayanan Minimal

Baik masyarakat (konsumen jasa) maupun pemerintah (bisnis) menganggap standar pelayanan minimum sangat strategis. Buku Manajemen Transportasi menyatakan bahwa frekuensi, standar pelayanan, kenyamanan, akurasi (keandalan), keamanan, dan keselamatan merupakan komponen-komponen kualitas pelayanan (Nasution, 2004).

b. Penumpang

Penumpang didefinisikan sebagai seseorang yang sekadar bepergian dalam kendaraan, baik itu bus, kereta api, pesawat terbang, atau moda transportasi lainnya; ini tidak termasuk awak kendaraan

yang mengemudikan serta melaksanakan servis kendaraan, juga tidak termasuk seseorang yang menikmati fasilitas yang ditawarkan oleh moda transportasi tersebut (Perdiana, 2021).

c. Pelabuhan Penyeberangan

Pelabuhan umum yang memfasilitasi penyeberangan pulau dan selat dikenal sebagai pelabuhan penyeberangan. Pelabuhan penyeberangan merupakan satu di antara pelabuhan umum penting yang menggerakkan perekonomian Indonesia secara keseluruhan. Pelabuhan penyeberangan berfungsi sebagai pintu masuk bagi jalur darat yang menghubungkan selat dan pulau (Septiano, 2021).

B. LANDASAN TEORI

1. Landasan Hukum

Penelitian yang dilaksanakan di pelabuhan berpacu pada hukum yang jelas sesuai dengan regulasi yang ada. Berikut dasar hukum yang digunakan adalah :

- a. Undang - Undang Nomor 66 Tahun 2024 Atas Perubahan Ketiga Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
 - 1) Pasal 1 Ayat (1) : Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim.
 - 2) Pasal 1 Ayat (16) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas kekselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan.
 - 3) Pasal 22 ayat (1) : Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan

untuk mengangkut penumpang dan/atau barang kendaraan beserta muatannya.

- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
 - 1) Pasal 22 ayat (1) : Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
 - 2) Pasal 22 ayat (2) : Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikuti sertakan Masyarakat dan Pihak yang Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 3) Pasal 22 ayat (3) : Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.
- c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan
 - 1) Pasal 1 ayat (5) : Penyedia jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan / atau penyedia jasa Pelabuhan Penyeberangan.
 - 2) 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.
 - 3) 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) Kehandalan/Keteraturan;
 - d) Kenyamanan;
 - e) Kemudahan/keterjangkauan; dan
 - f) Kesetaraan.

- d. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 Tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
- 1) Diktum 2 : Penilaian dan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum 1 dilakukan terhadap standar pelayanan:
 - a) Penumpang di pelabuhan penyeberangan;
 - b) Kendaraan di pelabuhan penyeberangan; dan
 - c) Kapal di pelabuhan penyeberangan.
 - 2) Diktum 3 : Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagai mana dimaksud dalam Diktum 2 huruf a meliputi standar pelayanan penumpang pada:
 - a) Area parkir pengantar dan penjemput;
 - b) Gedung terminal;
 - c) Jalur pejalan kaki (*gangway*); dan
 - d) Area titik kumpul evakuasi (*master station*).
 - 3) Diktum 11 : Berdasarkan penilaian sebagaimana dimaksud dalam Diktum 8, hasil penilaian diklasifikasikan menjadi 4 klasifikasi, yaitu:
 - a) Klasifikasi A untuk nilai ≥ 86 dengan kategori sangat baik;
 - b) Klasifikasi B untuk nilai antara 70 – 85 dengan kategori baik;
 - c) Klasifikasi C untuk nilai antara 51 – 69 dengan kategori cukup; dan
 - d) Klasifikasi D untuk nilai ≤ 50 dengan kategori kurang baik.
 - 4) Diktum 11 : Dalam hal pelabuhan penyeberangan yang diselenggarakan oleh badan usaha pelabuhan memperoleh klasifikasi d dengan kategori kurang baik selama 2 (dua) tahun berturut-turut, maka dikenai sanksi berupa penurunan tarif pas pelabuhan sebesar 15% (lima belas persen).

2. Landasan Teori

Agar penelitian dapat dilakukan dengan tepat dan tidak terjadi kesalahan dalam mengkaji permasalahan, diperlukan teori-teori yang

relevan dengan objek yang diteliti. Berikut adalah teori-teori yang akan dibahas:

a. Evaluasi

Evaluasi ialah proses untuk mengetahui seberapa baik suatu tujuan sudah tercapai. Supaya suatu program berhasil, baik pelatihan, pendidikan, maupun pembelajaran, evaluasi sangatlah penting. Tujuan evaluasi ialah untuk mengetahui apakah program sudah berhasil menghasilkan luaran yang diinginkan oleh peserta atau belum mencapai tujuannya (Novalinda et al., 2020).

b. Kualitas Pelayanan

Tingkat perbedaan antara harapan konsumen dan layanan aktual yang mereka terima dikenal sebagai kualitas layanan. Dengan membandingkan pendapat pelanggan tentang layanan yang mereka terima dengan harapan mereka, kualitas layanan bisa dipastikan (Prasetyo, 2012). Kualitas layanan dianggap baik serta memuaskan jika memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas layanan dianggap ideal jika melampaui harapan klien. Di sisi lain, kualitas layanan yang buruk diakui jika tingkat layanan yang diterima tidak memenuhi harapan. Akibatnya, kemampuan penyedia layanan untuk terus-menerus memenuhi harapan klien menentukan kualitas layanan (Asriyati et al., 2023).

c. Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP-DRJD 6188 Tahun 2024, hal ini menjadi standar yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan serta sebagai dasar untuk menilai kualitas yang merupakan tanggung jawab dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat demi memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Tabel 2.2 Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan

NO	JENIS PELAYANAN	FASILITAS
1	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petunjuk area parkir b. Alat pemadam kebakaran c. Petunjuk jalur evakuasi d. Perlengkapan PPPK (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) e. Klinik/pos Kesehatan f. Kursi roda g. <i>Railing</i> pagar dan kanopi h. Lokasi dan sterilisasi i. Rambu petunjuk
2	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas CCTV b. Terdapat petugas keamanan c. Terdapat rambu petunjuk Zonasi d. Petugas keamanan e. Fasilitas CCTV f. Terdapat rambu petunjuk zonasi
3	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan petugas b. Kebersihan area parkir c. Petugas kebersihan d. Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi e. Ruang tunggu f. Fasilitas pengatur suhu g. WC/kamar mandi h. Lampu penerangan i. Ruang peribadatan/ tempat ibadah j. Pelayanan penanganan sampah
4	Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan lahan parkir R4 dan R2 Jalur masuk dan keluar kendaraan b. Tersedianya petugas pengatur c. Tersedianya petugas d. Informasi melalui audio <i>Speaker</i> / layar visual e. Informasi angkutan lanjutan
5	Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> a. Loket pembelian tiket f. Koridor/<i>Elevated Gangway</i>
6	Kesetaraan	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> g. Ruang ibu menyusui

d. Peningkatan Pelayanan

Mengacu pada buku Kirom (2015) berjudul "*Measuring Service Performance and Consumer Satisfaction*", satu di antara inisiatif perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada

pelanggan ialah peningkatan layanan. Mengingat bahwa organisasi menyediakan layanan publik, yang memenuhi tuntutan masyarakat luas, kebutuhan akan layanan yang sesuai dan berkualitas tinggi menjadikan program peningkatan layanan ini krusial.

Untuk menentukan tingkat kesesuaian, bisa dipakai rumus yakni :

$$\frac{\Sigma \text{Jenis pelayanan sesuai}}{\Sigma \text{Jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

Σ = Total keseluruhan

Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang diberikan dengan cara yang tepat, adil, baik hati, dan bermoral supaya bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang menerimanya (Isa et al., 2019).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian selama kurang lebih empat bulan, dari 10 Februari hingga 3 Mei 2025. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data selama dua bulan serta pengolahan data selama dua bulan sebelum disajikan dalam bentuk kertas kerja yang diwajibkan dengan mengikuti pedoman yang berlaku. Pengumpulan data dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Provinsi Sumatera Barat, serta penelitian dilaksanakan di Kantor BPTD Kelas II Provinsi Sumatera Barat.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang terukur serta objektif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu. Dalam penelitian ini, dilakukan survei dengan memanfaatkan indikator penilaian yang tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Setiap indikator memiliki nilai yang akan diakumulasikan, sehingga menghasilkan persentase pemenuhan standar pelayanan di pelabuhan.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah suatu alat yang dipakai untuk mengumpulkan data pada penelitian. Instrumen penelitian dibuat selaras pada tujuan pengukur serta teori yang dipakai sebagai dasar (Thoyib,2022). Instrumen penelitian yang dipakai ialah:

a. Formulir Survey

Pada penelitian ini memakai formulir survei penilaian yang terlampir pada Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Untuk formulir survei penilaian bisa dilihat pada pada Lampiran I.

b. Alat Ukur

Penelitian ini memakai alat ukur suhu ruangan (*thermometer*) dan alat ukut intensitas cahaya (*luxmeter*).

c. Alat Dokumentasi

Pada penelitian ini memakai handphone sebagai alat dokumentasi.

4. Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data penelitian yang diperlukan untuk mendukung penulis dilengkapi pada penelitian ini dengan data kuantitatif. Penulis memperoleh data tersebut, baik secara langsung maupun melalui pengadaan dari instansi terkait.

b. Sumber Data

Sumber data mencakup semua elemen yang berhubungan dengan penelitian yang dapat memberikan informasi relevan. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari dua kategori sumber data, yaitu:

1) Data Primer

Data primer ialah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer ini, disebut juga data asli atau data baru. Data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilaksanakan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya, merupakan data primer (Sari Anita et al., 2023). Data primer pada penelitian ini diantaranya:

- a) Data fasilitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan.
- b) Data terkait pemenuhan standar layanan pelabuhan sesuai dengan indikator penilaian yang tercantum dalam Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

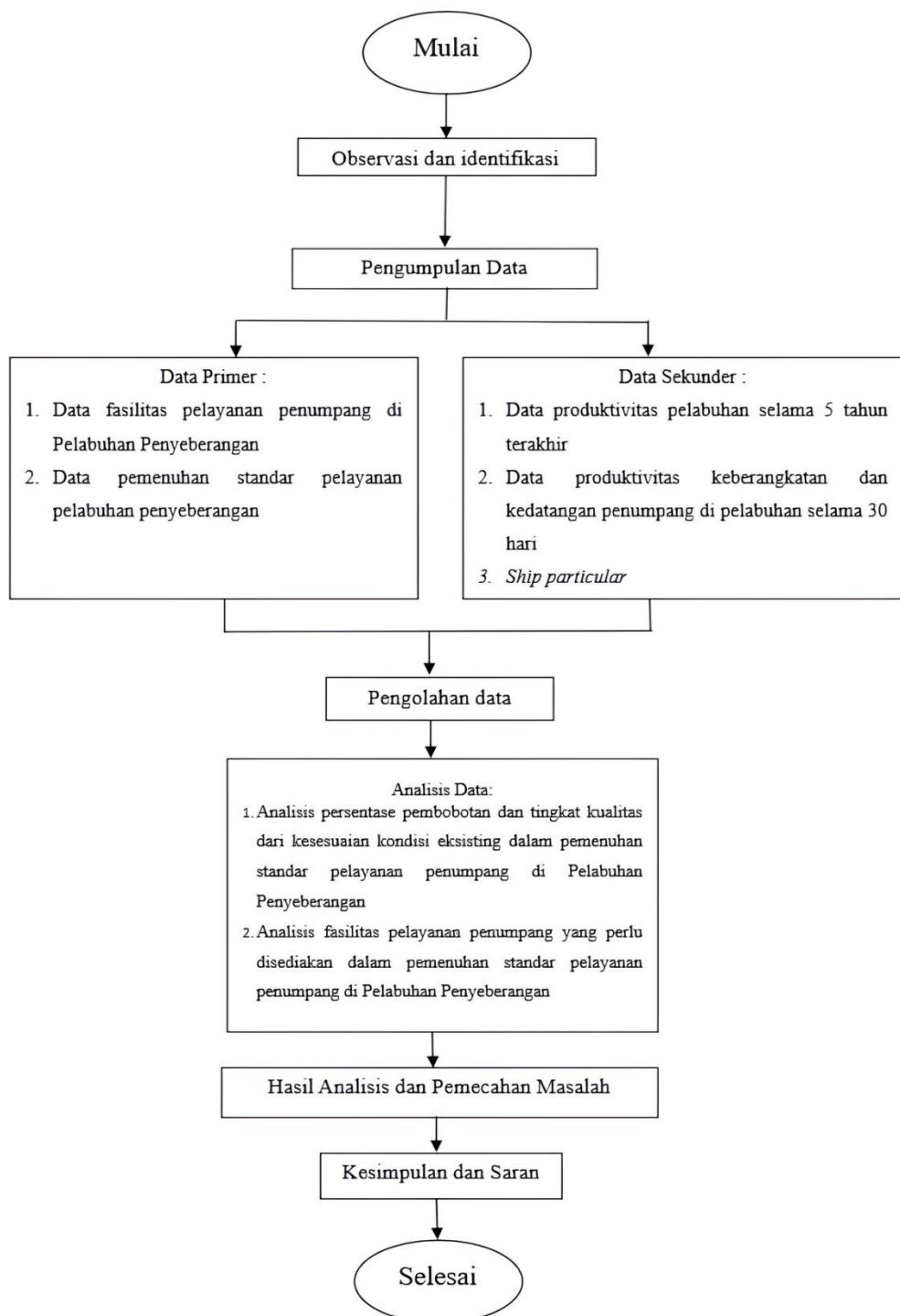
2) Data Sekunder

Data sekunder ialah informasi yang diperoleh dari sumber sekunder atau sumber sekunder yang berisi informasi yang diperlukan (Sari Anita et al., 2023). Data sekunder ini dikumpulkan dari berbagai lembaga yang relevan dengan objek penelitian, lalu diolah dan dirangkum menjadi satu set data yang standar. Data yang diperoleh dari berbagai lembaga tersebut adalah:

- 1) Data yang dikumpulkan oleh Unit Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dan Kantor Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatera Barat meliputi data spesifikasi kapal, karakteristik sarana dan prasarana pelabuhan, dan data produktivitas pelabuhan lima tahun terakhir serta produktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang di pelabuhan selama tiga puluh hari.
- 2) Badan Pusat Statistika Kota Padang, data yang diperoleh ialah data Kota Padang dalam angka 2025.

5. Bagan Alir Penelitian

Supaya tujuan penelitian terarah serta mencapai tujuan maka disusunlah bagan penelitian yang bisa dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data ialah cara atau sarana untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam suatu studi atau penelitian (Fathoni, 2019). Teknik pengumpulan data merupakan suatu keharusan, sebab teknik ini akan digunakan sebagai landasan dalam merancang instrumen penelitian (Sianipar, 2020). Penggunaan data yang digunakan penulis dalam mencari informasi dan data dalam penelitian ini dari beberapa sumber seperti dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data Primer

Metode yang dipakai pada pengumpulan data primer yakni:

a. Survei

Survei yang dipakai ialah:

1) Survei Standar Pelayanan Penumpang Menggunakan Pedoman Perdirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 tahun 2024

Tujuan survei standar pelayanan penumpang ini ialah untuk mengetahui fasilitas apa saja yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dan apakah pengelola pelabuhan sudah memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Berbagai peralatan, termasuk formulir survei dan alat ukur seperti luxmeter serta termometer, dipakai dalam survei standar pelayanan penumpang. Setelah melakukan survei, dilakukan penilaian skor yang dinilai untuk mempermudah perhitungan nilai penilaian.

b. Observasi

Metode observasi merupakan pengumpulan data yang dilaksanakan dengan melaksanakan pengamatan langsung pada obyek penelitian. Tujuan utamanya ialah untuk memahami keadaan yang sebenarnya dari variabel yang sedang diteliti (Fathoni, 2019). Penulis memakai metode ini dengan mengamati serta melaksanakan pengambilan dokumentasi secara langsung terkait kondisi di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus pada kondisi sekarang.

2. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Metode yang dipakai pada pengumpulan data sekunder yakni:

a. Metode Institusional

Metode ini berhubungan dengan informasi yang diperoleh dari berbagai lembaga yang relevan dalam penelitian ini. Informasi yang dikumpulkan berasal dari beragam lembaga yang berhubungan dengan penelitian, yaitu:

- 1) Kantor Pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Sumatera Barat
- 2) Kantor Cabang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sumatera Barat
- 3) Badan Pusat Statistik Kota Padang. Data yang dikumpulkan ialah data Kota Padang pada tahun 2024.

C. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis Kesesuaian Persentase Pembobotan Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang

Metode analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Gap Analisis, yang berfungsi sebagai alat ukur untuk mengidentifikasi selisih antara kondisi yang ada di lapangan dan kinerja dari peraturan yang ditetapkan. Penelitian ini merujuk pada Perdirjen Nomor KP-DRDJ 6188 Tahun 2024, yang mencakup enam aspek penilaian, yaitu keselamatan dan keamanan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, kehandalan atau keteraturan, serta kesetaraan. Penilaian ini akan dilaksanakan di beberapa lokasi, termasuk Area Prakir Pengantar dan Penjemput, Gedung Terminal, Jalur Pejalan Kaki (*gangway*), serta Area Titik Kumpul Evakuasi (*master station*). Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pembobotan standar pelayanan di pelabuhan dibandingkan dengan kondisi yang ada di pelabuhan penyeberangan saat ini.

2. Analisis Kebutuhan Fasilitas Pelayanan Penumpang

Analisis kebutuhan fasilitas pada pelabuhan dibagi menjadi 4 jenis pelayanan yakni pelayanan di area parkir pengantar serta penjemput, Gedung Terminal, Jalur pejalan kaki (*gangway*) dan area titik kumpul (*master station*).

Peninjauan kebutuhan-kebutuhan fasilitas selaras pada tolak ukur yang ada Perdirjen Nomor KP-DRDJ 6188 Tahun 2024 yakni:

a) Standar Pelayanan Penumpang Di Ruang Tunggu

1) Analisis kesesuaian ruang tunggu mengacu pada ketentuan yang menetapkan bahwa luas minimum untuk satu orang adalah 0,5 m². Oleh karena itu, perhitungan luas yang diperlukan untuk ruang tunggu dapat merujuk pada lampiran dari Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 dengan menggunakan rumus yang telah ditentukan.

$$A = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \quad (3.1)$$

Keterangan :

A = Areal ruang tunggu (m²)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (diambil 0,5 m²/orang)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal yang berangkat/datang dalam waktu bersamaa

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

y = Rata-rata fluktasi (1,2)

2) Analisis mengenai ketersediaan fasilitas toilet dijelaskan dalam regulasi

yang menetapkan bahwa setiap 50 penumpang harus disediakan 1 (satu) toilet. Selain itu, jumlah toilet untuk wanita harus dua kali lipat dari jumlah toilet untuk pria. Ketentuan ini tercantum dalam lampiran Peraturan Direktur Jenderal Nomor KP-DRDJ 6188 Tahun 2024.

3) Analisis mengenai intensitas cahaya yang diatur dalam peraturan menyebutkan bahwa intensitas cahaya yang berkisar antara 200 hingga 300 lux yang tercantum dalam lampiran Peraturan Direktorat Jenderal perhubungan Nomor KP-DRDJ 6188 Tahun 2024.

b) Standar Pelayanan Penumpang Di Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) Dari Dermaga Ke Kapal.

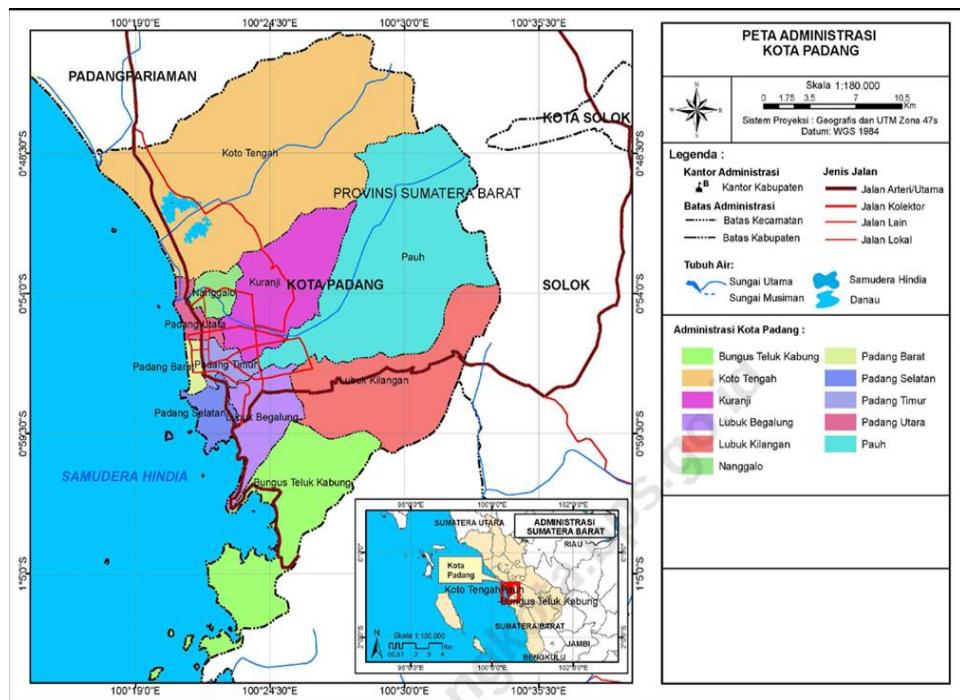
Ada analisis mengenai intensitas cahaya dalam standar pelayanan bagi penumpang. Dalam regulasi tersebut, dijelaskan bahwa intensitas cahaya yang ideal berada pada kisaran 200 hingga 300 lux yang tercantum dalam lampiran Peraturan Direktur Jenderal Nomor KP-DRDJ 6188 Tahun 2024.

BAB IV

ANALISIS DAN PERMASALAHAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Kondisi Geografis



Gambar 4.1 Peta Administrasi Kota Padang
Sumber: Padang Dalam Angka (2025)

Secara geografis, Kota Padang mempunyai luas 694,96 km² serta terletak di pesisir barat Pulau Sumatra. Kota ini terletak di antara 0°44' dan 01°08' Lintang Selatan serta 100°05' dan 100°34' Bujur Timur, mengacu astronomi. Ada 104 desa dan 11 kecamatan di Kota Padang. Di sepanjang pesisir Kota Padang ada 19 pulau kecil selain daratan Pulau Sumatra. Kota Padang memiliki 21 sungai yang mengalir melalui wilayahnya, sesuai dengan karakteristik topografi daerah tersebut (Badan Pusat Statistik Kota Padang, 2025).

2. Luas Wilayah

Secara keseluruhan, wilayah daratan Kota Padang mencakup area seluas 694,96 Km². Kecamatan dengan proporsi luas wilayah tertinggi adalah Kecamatan Koto Tangah, yang memiliki luas hingga 232,25 Km², atau setara dengan 33,42 persen dari total area Kota Padang. Di sisi lain,

kecamatan dengan luas wilayah terkecil adalah Padang Barat, yang hanya memiliki luas 7,00 Km². Kota Padang terdiri dari beberapa kecamatan, yaitu Bungus Teluk Kabung, Lubuk Kilangan, Lubuk Begalung, Padang Selatan, Padang Timur, Padang Barat, Padang Utara, Nanggalo, Kuranji, Pauh, dan Koto Tangah.

Tabel 4.1 Luas dan Pusat Kecamatan Di Kota Padang

Kecamatan	Pusat Kota	Luas (Km ²)	Persentase Terhadap Luas Wilayah(%)
Bungus Teluk Kabung	Pasar Laban	100,78	14,50
Lubuk Kilangan	Bandar Buat	85,99	12,37
Lubuk Begalung	Lubuk begalung	30,91	4,45
Padang Selatan	Mata Air	10,03	1,44
Padang Timur	Simpang Haru	8,15	1,17
Padang Barat	Purus	7,00	1,01
Padang Utara	Lolong Belanti	8,08	1,16
Naggalo	Surau Gadang	8,07	1,16
Kuranji	Pasar Ambacang	57,41	8,26
Pauh	Pasar Baru	146,29	21,05
Koto Tangah	Lubuk Buaya	232,25	33,42
Padang		694,96	100

Sumber: Padang Dalam Angka (2025)

3. Kependudukan

Jumlah Jumlah penduduk Kota Padang pada tahun 2024 mencapai 942.938 jiwa. Pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Padang tergolong rendah, yang dapat dilihat dari perbandingan pertumbuhan penduduk tahun 2024 dengan tahun 2020, di mana hanya terjadi peningkatan sebesar 1,29 persen. Selain itu, distribusi penduduk di kota ini tidak merata, terlihat dari beberapa kecamatan yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Di antara kecamatan tersebut, Padang Timur mencatat kepadatan mencapai 9.620 jiwa per kilometer persegi, sedangkan Nanggalo mencapai 7.341 jiwa per kilometer persegi.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Padang

NO	Kecamatan	Jumlah penduduk	Laju pertumbuhan penduduk per tahun 2020-2025 (%)
1	Bungus Teluk Kabung	29.704	1,66
2	Lubuk Kilangan	62.700	1,79
3	Lubuk Begalung	132.323	1,58
4	Padang Selatan	63.150	0,73
5	Padang Timur	78.731	0,29
6	Padang Barat	43.301	0,2
7	Padang Utara	55.613	0,2
8	Nanggalo	59.628	0,41
9	Kuranji	157.780	1,58
10	Pauh	64.250	0,68
11	Kota Tangah	217.872	1,99
Padang		965.052	1,24

Sumber: Padang Dalam Angka (2025)

4. Batas Administratif

Kota Padang memiliki luas wilayah daratan mencapai 694,96 Km².

Terdapat 11 kecamatan dan 104 kelurahan yang membentuk struktur administratif kota ini. Berdasarkan letak geografisnya, Kota Padang memiliki batas-batas administratif yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Batas Wilayah Kota Padang

No	Arah	Batas wilayah
1	Utara	Kabupaten Padang Pariaman
2	Timur	Kabupaten Solok
3	Barat	Kabupaten Pesisir Selatan
4	Selatan	Samudera Hindia

Sumber: Padang Dalam Angka (2025)

5. Komoditi Daerah

a. Tanaman Pangan

Tingkat produksi padi sawah di Kota Padang tahun 2024 mencapai 53.978,36 Ton dengan tingkat produktivitas 5,10 Ton/Ha. Lahan sawah terdiri dari sawah irigasi dengan luas 5.079,40 Ha dan sawah non irigasi dengan luas 110,22 Ha.

b. Hortikultura

Komoditas sayur unggulan di Kota Padang Tahun 2023 adalah ketimun dengan total produksi mencapai 951,45 Ton. Komoditas buah unggulan di Kota Padang tahun 2023 adalah mangga dengan jumlah produksi sebesar 2.359,99 Ton.

c. Perkebunan

Komoditas tanaman perkebunan unggulan adalah kelapa dengan total produksi sebanyak 1.009,52 Ton dan produksi paling kecil yaitu gambir yang hanya sebesar 39,59 Ton.

d. Pertenakan

Sebagian besar masyarakat di Kota Padang mengonsumsi daging sapi untuk memenuhi kebutuhan proteinnya. Setidaknya pada tahun 2023 konsumsi sapi masyarakat Kota Padang mencapai 2.930,29 Ton, kecamatan yang paling banyak mengonsumsi sapi adalah Koto Tangah dengan tingkat konsumsi mencapai 1.256,30 Ton.

e. Parawisata

Pertumbuhan industri pariwisata dapat dianalisis melalui peningkatan jumlah wisatawan yang datang, perkembangan hotel dan penginapan, serta kemajuan fasilitas akomodasi lainnya. Pada tahun 2024, Kota Padang memiliki 122 hotel, yang menunjukkan tidak adanya peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, terdapat kenaikan pada jumlah rumah makan atau restoran dari tahun 2023 ke 2024, yaitu dari 335 menjadi 338.

f. Industri dan Perdagangan

Pada tahun 2024, Kota Padang memiliki sebanyak 9.989 unit usaha industri kecil, yang semuanya merupakan unit usaha resmi. Mayoritas dari usaha ini beroperasi di sektor makanan dan minuman. Jumlah tenaga kerja yang terlibat dalam industri kecil mencapai 22.202 orang. Selama tahun 2024, nilai investasi yang diterima oleh industri menengah di Kota Padang mencapai 1.314.809 rupiah. Selain itu, nilai produksi yang dihasilkan oleh industri menengah dalam periode

tersebut telah mencapai 1.557.134 juta rupiah, yang menunjukkan bahwa nilai produksinya telah melampaui nilai investasinya.

6. Kondisi Pelaksanaan ASDP

a. Instansi Pembinaan ASDP

Pembinaan angkutan penyeberangan di Provinsi Sumatera Barat berada di bawah pengawasan BPTD Kelas II Sumatera Barat dan dilaksanakan oleh unit pelaksana teknis di masing-masing pelabuhan. Selain itu, aspek keselamatan pelayaran juga ditangani oleh administrator pelabuhan dengan dukungan dari BPTD. Balai Pengelola Transportasi Darat berfungsi sebagai unit pelaksana teknis dalam Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan, dan beroperasi di bawah arahan serta bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

b. Sarana

Sarana transportasi penyeberangan yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus adalah kapal tipe Ro-Ro. Tabel di bawah ini menampilkan karakteristik kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus:

1) KMP. Ambu – Ambu

Kapal ini beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dengan kapasitas 571 GT, mampu menampung hingga 255 penumpang serta 21 kendaraan campuran. Rute yang dilayani oleh kapal ini mencakup Padang–Tua Peijat, Padang–Sikakap, Padang–Siberut, Tua Peijat–Padang, Sikakap–Padang, dan Tua Peijat–Sikakap.



Gambar 4.2 KMP. Ambu – Ambu

Berikut ini merupakan karakteristik KMP. Ambu – Ambu dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.4 Karakteristik KMP. Ambu – Ambu

KARAKTERISTIK KMP AMBU AMBU		
Pemilik/Operator	:	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Nama Kapal	:	KMP. AMBU-AMBU
Call Sign PMUP	:	YDWR MMSI No.525 001 035
Tempat/Galangan Pembuatan/ Tahun	:	Jakarta/PT. Daya Radar Utama/2004
Jenis/Type Kapal	:	Roll of Roll on (RO-RO)
Klasifikasi/No. IMO	:	BKI/No. IMO : 9049413
Surat Ukur	:	2263/Ba – Nomor : PK.671/3/8/ DK.06 Tgl.23-01-2006
GT / NT	:	571 GT / 177 NT
Panjang Keseluruhan (L.O.A.)	:	45,50 Meter
Panjang Garis Air (L.B.P.)	:	40,15 Meter
Lebar / Breadth	:	12 Meter
Tinggi / Depth	:	3,2 Meter
Sarat / Draught	:	2,15 Meter
MOTOR INDUK (AE)	:	YANMAR Type 6 AYM – ETE
Power / HP	:	2 X 829 HP
RPM	:	1900
Kecepatan	:	8.0 Knot
Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
Nomor Mesin	:	Kiri : 0203 (SB) Kanan : 0204 (PS)
MOTOR BANTU (AE)	:	PERKIN SABRE Type 6 TG 2 AM

Tabel 4.4 Lanjutan

KAREKTERISTIK KMP AMBU AMBU		
<i>Power / HP</i>	:	2 X 124 HP
Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
<i>Generator / KVA</i>	:	85 KVA
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
<i>RAMP DOOR Depan & Belakang</i>	:	
Panjang	:	6 Meter
Lebar	:	4 Meter
Tinggi Langit Geladak Utama	:	3,9 Meter
KAPASITAS ANGKUT	:	
Penumpang	:	255 orang
Kendaraan	:	21 Unit Campuran
Jumlah Awak Kapal	:	19 Orang

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang (2025)

2) KMP. Gambolo

Kapal ini beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dengan kapasitas 560 GT dan mampu menampung hingga 200 penumpang serta 19 kendaraan campuran. Kapal ini melayani rute dari Padang ke Sikakap, Padang ke Tua Peijat, Padang ke Sikabaluan, Sikakap ke Tua Peijat, Tua Peijat ke Padang, Sikakap ke Padang, dan Sikabaluan ke Padang.



Gambar 4.3 KMP. Ambu - Ambu

Berikut ini merupakan karakteristik KMP. Gambolo dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.5 Karakteristik KMP. Gambolo

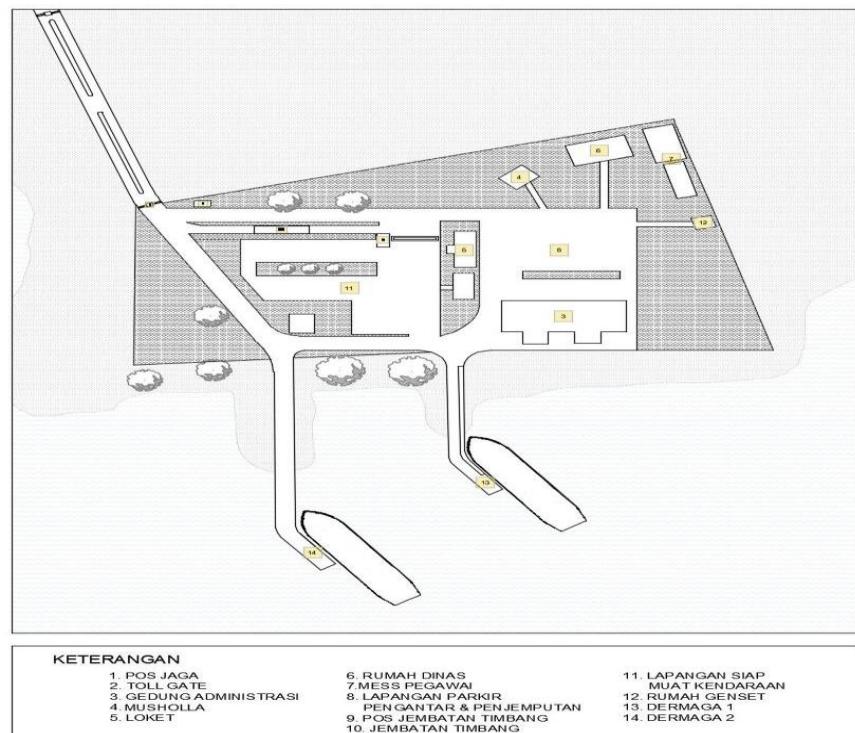
KARAKTERISTIK KMP. GAMBOLO	
Pemilik/Operator	: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Nama Kapal	: MMSI No. 525 021 130
Tempat/Galangan Pembuatan /Tahun	: Jakarta/PT. Bayu Bahari Sentosa/ 2011
Jenis/Type Kapal	: Roll of Roll on (RO – RO)
Klasifikasi/No. IMO	: BKI/No. IMO : 8668846
Surat Ukur	: 3483/Ba
GT / NT	: 560 GT / 168 NT
Panjang Keseluruhan (L.O.A.)	: 45,50 Meter
Panjang Garis Air (L.B.P.)	: 40,15 Meter
Lebar / Breadth	: 12 Meter
Tinggi / Depth	: 3, 2 Meter
Sarat / Draught	: 2,15 Meter
MOTOR INDUK (AE)	: YANMAR Type 6 AYM-WET thn.2012
Power / HP / RPM	: 2 X 829 HP / 1900
RPM	: 1900
Kecepatan	: 8.0 Knot
Jenis Bahan Bakar	: Solar (HSD)
Nomor Mesin	: Kiri : 2483 (SB) Kanan : 2484 (PS)
MOTOR BANTU (AE)	: PERKINS SABRE Type 4.4 TWGM Thn. 05-2011
Power / HP / RPM	: 2 X 100,6 HP / 1500
Nomor Mesin	: Kiri : RI 30883U49837U Kanan : RJ 30883U512971U
Kecepatan	: 8,0 Knot
Jenis Bahan Bakar	: Solar (HSD)
Generator / Output	: Stamford Type UCM74D1 / 67.2KW
Emergency Generator	: CUMMINS Type KM 20KW THN. 05-2012
Power / HP	: 24 KW
Nomor Mesin	: 87286139

Tabel 4.5 Lanjutan

KARAKTERISTIK KMP. GAMBOLO	
RPM	: 1.500
Jenis Bahan Bakar	: Solar (HSD)
Generator / KVA	: Stamford Type KM20KW / 25 KVA
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
RAMP DOOR Depan & Belakang	:
Panjang	: 5,80 Meter
Lebar	: 4 Meter
Tinggi Langit Geladak Utama	: 4 Meter
KAPASITAS ANGKUT	:
Penumpang	: 200 Orang
Kendaraan	: 19 Unit Campuran
Jumlah Awak Kapal	: 19 Orang

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang (2025)

c. Prasarana



Gambar 4. 4 Layout Pelabuhan

Sumber: Tim PKL Sumatera Barat (2025)

1) Fasilitas Daratan

Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus memiliki fasilitas daratan berikut:

a) Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput

Lapangan Parkir ini terletak di depan gedung kantor yang digunakan untuk megantar dan menjemput penumpang. Saat ini, kondisi tempat parkir untuk pengantar dan penjemput ini belum dilengkapi dengan rambu parkir, sehingga penempatan kendaraan menjadi kurang tertib.



Gambar 4.5 Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput

b) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan Parkir Siap Muat dipakai untuk kendaraan yang menunggu sebelum masuk ke dalam kapal. Saat ini, kondisi lapangan parkir siap muat belum teratur dikarenakan belum adanya pembatas antara kendaraan roda 2, roda 4 dan truck.



Gambar 4.6 Lapangan Parkir Siap Muat

c) Ruang Tunggu

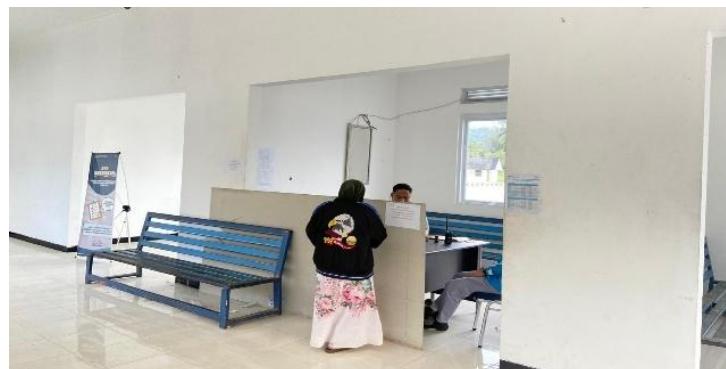
Ruang Tunggu ini terletak di dalam gedung kantor. Kondisi ruang tunggu saat ini belum bisa dipakai untuk penumpang dikarenakan gedung kantor baru dilakukan pembangunan dan belum diresmikan, sehingga masih ada penumpang yang menunggu kedatangan kapal di luar ruang tunggu.



Gambar 4.7 Ruang Tunggu

d) Loket Penumpang Dan Kendaraan

Loket Penumpang dan Kendaraan adalah sarana yang disediakan untuk memperoleh tiket masuk ke kapal. Saat ini, loket tiket dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang. Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, kondisi loket saat ini masih menggabungkan penjualan tiket untuk kendaraan dan penumpang, yang menyebabkan kesulitan bagi petugas dalam memisahkan kedua jenis tiket tersebut.



Gambar 4.8 Loket Penumpang Dan Kendaraan

e) Gedung Kantor

Kantor Administrasi dipakai untuk kegiatan penyeberangan dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna. Di dalam kantor administrasi ada area ruang tunggu, ruang pengecekan tiket penumpang dan ruang administrasi. Namun, area ruang tunggu dan ruangan pengecekan tiket belum difungsikan karena kantor tersebut belum diresmikan.



Gambar 4.9 Kantor Administrasi

f) Musala

Musala adalah fasilitas ibadah yang diperuntukkan bagi umat Islam yang berada di kawasan pelabuhan. Saat ini, kondisi musala di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus sangat baik, berkat adanya petugas yang bertanggung jawab dalam pemeliharaannya. Mereka menjaga kebersihan baik di dalam maupun di luar musala.



Gambar 4.10 Musala

g) Toilet

Terdapat 6 Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang berada di samping musala, di dalam kantor, serta di dekat loket tiket kendaraan dan penumpang. Namun, kondisi saat ini toilet yang bisa digunakan untuk penumpang hanya di dekat musala dikarenakan toilet yang di samping loket serta di dalam kantor belum diresmikan sehingga belum bisa digunakan oleh penumpang.



Gambar 4.11 Toilet

h) Pos Jaga

Pos jaga pintu masuk berfungsi untuk memantau arus keluar dan masuk kendaraan serta penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Namun, saat ini pos tersebut belum dapat beroperasi karena belum ada petugas keamanan yang bertugas di sana.



Gambar 4.12 Pos Jaga

i) Instalasi Air

Instalasi Air berfungsi sebagai tempat penyimpanan untuk mengalirkan kebutuhan air bersih di pelabuhan. Kondisi instalasi air pada pelabuhan berfungsi dengan baik karena bisa mengalirkan air bersih untuk kegiatan di pelabuhan.



Gambar 4.13 Instalasi air

j) Tollgate

Terdapat satu *Tollgate* yang terletak di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, yang berfungsi sebagai lokasi pembayaran bagi kendaraan yang akan memasuki atau meninggalkan pelabuhan. Saat ini, kondisi *Tollgate* tersebut belum berfungsi karena baru saja selesai dibangun dan belum diresmikan secara resmi.



Gambar 4.14 Tollgate

k) Jembatan Timbang

Terdapat Jembatan Timbang di area Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus untuk menimbang kendaraan yang akan berlabuh di pelabuhan. Jembatan timbang ini berfungsi

untuk mengawasi muatan kendaraan agar tidak melebihi batas yang diizinkan.



Gambar 4.15 Jembatan Timbang

l) Pos Operator Jembatan Timbang

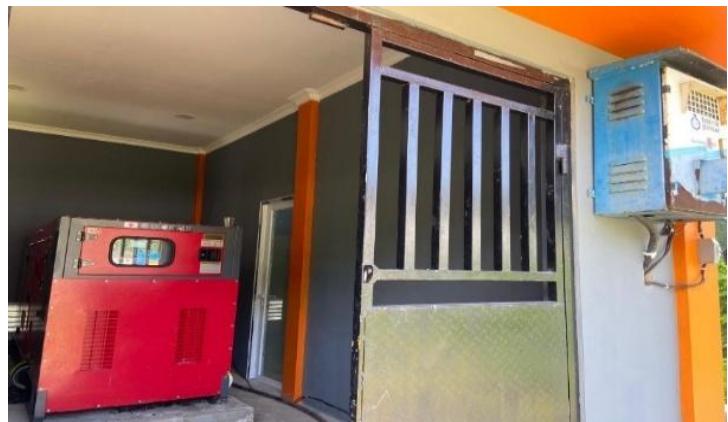
Pos Operator Jembatan Timbang ini digunakan untuk mendata dan mencatat berat muatan kendaraan dan jenis muatan yang dibawa kendaraan. Kondisi pos jembatan timbang saat ini baik dan layak digunakan.



Gambar 4.16 Pos Operator Jembatan Timbang

m) Rumah *Genset*

Kondisi rumah *Genset* saat ini beroperasi dengan baik karena mampu mengcover listrik di pelabuhan ketika terjadi pemadaman listrik.



Gambar 4.17 Rumah *Genset*

2) Fasilitas Perairan

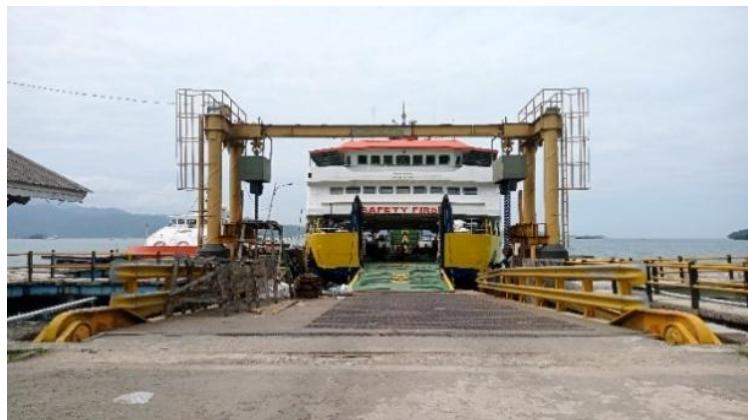
Fasilitas perairan yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus ialah yakni:

a) Dermaga

Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, terdapat dua dermaga yang berfungsi sebagai lokasi kapal berlabuh, serta untuk proses naik turun penumpang dan bongkar muat barang. Dermaga pertama adalah dermaga 1 yang memiliki tipe MB (*Movable Bridge*) dan hingga kini masih beroperasi dengan baik. Sedangkan dermaga kedua, yang bertipe Plengsengan, saat ini belum digunakan secara resmi karena belum ada pengesahan dan baru saja dilakukan uji coba untuk sandar kapal.

(1) Dermaga *Movable Bridge* (MB)

Dermaga 1 di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus adalah dermaga yang menggunakan tipe Jembatan Bergerak atau *Movable Bridge*. Tipe Jembatan Bergerak (MB) ini merupakan jenis mekanisme yang memanfaatkan roda gigi, rantai, kabel, dan motor untuk mengangkat atau memutar komponen jembatan. Pengoperasian *Movable Bridge* dilakukan dari rumah kontrol MB yang terletak tepat di samping dermaga 1.



Gambar 4.18 Dermaga *Movable Bridge* (MB)

(2) Dermaga Plengsengan

Dermaga 2 di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus merupakan jenis dermaga tetap atau plengsengan. Saat ini, dermaga ini belum dapat digunakan karena belum diresmikan dan masih dalam proses uji coba untuk sandar kapal.



Gambar 4.19 Dermaga Plengsengan

b) Rumah Operator *Moveable Bridge* (MB)

Rumah Operator *Moveable Bridge* merupakan tempat yang didalamnya terdapat tempat mesin power *Moveable Bridge* (MB) serta pengoperasiannya. Saat ini, kondisi rumah MB masih bisa dipakai meskipun ada beberapa bagian bangunan yang mengalami kerusakan kecil.



Gambar 4.20 Rumah Operator *Movable Bridge*

c) *Trestle*

Kondisi *trestle* berada dalam keadaan baik, tetapi permukaan jalannya tidak rata dan beberapa bagian pagar pengaman jalan mengalami kerusakan.



Gambar 4.21 *Trestle*

d) *Bolder*

Bolder merupakan fasilitas pelabuhan yang berfungsi untuk mengikat kapal ketika berlabuh. Saat ini, kondisi *bolder* di dermaga 1 dan dermaga 2 terpantau masih baik dan dapat dimanfaatkan secara optimal. Pelabuhan Teluk Bungus memiliki total 5 *bolder* di dermaga 1 dan 7 *bolder* di dermaga 2.



Gambar 4.22 *Bolder*

e) *Fender*

Fender berfungsi untuk menyerap energi yang timbul akibat tabrakan kapal dengan dermaga. Saat ini, kondisi *fender* di Pelabuhan Teluk Bungus menunjukkan bahwa terdapat beberapa yang mengalami kerusakan di dermaga 1. Di dermaga 1, jumlah *fender* yang tersedia adalah 3 (tiga) unit, sedangkan di dermaga 2 terdapat 4 (empat) unit *fender*.



Gambar 4.23 *Fender*

f) *Mooring dolphin*

Mooring Dolphin (MD) berfungsi untuk menyerap benturan, meskipun tidak diperuntukkan sebagai lokasi tambat. Konstruksi MD harus dirancang dengan kokoh agar kapal yang berlabuh tetap dalam keadaan stabil dan terhindar dari insiden yang tidak diinginkan. Saat ini, kondisi *Mooring Dolphin* berada dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan.



Gambar 4.24 *Mooring dolphin*

g) *Breasting Dolphin*

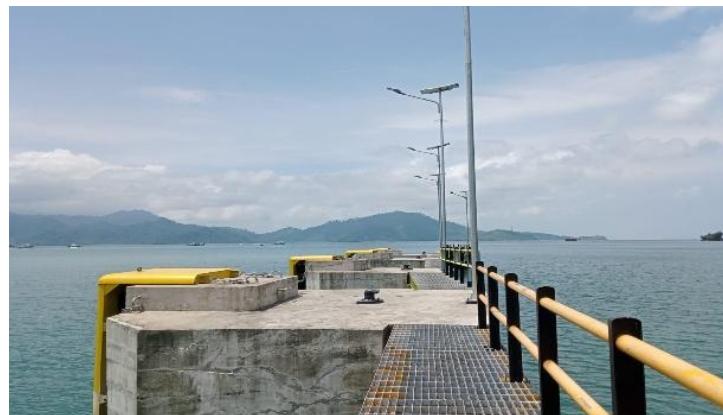
Tempat pemasangan bolder dilengkapi dengan fender yang berfungsi untuk menyerap dampak dari benturan kapal. Oleh karena itu, konstruksi *breasting dolphin* harus memiliki kekuatan yang memadai agar dapat menahan beban ketika kapal bersandar atau saat kapal terpengaruh oleh arus laut dan gelombang. Proses kedatangan kapal di pelabuhan didukung oleh kapal-kapal pelabuhan. Kondisi *breasting dolphin* di Pelabuhan Teluk Bungus saat ini berada dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan.



Gambar 4.25 *Breasting Dolphin*

h) *Catwalk*

Catwalk dipakai petugas kapal untuk menuju *bolder* yang terletak di *dolphin* pada saat kapal akan sandar dan pada saat kapal mulai berlayar. Kondisi *catwalk* di Pelabuhan Teluk Bungus saat ini sudah baik dan siap digunakan.



Gambar 4.26 Catwalk

i) *Gangway*

Jalan akses penumpang dari pintu portal menuju dermaga disebut sebagai *gangway*. Di pelabuhan Teluk Bungus, *gangway* hanya tersedia di satu dermaga, yaitu dermaga *Movable Bridge* (MB).



Gambar 4.27 Gangway

7. Instansi Pembina Transportasi

a. Struktur Organisasi



Gambar 4.28 Stuktur Organisasi
Sumber: BPTD Kelas II Sumatera Barat (2025)

b. Tugas dan Wewenang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2024 yang mengatur tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 6 Tahun 2023 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat, terdapat upaya untuk meningkatkan kinerja pelaksanaan dan fungsi. Oleh karena itu, dilakukan penataan ulang terhadap organisasi dan tata kerja di Balai Pengelola Transportasi Darat yang selaras dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2024 sebagai berikut :

1) Kepala BPTD

Kepala BPTD memiliki tanggung jawab untuk merancang analisis jabatan, peta jabatan, analisis beban kerja, deskripsi tugas, standar kompetensi jabatan, serta evaluasi jabatan untuk semua posisi yang ada di lingkungan BPTD. Selain itu, secara berkala atau sesuai kebutuhan, kepala BPTD juga wajib menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat mengenai hasil pelaksanaan tugas dan fungsi BPTD.

2) Sub Bagian Tata Usaha

Tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha mencakup penyusunan rencana, program, anggaran, serta laporan evaluasi kinerja. Selain itu, juga meliputi pengelolaan masalah keuangan dan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak, pelaporan sistem akuntansi instansi, serta pengelolaan sumber daya manusia. Tanggung jawab ini juga mencakup aspek hukum, hubungan masyarakat, pengelolaan surat menyurat, kearsipan, dan dokumentasi. Di samping itu, Sub Bagian ini bertanggung jawab atas layanan informasi publik, pengelolaan perlengkapan, urusan rumah tangga, serta evaluasi dan pelaporan.

3) Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan Tanggung jawab untuk pembangunan, pengembangan,

pelayanan jasa, dan pengoperasian terminal tipe A, terminal barang umum, dan unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor; pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan; dan bantuan teknis untuk fasilitas pendukung dan integrasi moda dan pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan.

4) Seksi Sarana Dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan memiliki tanggung jawab dalam pembangunan, pengembangan, penyediaan layanan, serta pengoperasian terminal tipe A, terminal barang umum, dan unit pelaksana untuk penimbangan kendaraan bermotor. Selain itu, seksi ini juga bertanggung jawab atas pelabuhan yang berada di sungai, danau, dan penyeberangan, serta memberikan bantuan teknis untuk fasilitas pendukung dan integrasi moda transportasi di pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan.

5) Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Pengawasan

Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Pengawasan bertugas mengelola dan merekayasa lalu lintas jalan nasional, menyediakan serta memelihara perlengkapan jalan, rambu-rambu untuk sungai dan danau, serta sistem informasi manajemen lalu lintas. Tugas lainnya mencakup pengerukan dan reklamasi di pelabuhan dan alur sungai, memberikan rekomendasi untuk jalan nasional non-tol, serta bantuan teknis untuk perlengkapan jalan dan rambu. Seksi ini juga mengawasi perusahaan angkutan, kegiatan karoseri, serta pengujian kendaraan bermotor. Selain itu, mereka bertanggung jawab atas pengelolaan tarif angkutan, pemberian subsidi, dan memastikan kelaiklautan kapal serta ketepatan waktu layanan. Penegakan hukum terkait pelanggaran di bidang lalu lintas dan

angkutan juga menjadi bagian dari tugas mereka, termasuk pengamanan pelayaran di sungai, danau, dan penyeberangan.

6) Kelompok Jabatan Fungsional

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Balai Pengelola Transportasi Darat, kelompok jabatan fungsional memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada fungsional yang sesuai dengan bidang keahlian serta keterampilan yang dimiliki.

7) Satuan Pelayan

Satuan Pelayanan bertanggung jawab mengelola terminal tipe A, terminal barang umum, unit penimbangan kendaraan, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan. Mereka juga wajib mengawasi keselamatan sarana dan prasarana, lalu lintas, serta keamanan pelayaran untuk angkutan di sungai, danau, dan penyeberangan.

8. Produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

a. Produktifitas Penumpang dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir

Produksi penumpang dan kendaraan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2020 hingga 2024, telah dilaporkan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.6 Produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Selama 5 Tahun Terakhir

URAIAN	TAHUN				
	2020	2021	2022	2023	2024
TRIP	731	720	771	695	806
PENUMPANG (orang)	37.700	37.541	52.107	37.423	56.453
KENDARAAN (unit)					
GOL.I	81	74	55	32	48
GOL.II	4.311	4.014	4.599	3.077	4.732
GOL. III	68	43	35	68	48
GOL. IV A	385	420	454	460	627
GOL. IV B	623	646	478	395	667
GOL. V A	0	0	5	12	24

Tabel 4.6 Lanjutan

URAIAN	TAHUN				
	2020		2020		2020
GOL. V B	4.280	4.702	4.664	4.715	5.742
GOL. VI A	0	0	4	1	0
GOL. VI B	58	29	283	394	138
GOL. VII	9	14	54	24	20
GOL. VIII	8	0	3	0	0
GOL. IX	28	20	46	12	56
JUMLAH	9.851	9.962	10.680	6.081	12.102

Sumber: BPTD Kelas II Sumatera Barat (2025)

9. Pembinaan Angkutan

a. Sertifikasi dan Registrasi

1) Registrasi dan Pendaftaran Kapal

Biro Klasifikasi Indonesia sudah mendaftarkan serta mendata setiap kapal yang memakai Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Kapal-kapal tersebut diukur untuk memastikan tonase kotor (GT)-nya sebelum prosedur ini. Sesudah proses ini selesai, kapal akan menerima sejumlah sertifikat dan dokumen pendukung lainnya dari berbagai lembaga, tergantung pada jenis sertifikat atau dokumen pelengkap terkait.

b. Perizinan

1) Persyaratan Kelaiklautan Kapal dan SPB

a) Permohonan

Unit Pelayanan BPTD Kelas II Sumatera Barat bertanggung jawab atas penerbitan Surat Izin Berlayar (SPB) di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Untuk menyelesaikan proses ini, pemohon harus menyerahkan semua dokumen kapal dan dokumen pendukung kepada Petugas Syahbandar.

b) Pemeriksaan Administrasi

Petugas syahbandar selanjutnya dapat melakukan pemeriksaan terhadap dokumen dan surat-surat kapal untuk memastikan bahwa semua berkas tersebut lengkap dan masih berlaku.

c. Asuransi

Asuransi kecelakaan untuk layanan penyeberangan diberikan kepada para pengguna jasa penyeberangan apabila terjadi insiden pada kapal saat beroperasi dari lokasi awal menuju lokasi akhir. Perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi jika terjadi kecelakaan. PT. Jasa Raharja merupakan salah satu perusahaan asuransi yang menjalin kerjasama dengan PT. ASDP Indonesia Ferry.

d. Tarif

Tarif angkutan penyeberangan mencakup biaya untuk penumpang serta kendaraan dan muatannya, yang ditentukan berdasarkan golongan. Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus memiliki empat jalur dengan tarif yang bervariasi untuk masing-masing jalur. Berikut adalah tarif yang berlaku untuk angkutan penyeberangan di pelabuhan tersebut.

Tabel 4.7 Harga Tarif Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Lintasan Padang - Kep. Mentawai

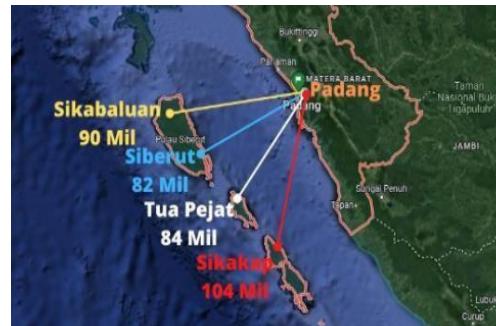
JENIS MUATAN	TARIF (RP)			
	PADANG – TUA PEIJAT	PADANG – SIKAKAP	PADANG – SIBERUT	PADANG – SIKABALUAN
PENUMPANG (Orang)				
DEWASA	97.000	117.000	97.000	102.000
ANAK	10.000	12.000	10.000	10.000
KENDARAAN (Unit)				
GOL. I	140.000	180.000	140.000	145.000
GOL. II	225.000	280.000	220.000	210.000
GOL. III	435.000	460.000	455.000	435.000
GOL. IV A	1.735.000	1.915.000	1.560.000	1.620.000
GOL. IV B	1.390.000	1.625.000	1.410.000	1.330.000
GOL. V A	1.735.000	1.915.000	1.560.000	1.620.000
GOL. V B	1.390.000	1.625.000	1.410.000	1.330.000
GOL. VI A	2.790.000	3.575.000	2.625.000	2.790.000
GOL. VI B	2.545.000	2.835.000	2.195.000	2.080.000
GOL. VII	3.935.000	4.810.000	3.590.000	3.415.000
GOL. VIII	6.160.000	7.505.000	5.485.000	5.265.000
GOL. IX	9.520.000	10.080.000	9.520.000	8.960.000

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang (2025)

10. Jaringan Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

a. Lintasan Penyeberangan

Terdapat empat jalur penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. 29 Lintasan Padang – Mentawai

Lintasan Penyeberangan Padang ke Mentawai serta waktu tempuh rata-rata nya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Lintasan Penyeberangan Padang - Mentawai

Lintasan	Jumlah Kapal (Unit)	Waktu Tempuh Rata – Rata (Jam)	Jarak Lintasan (Mil)
Padang – Tua Pejat	3	10	84
Padang – Sikakap	3	12	104
Padang – Sikabalan	1	11	90
Padang – Siberut	1	10	82

Sumber: BPTD Kelas II Sumatera Barat (2025)

B. ANALISIS

1. Penyajian Data

a. Data Produktivitas Penumpang 30 Hari Di Pelabuhan Teluk Bungus

Berikut adalah penyajian informasi mengenai produktivitas kedatangan serta keberangkatan penumpang dan kendaraan di jalur Teluk Bungus-Mentawai selama periode 30 hari, mulai dari 18 Februari hingga 19 Maret 2024, sebagaimana ditampilkan dalam tabel 4.9.

Tabel 4.9 Data Produktivitas Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Selama 30 Hari

Penumpang		
Tanggal	Pria	Wanita
18 Feb 2025	47	24
19 Feb 2025	69	58

Tabel 4.9 Lanjutan

Penumpang		
Tanggal	Pria	Wanita
20 Feb 2025	79	43
21 Feb 2025	73	50
22 Feb 2025	23	20
23 Feb 2025	97	68
24 Feb 2025	74	55
25 Feb 2025	32	36
26 Feb 2025	87	100
27 Feb 2025	107	70
28 Feb 2025	76	74
01 Mar 2025	20	16
02 Mar 2025	56	41
03 Mar 2025	92	67
04 Mar 2025	44	46
05 Mar 2025	60	55
06 Mar 2025	49	44
07 Mar 2025	71	70
08 Mar 2025	27	25
09 Mar 2025	41	30
10 Mar 2025	70	72
11 Mar 2025	19	16
12 Mar 2025	25	22
13 Mar 2025	47	39
14 Mar 2025	47	55
15 Mar 2025	18	24
16 Mar 2025	66	68
17 Mar 2025	47	29
18 Mar 2025	71	50
19 Mar 2025	42	46
TOTAL	1676	1413

Sumber: BPTD Kelas II Sumatera Barat (2025)

- b. Data Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Sesuai Dengan Indikator Penilaian.

Data penelitian ini diperoleh melalui beberapa metode, yaitu observasi, dokumentasi, dan analisis. Peneliti menggunakan metode observasi untuk mengamati kondisi Pelabuhan Teluk Bungus, termasuk

prasarana dan proses pelayanan kepada penumpang. Metode dokumentasi digunakan untuk mencatat dan mendokumentasikan prasarana Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, metode analisis digunakan untuk mengevaluasi apakah Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus telah memenuhi standar pelayanan penumpang yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan alat survei seperti lux meter untuk mengukur intensitas cahaya dan termometer untuk mengukur suhu ruangan.

Dalam studi ini, peneliti melakukan analisis terhadap situasi yang ada di Pelabuhan Teluk Penyeberangan Bungus berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yang mengatur Pedoman Penilaian dan Pengawasan atas Penerapan Standar Layanan Pelabuhan Penyeberangan.

1) Pelayanan Penumpang Pada Area Parkir Pengantar Dan Penjemput

Pelayanan kepada penumpang di pelabuhan pada area parkir pengantar dan penjemput berdasarkan faktor keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keandalan keteraturan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Pelayanan Penumpang Pada Area Parkir Pengantar Dan Penjemput

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan
			Tidak Sesuai	Sesuai	
Aspek Keselamatan					
1	Petunjuk Area Parkir	Tersedianya petunjuk berupa rambu parker	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak terdapat rambu petunjuk area parkir
		Kondisi baik dan mudah terbaca	✓	-	
		Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan	✓	-	
Total			3	-	

Tabel 4.10 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan		
			Tidak Sesuai	Sesuai			
Aspek Keamanan							
1	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	-	✓	Tersedia 4 (empat) fasilitas CCTV di area parkir pengantar dan penjemput yang terhubung dengan ruang pemantauan		
		Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan	-	✓			
2	Terdapat Petugas Keamanan	Tersedianya petugas yang mengenakan seragam dan mudah dikenali	✓	-	Tidak memenuhi syarat karena tidak ada petugas keamanan yang tersedia		
3	Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Tersedianya rambu zonasi A1	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak adanya rambu petunjuk zonasi		
		Kondisi baik dan dimensi sesuai kebutuhan rambu Petunjuk	✓	-			
Total		3	2				
Aspek Kenyamanan							
1	Kebersihan Area Parkir	Bersih dan tidak terdapat sampah pada area parkir kendaraan		✓	Kondisi areal parkir dalam keadaan bersih dan tidak terdapat sampah pada areal parkir kendaraan.		
2	Petugas Kebersihan	Tersedianya petugas kebersihan pada area parkir kendaraan	✓	-			

Tabel 4.10 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan	
			Tidak Sesuai	Sesuai		
3	Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Tersedianya rambu zonasi A1	✓		Tidak sesuai dikarenakan tidak adanya rambu petunjuk zonasi	
		Kondisi baik dan dimensi sesuai kebutuhan rambu Petunjuk	✓	-		
Total			3	2		
Aspek Kenyamanan						
1	Kebersihan Area Parkir	Bersih dan tidak terdapat sampah pada area parkir kendaraan	-	✓	 <p>Kondisi areal parkir dalam keadaan bersih dan tidak terdapat sampah pada areal parkir kendaraan.</p>	
2	Petugas Kebersihan	Tersedianya petugas kebersihan pada area parkir kendaraan	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak terdapat petugas kebersihan	
3	Terdapat Tempat Sampah Dengan Dimensi Yang Mencukupi	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi sesuai kebutuhan	-	✓	 <p>Tersedia tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi sesuai kebutuhan</p>	
		Tempat sampah tidak rusak/dapat dipakai	-	✓		
		Ditempatkan dilokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	-	✓		
Total			1	4		
Aspek Kehandalan Dan Keteraturan						

Tabel 4.10 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan
			Tidak Sesuai	Sesuai	
1	Ketersediaan Lahan Parkir R4 Dan R2	Kondisi perkerasan areal parkir baik atau areal yang rusak		✓	Parkir R4 
		Tidak terdapat genangan melebihi	-	✓	Parkir R2 
2	Jalur masuk dan keluar kendaraan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan	-	✓	Tersedia jalur masuk dan keluar kendaraan dengan lebar jalur memadai 
		Lebar jalur memadai	-	✓	
3	Tersedianya petugas pengatur	Tersedianya petugas yang mengenakan seragam dan mudah dikenali	✓	-	Tidak memenuhi syarat karena tidak ada petugas pengatur/parkir yang tersedia
Total			1	4	

2) Pelayanan Penumpang Pada Area Gedung Terminal

Pelayanan kepada penumpang di pelabuhan dalam area gedung terminal dapat dievaluasi berdasarkan berbagai aspek, seperti keselamatan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, keteraturan, dan kesetaraan. Hal ini dapat dilihat pada tabel yang terlampir di bawah ini:

Tabel 4.11 Pelayanan Penumpang Pada Area Gedung Terminal

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan
			Tidak Sesuai	Sesuai	
Aspek Keselamatan					
1	Alat Pemadam Kebakaran	Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia alat pemadam kebakaran
		APAR bisa dipakai	✓	-	
		Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓	-	
2	Petunjuk Jalur Evakuasi	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	-	✓	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi dan Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dari dalam gedung terminal
		Mudah terbaca	-	✓	
		Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat yang menginformasikan posisi jalur evakuasi	-	✓	
3	Perlengkapan PPPK (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Tersedianya obat-obatan sesuai standar PPPK	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia perlengkapan P3K
		Obat-obatan layak dikonsumsi dan tidak expired	✓	-	
		Ditempatkan pada klinik atau lokasi lainnya yang dapat dilihat dan dijangkau	✓	-	
4	Klinik/Pos Kesehatan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia klinik/pos kesehatan
		Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dalam klinik	✓	-	
		Posisi Klinik/Pos kesehatan mudah dilihat dan dijangkau	✓	-	



Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi dan Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dari dalam gedung terminal

Tabel 4.11 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan	
			Tidak Sesuai	Sesuai		
5	Kursi Roda	Tersedianya kursi roda dan petugas yang membantu	✓		Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia kursi roda	
		Kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓	-		
Total			10	3		
Aspek Keamanan						
1	Petugas Keamanan	Tersedianya petugas berseragam/ beridentitas	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia petugas keamanan	
2	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	-	✓		
		Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	-	✓		
		Ditempatkan di lokasi strategis (minimal dapat melihat ruang tunggu penumpang)	-	✓		
3	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Tersedianya petunjuk zonasi A2 pada ruang tunggu	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia rambu petunjuk zonasi	
		Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk.	✓	-		
Total			3	3		
Aspek Kenyamanan						
1	Ruang Tunggu	Terdapat ruang tunggu penumpang dengan luasan yang memadai dan/atau 1 (satu) orang minimum 0,5 m ²	-	✓		
		Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam areal penumpang	-	✓		

Tabel 4.11 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan
			Tidak Sesuai	Sesuai	
2	Fasilitas Pengatur Suhu	Terdapat fasilitas pengatur suhu (AC, kipas angin, dll)		✓	 Terdapat Fasilitas pengatur suhu seperti AC Central sebanyak 2 buah dan AC split dinding sebanyak 2 buah
		Berfungsi dengan baik dengan suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	-	✓	
3	Lampu Penerangan	Tersedia pada tiap ruang gedung terminal penumpang	-	✓	 Tersedia lampu penerangan
		Intensitas cahaya 200-300 lux	-	✓	
4	WC/Kamar Mandi	Terdapat satu kamar mandi/WC yang disediakan untuk setiap 50 Penumpang, dan jumlah toilet untuk wanita adalah dua kali lipat dari jumlah kamar mandi/WC yang ada untuk pria.	-	✓	 Tersedia kamar mandi pria dan wanita
		Tersedia air bersih, WC/Kamar mandibersih dan tidak berbau	-	✓	
5	Ruang Peribadatan / Tempat Ibadah	Tersedia Ruang Peribadatan/ Tempat Ibadah	-	✓	 Terdapat tempat peribadatan / tempat ibadah
		Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dalam Tempat Ibadah	-	✓	
		Berada di dalam gedung terminal dan/atau diluar gedung terminal yang masih dalam kawasan pelabuhan	-	✓	

Tabel 4.11 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan	
			Tidak Sesuai	Sesuai		
6	Pelayanan Penanganan Sampah	Pelayanan dan peralatan penanganan sampah dengan jumlah yang memadai	✓		Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia petugasnya	
		Petugas kompeten dalam pengelolaan sampah serta peralatan dapat berfungsi, Tidak menimbulkan bau yang berlebihan sampai mengganggu kenyamanan pengguna jasa.	✓	-		
Total			5	14		
Aspek Kemudahan Dan Keterjangkauan						
1	Loket Pembelian Tiket	Tersedianya loket pembelian tiket/mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket <i>online</i>) untuk penumpang pejalan kaki yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan	-	✓	 Tersedia loket pembelian tiket yang mudah terlihat dan terjangkau	
		Mudah terlihat dan terjangkau	-	✓		
Total			-	2		
Aspek Kehandalan Dan Keteraturan						
1	Tersedianya Petugas	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat/ <i>standby</i>	-	✓	 Terdapat petugas berseragam dan <i>standby</i>	

Tabel 4.11 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan	
			Tidak Sesuai	Sesuai		
3	Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia Informasi melalui audio speaker / layar visual	
		Informasi yang disampaikan dalam bentuk audio perlu memiliki kejernihan suara yang cukup, dengan tingkat intensitas minimal 20 dB di atas tingkat kebisingan yang ada. Sementara itu, informasi yang disajikan dalam format visual harus dapat dibaca dengan baik.	✓	-		
4		Informasi dalam bentuk audio maupun visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	-	✓	Terdapat informasi mengenai transportasi lanjutan yang disajikan dalam bentuk visual yang jelas dan penempatan yang strategis.	
		Tulisan mudah terbaca dan/atau suara audio dapat didengar dengan jelas	-	✓		
		Penempatan di tempat strategis	-	✓		
4	Jadwal Penanganan Sampah	Adanya jadwal pengangkutan sampah keluar area gedung terminal yang teratur untuk mencegah penumpukan sampah di gedung terminal	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia jadwal untuk penanganan sampah	
Total			3	4		
Aspek Kesetaraan						

Tabel 4.11 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan
			Tidak Sesuai	Sesuai	
	Fasilitas Bagi Penumpang Cacat (<i>Difable</i>)	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa <i>guiding block</i> dan /atau bidang miring ramp dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk diluar bangunan)	✓		Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)
		Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp</i> dan/atau <i>guiding block</i>) dapat digunakan	✓	-	
2	Ruang Ibu Dan Anak	Tersedianya ruang dan fasilitas (sofa/kursi,meja/box anak) untuk kebutuhan ibu dan anak	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia ruang ibu dan anak
		Ruang bersih, penerangan cukup, serta fasilitas tidak rusak dan dapat digunakan	✓	-	
Total			4	-	

Adapun pembahasan penilaian pelayanan penumpang di pelabuhan pada area gedung terminal berdasarkan aspek kenyamanan bisa dilihat pada pembahasan di bawah ini:

a) Analisis Kesesuaian Luas Ruang Tunggu

Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, terdapat area tunggu yang memiliki luas 120 m². Berdasarkan indikator penilaian yang tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP DRJD 6188 Tahun 2024, diperlukan luasan areal sebesar 0,5 m² untuk setiap orang.

Berdasarkan informasi mengenai produktivitas penumpang, tercatat bahwa puncak jumlah penumpang terjadi pada tanggal 26 Februari 2024, dengan total 187 orang dan hanya satu kali

perjalanan. Dari data sebelumnya mengenai kapal, diketahui bahwa kapasitas maksimum untuk mengangkut penumpang adalah 200 orang. Dengan demikian, dari informasi yang ada, kita dapat menghitung luas ruang tunggu menggunakan rumus 4.1:

$$A_1 = 0,5 \text{ m}^2 \cdot 187 \cdot 1 \cdot 1,0 \cdot 1,2 \quad (4.1)$$

$$A_1 = 112 \text{ m}^2$$

Ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus telah memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, yang berkaitan dengan pedoman penilaian dan pengawasan penerapan standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan.

b) Fasilitas Pengatur Suhu

Pada survei ini dilakukan pengukuran suhu pada pukul 13.00 WIB sampai 14.00 WIB. Adapun rincian hasil data suhu ruang tunggu bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12 Suhu Ruangan di Pelabuhan Penyeberangan
Teluk Bungus

Tanggal	Suhu (celcius)
1 Maret 2024	27,
2 Maret 2024	23,5
3 Maret 2024	27
4 Maret 2024	27,3
5 Maret 2024	26,8
6 Maret 2024	23,5
7 Maret 2024	23,5
8 Maret 2024	25,1
9 Maret 2024	26,8
10 Maret 2024	27
11 Maret 2024	26,7
12 Maret 2024	26
13 Maret 2024	25,6
14 Maret 2024	27,5
15 Maret 2024	26
16 Maret 2024	26,4
17 Maret 2024	23,5
18 Maret 2024	23,5
19 Maret 2024	26,3
20 Maret 2024	27,7
21 Maret 2024	26
22 Maret 2024	27,9
23 Maret 2024	27,3
24 Maret 2024	26
25 Maret 2024	25,4
26 Maret 2024	27

Tabel 4.12 Lanjutan

Tanggal	Suhu (celcius)
29 Maret 2024	27,9
30 Maret 2024	26
27 Maret 2024	25
28 Maret 2024	26,3
Rata-Rata	26,05

Berdasarkan hasil penelitian suhu pada gedung terminal Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus didapat bahwa rata-rata suhu pada gedung terminal kurang dari 27°C.

c) Lampu Penerangan

Fasilitas penerangan pada gedung terminal di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus terdapat beberapa lampu penerangan yang masing masing memiliki intensitas cahaya yang berbeda. Kesesuaian intensitas cahaya lampu penerangan di gedung terminal bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.13 Survei Intensitas Cahaya di Gedung Terminal

Titik	Intensitas Cahaya (lux)
1	215,9
2	217,5
3	217,6
4	218,6
5	222,8
6	214
7	217,4
8	219,1
9	221,8
10	217,2
11	219
12	223,1
Rata-Rata	218,7

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel di atas, diperoleh data bahwa rata-rata intensitas cahaya di gedung terminal mencapai 218,28 Lux. Mengacu pada standar yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, dapat disimpulkan bahwa penerangan di gedung terminal Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus telah memenuhi ketentuan yang ada, di mana intensitas cahaya pada ruang tunggu seharusnya berada dalam rentang 200-300 Lux.

d) Analisis Fasilitas WC/Kamar Mandi

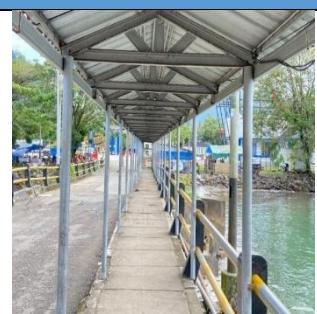
Setelah dilakukan survei data produktivitas selama 30 hari didapatkan jumlah penumpang yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 1676 orang. Sehingga didapatkan hasil rata-ratanya sebesar 56 orang/hari.

$$\text{Jumlah Toilet Laki-Laki} = \frac{\text{Rata-rata jumlah pria}}{50} = \frac{56}{50} = 1,2 \sim 2 \quad (4.2)$$

3) Pelayanan Penumpang Di *Gangway*

Pelayanan kepada penumpang di pelabuhan pada area gangway dapat dievaluasi berdasarkan beberapa aspek, yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan keterjangkauan, kehandalan, keteraturan, serta kesetaraan. Informasi lebih lanjut mengenai hal ini dapat ditemukan dalam tabel berikut:

Tabel 4.14 Pelayanan Penumpang Pada Area *Gangway*

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan	
			Tidak Sesuai	Sesuai		
Aspek Keselamatan						
1	<i>Railing</i> Pagar Dan Kanopi	Tersedianya <i>railing</i> pagar dan kanopi bagi penumpang pejalan kaki	-	✓	 Tersedia <i>railing</i> pagar dan kanopi bagi penumpang pejalan kaki dalam kondisi baik.	
		Baik dan tidak mengalami kerusakan	-	✓		
Total			-	2		
Aspek Keamanan						
1	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	-	✓	 Tersedia 1 (satu) fasilitas CCTV di area <i>gangway</i> yang terhubung dengan ruang pemantauan	

Tabel 4.14 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan	
			Tidak Sesuai	Sesuai		
	Fasilitas CCTV	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan		✓		
		Ditempatkan di lokasi strategis (dapat melihat aktivitas penumpang di gangway)		✓		
2	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Tersedianya rambu petunjuk zonasi A3	✓	-	Tidak sesuai dikarenakan tidak tersedia rambu petunjuk zonasi	
		Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu Petunjuk	✓			
Total			2	2		
Aspek Kenyamanan						
1	Lampu Penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan jumlah yang memadai sesuai panjang gangway	✓	-	Tidak tersedia lampu penerangan dengan jumlah yang memadai sesuai panjang gangway	
		Intensitas cahaya >50 lux	✓	-		
Total			2	-		
Aspek Kemudahan Dan Keterjangkauan						
1	Koridor / Elevated Gangway	Tersedianya Koridor / elevated gangway (beserta Ruang kontrol hydraulic) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal	-	✓	 Terdapat Koridor Gangway dalam kondisi baik untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus	
		Baik dan dapat digunakan	-	✓		
Total			-	2		
Aspek Kehandalan Dan Keteraturan						
1	Tersedianya petugas	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas	-	✓	 Tersedia petugas berseragam dan beridentitas	
Total			-	1		

Tabel 4.14 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan
			Tidak Sesuai	Sesuai	
Aspek Kesetaraan					
1	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa <i>guiding block</i> dan /atau bidang miring (<i>ramp</i>) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk diluar bangunan)	✓		Tidak sesuai karena tidak tersedia fasilitas untuk penumpang disabilitas
		Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp</i> dan/atau <i>guiding block</i>) yang dapat digunakan	✓	-	
Total			2	-	

4) Pelayanan Penumpang Di Area Titik Kumpul Evakuasi (*Muster Station*)

Pelayanan kepada penumpang di pelabuhan pada lokasi titik kumpul evakuasi (Muster Station) yang berhubungan dengan aspek keselamatan dan keamanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15 Pelayanan Penumpang Pada Area Titik Kumpul Evakuasi

No	Uraian pelayanan	Tolak Ukur	Siste-m penilaian		keterangan
			Tidak sesua	sesuai	
Aspek Keselamatan					
1	Lokasi dan sterilisasi	Tersedianya area <i>Muster Station</i> yang aman dan Aksesibel	✓	-	Tidak sesuai karena tidak tersedia lokasinya dan tidak ter sterilisasi
		Kondisi perkerasan areal <i>Muster Station</i> baik atau areal yang rusak	✓	-	

Tabel 4.15 Lanjutan

No	Uraian Pelayanan	Tolak Ukur	Sistem Penilaian		Keterangan	
			Tidak Sesuai	Sesuai		
		Mudah diakses namun cukup berjarak dari bangunan/benda tinggi, keras, tajam berbahaya atau yang memungkinkan melukai penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaan darurat				
2	Rambu Petunjuk	Tersedianya rambu petunjuk yang menunjukkan area <i>muster station</i>	✓		Tidak sesuai karena tidak tersedia rambu petunjuknya	
		Kondisi baik dengan ukuran rambu sesuai ketentuan	✓	-		
		Penempatan terlihat jelas	✓	-		
Total			6	-		
Aspek Keamanan						
1	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓	-	Tidak sesuai karena tidak tersedia fasilitas CCTV di tempat titik kumpul	
		Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	✓	-		
		Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal <i>Muster Station</i> secara keseluruhan	✓	-		
Total			3	-		

2. Analisis Data

a. Analisis Pembobotan Persentase Nilai Standar Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

Analisis data yang diperoleh setelah melaksanakan survei mengenai kondisi saat ini terkait standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus akan menghasilkan persentase pembobotan terhadap pelayanan penumpang. Hal ini merujuk pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188

Tahun 2024 yang mengatur Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan. Rincian analisis pembobotan persentase nilai pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Pembobotan Nilai Pelayanan Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

NO	URAIAN PELAYANAN		INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI		
A.	Pelayanan Parkir Kendaraan Untuk Penumpang Dan Penjemput								
A.1.	Keselamatan								
A.1.1.	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	1,11%			✓	0%		
		Kondisi	1,11%			✓	0%		
		Penempatan	0,67%			✓	0%		
A.2.	Keamanan								
A.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,60%	✓			0,60%		
		Penempatan	0,36%	✓			0,36%		
A.2.2.	Terdapat petugas keamanan	Ketersediaan	1,20%			✓	0%		
A.2.3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	0,36%			✓	0%		
		Kondisi	0,36%			✓	0%		
A.3.	Kenyamanan								
A.3.1.	Kebersihan area parkir	Kondisi	0,72%	✓			0,72%		
		Ketersediaan	0,43%			✓	0%		
		Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	0,22%	✓		0,22%		
A.3.3.			Kondisi	0,22%	✓		0,22%		
			Penempatan	0,13%	✓		0,13%		
A.4.	Kehandalan/Keteraturan								
A.4.1.	Ketersediaan lahan parkir R4 dan R2	Ketersediaan	0,38%	✓			0,38%		
		Kondisi	0,38%	✓			0,38%		
A.4.2.	Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan	0,48%	✓			0,48%		
		Kondisi	0,48%	✓			0,48%		
A.4.3.	Tersedianya petugas pengatur	Ketersediaan	0,58%			✓	0%		
B.	Pelayanan Penumpang Di Gedung Terminal								
B.1	Keselamatan								
B.1.1.	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	0,24%			✓	0%		
		Kondisi	0,24%			✓	0%		
		Penempatan	0,14%			✓	0%		
B.1.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	0,10%	✓			0,10%		
		Kondisi	0,10%	✓			0,10%		
		Penempatan	0,06%	✓			0,06%		
B.1.3.	Perlengkapan PPPK (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan	Ketersediaan	0,14%			✓	0%		
		Kondisi	0,14%			✓	0%		
		Penempatan	0,09%			✓	0%		

Tabel 4.16 Lanjutan

NO	URAIAN PELAYANAN		INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
B.2.	B.1.4.	Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan	0,19%		✓	0%
			Kondisi	0,19%		✓	0%
			Penempatan	0,12%		✓	0%
	B.1.5.	Kursi Roda	Ketersediaan	0,19%		✓	0%
B.2. Keamanan			Kondisi	0,19%		✓	0%
B.3.	B.2.1.	Petugas Keamanan	Ketersediaan	0,89%		✓	0%
	B.2.2.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,32%	✓		0,32%
			Kondisi	0,19%	✓		0,19%
			Penempatan	0,19%	✓		0,19%
	B.2.3.	Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	0,27%		✓	0%
			Kondisi	0,27%		✓	0%
B.3. Kenyamanan							
B.4.	B.3.1.	Ruang Tunggu	Ketersediaan	0,13%	✓		0,13%
			Kondisi	0,13%	✓		0,13%
	B.3.2.	Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan	0,08%	✓		0,08%
			Kondisi	0,08%	✓		0,08%
	B.3.3.	WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	0,13%	✓		0,13%
			Kondisi	0,13%	✓		0,13%
	B.3.4.	Lampu Penerangan	Ketersediaan	0,11%	✓		0,11%
			Kondisi	0,11%	✓		0,11%
	B.3.5.	Ruang Peribadatan / Tempat Ibadah	Ketersediaan	0,07%	✓		0,07%
			Kondisi	0,07%	✓		0,07%
			Penempatan	0,07%	✓		0,07%
	B.3.6.	Pelayanan Penanganan Sampah	Ketersediaan	0,08%		✓	0%
			Kondisi	0,08%		✓	0%
B.4. Kemudahan/Keterjangkauan							
B.5.	B.4.1.	Loket Pembelian Tiket	Ketersediaan	0,80%	✓		0,80%
			Penempatan	0,48%	✓		0,48%
B.5. Kehandalan/Keteraturan							
B.5.4.	B.5.1.	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	0,66%	✓		0,66%
	B.5.2.	Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual	Ketersediaan	0,20%		✓	0%
			Kondisi	0,20%		✓	0%
	B.5.3.	Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan	0,15%		✓	0%
			Kondisi	0,15%	✓		0,15%
			Penempatan	0,09%	✓		0,09%
		Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	0,26%		✓	0%

Tabel 4.16 Lanjutan

NO	URAIAN PELAYANAN		INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI	
	B.6.2.	Ruang Ibu dan Anak	Ketersediaan	0,32%		✓	0%	
			Kondisi	0,32%		✓	0%	
C.	Pelayanan Penumpang Di Gangway							
C.1.	Keselamatan							
	C.1.1.	Railing pagar dan kanopi	Ketersediaan	1,07%	✓		1,07%	
			Kondisi	1,07%	✓		1,07%	
C.2.	Keamanan							
	C.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,47%	✓		0,47%	
			Kondisi	0,47%	✓		0,47%	
			Penempatan	0,28%	✓		0,28%	
	C.2.2.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	0,46%		✓	0%	
			Kondisi	0,46%		✓	0%	
C.3.	Kenyamanan							
	C.3.1.	Lampu Penerangan	Ketersediaan	0,64%		✓	0%	
			Kondisi	0,64%		✓	0%	
C.4.	Kemudahan Keterjangkauan							
	C.4.1.	Koridor/Elevated Gangway	Ketersediaan	0,64%	✓		0,64%	
			Kondisi	0,64%	✓		0,64%	
C.5.	Kehandalan Keteraturan							
	C.5.1	Tersedianya petugas	Ketersediaan	1,71%	✓		1,71%	
C.6.	Kesetaraan							
	C.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (difable)	Ketersediaan	0,64%		✓	0%	
			Kondisi	0,64%		✓	0%	
D.	Pelayanan Penumpang Di Area Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)							
D.1.	Keselamatan							
	D.1.1.	Lokasi dan sterilisasi	Ketersediaan	0,42%		✓	0%	
			Kondisi	0,42%		✓	0%	
			Penempatan	0,25%		✓	0%	
	D.1.2.	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	0,34%		✓	0%	
			Kondisi	0,34%		✓	0%	
			Penempatan	0,20%		✓	0%	
D.2.	Keamanan							
	D.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,75%		✓	0%	
			Kondisi	0,75%		✓	0%	
			Penempatan	0,45%		✓	0%	
	JUMLAH			33,34%			16,47%	

Berdasarkan hasil analisis pelayanan penumpang yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Peraturan ini berisi pedoman untuk penilaian dan pengawasan penerapan standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan. Dari hasil analisis, diketahui bahwa nilai penilaian

pelayanan penumpang mencapai 15% dari total bobot standar pelayanan penumpang, yang ditetapkan sebesar 33,34% berdasarkan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, nilai pelayanan penumpang dapat dihitung menggunakan rumus yang telah ditentukan, yaitu rumus 4.3:

$$\frac{15\%}{33,34\%} \times 100\% = 45\% \quad (4.3)$$

Nilai untuk pelayanan penumpang tercatat sebesar 45% yang telah terpenuhi, sementara 55% tidak terpenuhi. Berdasarkan evaluasi tersebut, Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus diklasifikasikan sebagai kategori D, yang menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik, mengingat nilai keseluruhannya berada di bawah atau sama dengan 50.

- b. Analisis Fasilitas pelayanan penumpang apa yang harus disediakan untuk memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan untuk penumpang:

1) Pelayanan Penumpang Di Areal Parkir Keberangkatan Dan Kedatangan

a) Aspek Keselamatan

(1) Petunjuk Area Parkir

b) Aspek Keamanan

(1) Petugas Keamanan

(2) Rambu Petunjuk Zonasi A1

c) Aspek Kenyamanan

(1) Petugas Kebersihan

d) Aspek Kehandalan/Keteraturan

(1) Petugas Pengatur

2) Pelayanan Penumpang Di Gedung Terminal

a) Aspek Keselamatan

- (1) Alat Pemadam Kebakaran
 - (2) Perlengkapan Pppk (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)
 - (3) Klinik/Pos Kesehatan
 - (4) Kursi Roda
- b) Aspek Keamanan
- 1) Petugas Keamanan
 - 2) Rambu Petunjuk Zonasi A2
- c) Aspek Kenyamanan
- (1) Pelayanan Penanganan Sampah
- d) Kehandalan Keteraturan
- (1) Informasi Melalui Audio *Speaker* / Layar Visual
 - (2) Jadwal Penanganan Sampah
- e) Aspek Kesetaraan
- (1) Fasilitas Bagi Penumpang Disabilitas
 - (2) Ruang Ibu Menyusui
- 3) Pelayanan Penumpang Di *Gangways*
- a) Aspek Keamanan
- (1) Rambu Petunjuk Zonasi A3
- b) Aspek Kenyamanan
- (1) Lampu Penerangan Yang Tidak Menyalा
- c) Aspek Kesetaraan
- (1) Fasilitas Bagi Penumpang Cacat (*Difable*)
- 4) Pelayanan Penumpang Area Titik Kumpul Evakuasi (*Master Station*)
- d) Keselamatan
- (1) Lokasi Dan Sterilisasi
 - (2) Rambu Petunjuk
- e) Keamanan
- (1) Fasilitas CCTV

C. PEMBAHASAN

Dalam bagian pembahasan ini, peneliti akan mengulas data yang telah dipresentasikan sebelumnya dalam bagian penyajian data dan yang telah dianalisis dalam bagian analisis data. Pembahasan ini akan mencakup analisis mendalam dari setiap data yang telah ditelaah, serta rekomendasi solusi atas masalah yang diusulkan oleh penulis:

1. Persentase Pembobotan Serta Tingkat Kualitas Dari Kesesuaian Kondisi Eksisting Dalam Standar Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh persentase bobot serta tingkat kualitas standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus sebesar 15%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penumpang di pelabuhan tersebut hanya memenuhi 15% dari total 33,24%. Dari keseluruhan pembobotan pada standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, tercatat 45% telah terpenuhi, sementara 55% masih belum terpenuhi. Penilaian terhadap standar pelayanan pelabuhan penyeberangan, yang merujuk pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, menunjukkan bahwa pelabuhan ini termasuk dalam klasifikasi D dengan kategori kurang baik.

2. Fasilitas pelayanan penumpang apa yang harus disediakan untuk memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

Usulan untuk penyediaan dan perbaikan yang diperlukan sebagai solusi atas permasalahan agar Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dapat memenuhi ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebagai berikut:

- 1) Aspek Keselamatan

- a) Penyediaan Petunjuk Area Parkir

Penempatan petunjuk area haruslah terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan guna untuk memperlancar lalu lintas dalam pelabuhan.

Oleh karena itu perlu adanya penambahan rambu lalu lintas menuju ke lokasi parkir.



Gambar 4. 30 Contoh Petunjuk Area Parkir

b) Penyediaan Alat Pemadam Kebakaran Yang Sesuai

Gedung Terminal di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus wajib menyediakan fasilitas keselamatan, seperti alat pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik (tidak kedaluwarsa) serta ditempatkan di tempat yang mudah terlihat. Jika terjadi kebakaran di lokasi tersebut, alat pemadam kebakaran akan bekerja untuk memadamkannya.



Gambar 4.31 Contoh Alat Pemadam Kebakaran

c) Tersedianya Perlengkapan PPPK

Perlengkapan untuk Penanganan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan wajib disediakan oleh pengelola pelabuhan guna menangani situasi darurat yang mungkin terjadi pada penumpang di pelabuhan. Perlengkapan ini harus ditempatkan di lokasi yang mudah terlihat dan dijangkau di gedung terminal oleh pihak pelabuhan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Direktur

Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.32 Contoh Perlengkapan PPPK

d) Tersedianya Klinik/Pos Kesehatan

Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus belum memiliki fasilitas klinik/pos Kesehatan. Dengan adanya klinik/pos kesehatan sebagai mana tertulis dalam regulasi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat sebagai bagian dari upaya menjamin Kesehatan, keselamatan serta pelayanan bagi pengguna jasa di pelabuhan.



Gambar 4.33 Contoh Klinik/Pos Kesehatan

e) Tersedianya Kursi Roda

Penyediaan fasilitas kesehatan berupa kursi roda merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengelola pelabuhan untuk menangani situasi darurat yang mungkin terjadi pada penumpang di pelabuhan. Kursi roda tersebut harus diletakkan di lokasi yang mudah terlihat di gedung terminal oleh pihak pelabuhan. Hal ini sesuai

dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yang mengatur Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.34 Contoh Kursi Roda

f) Tersedia Area Titik Kumpul

Dalam penentuan lokasi titik kumpul evakuasi sesuai dengan *Standar National Fire Protection Association (NFPA) 101* edisi tahun 2000, perlu dipastikan bahwa lokasi tersebut mampu menampung seluruh penghuni. Setiap individu harus memiliki alokasi ruang sebesar 30 m², dengan tinggi minimal 200 cm atau lebih. Selain itu, jarak titik kumpul dari bangunan gedung harus minimal 6,1 m untuk menghindari risiko jatuh dan potensi bahaya lainnya. Penting juga untuk memastikan bahwa kondisi permukaan area titik kumpul dalam keadaan baik dan tidak ada bagian yang mengalami kerusakan.



Gambar 4.35 Contoh Area Titik Kumpul

g) Tersedia Rambu Petunjuk Titik Kumpul

Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus belum tersedianya rambu petunjuk yang menunjukkan area titik kumpul sehingga dapat menyebabkan kebingungan, keterlambatan, dan potensi bahaya bagi orang-orang yang mencoba menyelamatkan diri. Maka dari itu diperlukan rambu petunjuk dengan Kondisi baik dan ukuran rambu sesuai ketentuan

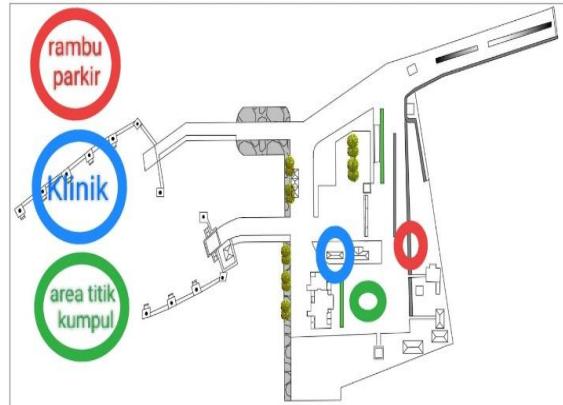


Gambar 4.36 Contoh Rambu Titik Kumpul

Dapat dilihat dari uraian diatas terkait usulan dan manfaat fasilitas yang akan direncanakan pada aspek keselamatan sehingga penulis dapat merencanakan *layout* terkait kebutuhan fasilitas yang akan direncanakan bisa dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.37 Rencana Layout Peletakkan Pada Aspek Keselamatan



Gambar 4.38 Rencana Layout Peletakkan Pada Aspek Keselamatan

2) Aspek Kemanan

a) Tersedianya Petugas Kemanan

Pada Pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus belum tersedia petugas keamanan sehingga di perlukannya petugas berseragam / beridentitas di area parkir pengantar dan penjemput. Serta, digedung terminal yang siap dan sigap dalam menjaga ketertiban dan keamanan di area tersebut.



Gambar 4.39 contoh petugas keamanan

b) Tersedianya Rambu Petunjuk Zonasi A1, A2 dan A3

Pada pelabuhan terdapat zona A1, A2 dan A3 dimana:

(1) Zona A1: Gerbang, Lapangan Parkir Antar-Jemput Dan Loket.

Zona ini terletak di area pintu masuk pelabuhan hingga loket penjualan tiket yang berada di dalam gedung terminal.

(2) Zona A2: Ruang Tunggu Penumpang

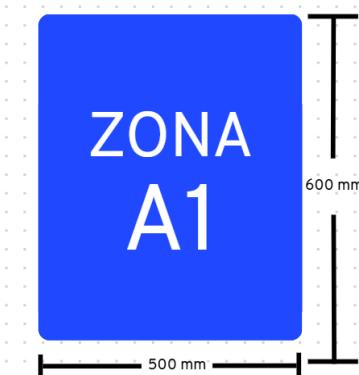
Zona ini terletak di area ruang tunggu bagi penumpang yang telah memiliki tiket. Setelah penumpang menyelesaikan proses

pembelian tiket, mereka akan langsung menunggu di ruang tunggu tersebut. Penumpang tidak diperbolehkan untuk keluar, karena area ini telah steril dari kehadiran penumpang lain yang tidak memiliki tiket.

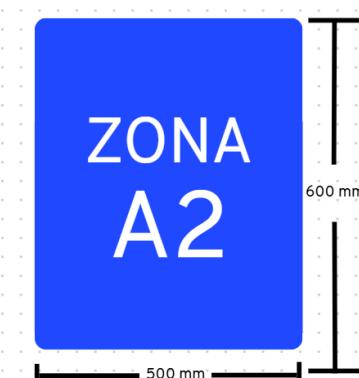
(3) Zona A3: Tempat Pemeriksaan Tiket Penumpang

Zona ini terletak di area akses bagi penumpang yang hendak memasuki kapal, serta berfungsi sebagai lokasi untuk pemeriksaan tiket penumpang sebelum mereka naik ke kapal.

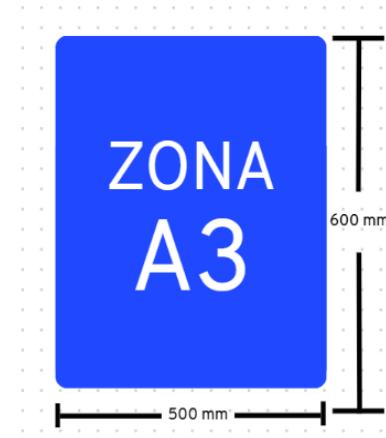
Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus belum terdapat rambu petunjuk zonasi yang dapat memberikan petunjuk arah dan mengontrol akses di area pelabuhan. Oleh karena itu penulis mengusulkan pengadaan fasilitas rambu petunjuk dengan ukuran panjang 500mm dan lebar 600mm dengan huruf dan angka berjenis *Clearview Highway* yang bisa dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.40 Contoh Rambu Petunjuk Zona A1



Gambar 4.41 Contoh Rambu Petunjuk Zona A2

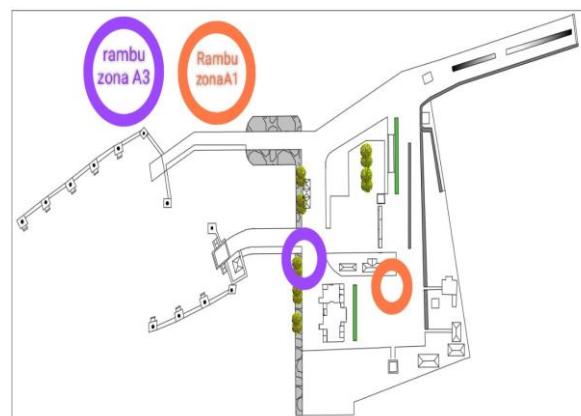


Gambar 4.42 Contoh Rambu Petunjuk Zona A3

Dapat dilihat dari uraian diatas terkait usulan dan manfaat fasilitas yang akan direncanakan pada aspek keamanan sehingga penulis dapat merencanakan *layout* terkait kebutuhan fasilitas yang akan direncanakan bisa dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.43 Rencana *Layout* Peletakkan Pada Aspek Keamanan



Gambar 4.44 Rencana *Layout* Peletakkan Pada Aspek Keamanan

3) Aspek Kenyamanan

a) Tersedianya Petugas Kebersihan Dan Pelayanan Penangan Sampah

Pada Pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus belum Tersedia petugas kebersihan dan pelayanan penangan sampah sehingga di perlukannya petugas kebersihan dan pelayanan penangan sampah pada area parkir kendaraan dan di gedung terminal serta terdapatnya peralatan untuk penanganan sampah dengan jumlah yang memadai.

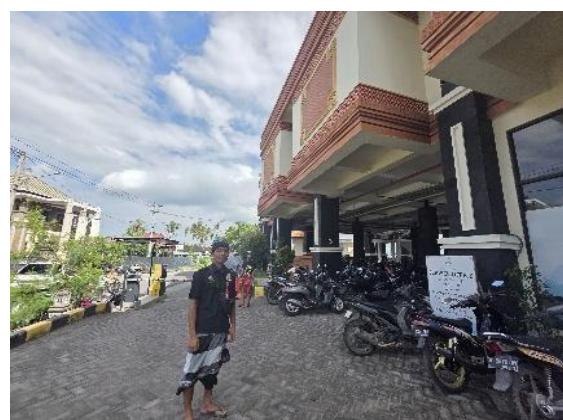


Gambar 4.45 Contoh Petugas Kebersihan/Pelayanan Pengangan Sampah

4) Aspek Kehandalan/Keteraturan

a) Tersedianya Petugas Pengatur Parkir Kendaraan

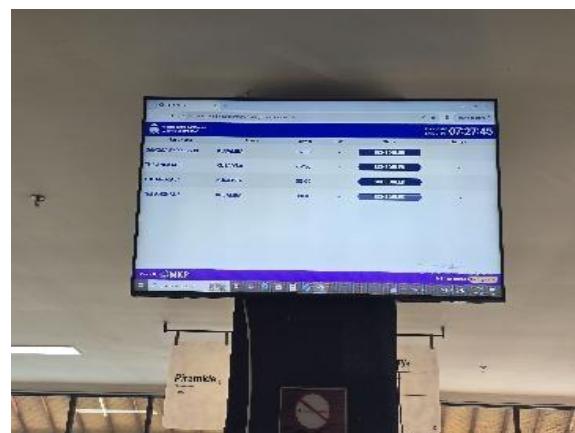
Pada Pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus belum tersedia petugas pengatur/parkir sehingga di perlukannya petugas berseragam dan mudah dilihat untuk membantu mengatur kendaraan agar dapat masuk dan keluar area parkir Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dengan tertib dan aman.



Gambar 4.46 contoh petugas pengatur parkir

b) Tersedianya Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual

Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, saat ini belum terdapat sistem informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal yang disampaikan melalui Audio Speaker maupun Layar Visual di dalam area pelabuhan. Informasi yang disampaikan secara audio harus memiliki kejernihan suara yang cukup, dengan intensitas minimal 20 dB lebih tinggi dari tingkat kebisingan di sekitarnya. Sementara itu, informasi yang disajikan dalam format visual harus dapat dibaca dengan jelas oleh para pengguna.

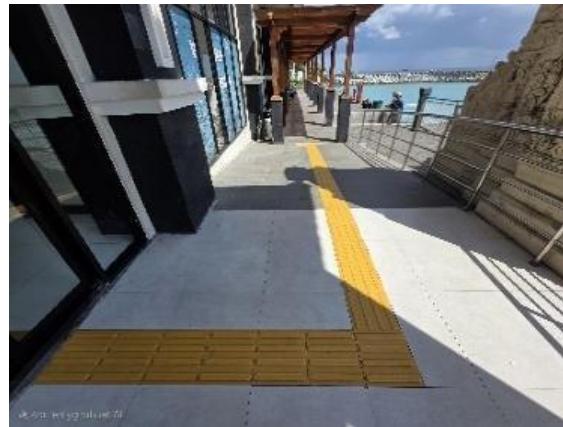


Gambar 4.47 Contoh Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual

5) Aspek Kesetaraan

a) Tersedianya Fasilitas Bagi Penumpang Cacat (*disabel*)

Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, saat ini belum tersedia jalur khusus untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus di area gedung terminal dan jalur Gangway. Kondisi ini sangat menyulitkan bagi pengguna dengan kebutuhan khusus. Oleh karena itu, pihak Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus perlu melakukan upaya untuk menciptakan dan mempersiapkan fasilitas yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4.48 Contoh Fasilitas Bagi Penumpang Cacat (*difable*)

b) Tersedianya Ruang Ibu Menyusui

Ruang ibu dan anak merupakan area yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan privasi bagi ibu yang menyusui, mengganti popok, serta melakukan berbagai aktivitas lain yang melibatkan anak-anak. Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, setiap pelabuhan diwajibkan untuk menyediakan fasilitas ruang ibu dan anak.



Gambar 4.49 Contoh Ruang Ibu Menyusui

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Sesuai dengan Perdirjen No KP-DRDJ 6188 tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, hasil penilaian dibagi menjadi empat kategori:
 - a. Klasifikasi A untuk nilai ≥ 86 dengan kategori sangat baik;
 - b. Klasifikasi B untuk nilai antara 70 – 85 dengan kategori baik;
 - c. Klasifikasi C untuk nilai antara 51 – 69 dengan kategori cukup;
 - d. Klasifikasi D untuk nilai ≤ 50 dengan kategori kurang baik.

Jadi, Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus saat ini belum mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang. Hal ini terlihat dari persentase pembobotan tingkat kesesuaian kinerja pelayanan yang hanya mencapai 45%, yang diklasifikasikan sebagai kategori D dan dinilai kurang baik. Dengan demikian, terdapat 55% dari kinerja pelayanan yang masih belum memenuhi standar atau belum sesuai..

2. Fasilitas pelayanan yang harus disediakan bagi penumpang untuk memenuhi kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mencakup berbagai aspek. Dalam aspek keselamatan, perlu disediakan petunjuk area parkir, alat pemadam kebakaran, perlengkapan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (PPPK), klinik atau pos kesehatan, kursi roda, serta rambu titik kumpul. Untuk aspek keamanan, diperlukan keberadaan petugas keamanan dan rambu petunjuk zonasi A1, A2, A3. Dalam aspek kenyamanan, harus ada petugas kebersihan dan pelayanan penanganan sampah. Aspek kehandalan dan keteraturan mencakup petugas pengatur parkir, informasi melalui audio *speaker* atau layar visual, serta jadwal penanganan sampah. Terakhir, aspek kesetaraan harus mencakup fasilitas bagi penumpang disabilitas dan ruang untuk ibu menyusui.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Berikut ini adalah beberapa rekomendasi dan saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Penting untuk meningkatkan fasilitas pelayanan bagi penumpang di area parkir untuk pengantar dan penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki (*gangway*), serta area titik kumpul evakuasi (*muster station*). Hal ini bertujuan untuk mendukung koordinasi dan pelayanan yang lebih efisien. Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus sebaiknya memenuhi standar pelayanan penumpang sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, yang mengatur Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Peraturan ini berfungsi sebagai acuan dan patokan dalam menilai kualitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan.
2. Pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan penumpang yang sesuai dengan standar yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Dokumen tersebut berisi Pedoman Penilaian dan Pengawasan terkait penerapan standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan. Dalam hal ini, terdapat tujuh jenis fasilitas yang berkaitan dengan aspek keselamatan, tiga jenis untuk aspek keamanan, dua jenis untuk aspek kenyamanan, tiga jenis untuk aspek kehandalan dan keteraturan, serta dua jenis fasilitas untuk aspek kesetaraan. Semua fasilitas ini dirancang agar pelayanan yang diberikan dapat berlangsung dengan optimal dan efisien. Selain itu, pengawasan terhadap pemeliharaan fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus juga dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriyati, A., Hado, H., Sufrianto, S., & Satyadharma, M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 67–76. <https://doi.org/10.54297/sciej.v4i2.509>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Jannah, A. (2016). Pelabuhan Kamal Tahun 1996-2009. *Journal Pendidikan Sejarah*, 4(2), 493–507.
- Kirom, B. (2015). Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133–139. <https://doi.org/10.51651/jkp.v3i3.331>
- Maulana, M. W. (2019). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Gifutohandicraft Di Instagram. *Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, 1–127. <http://etheses.uin-malang.ac.id/15650/>
- Mukhamad Fathoni, M. P. I. (2019). Teknik Pengumpulan Data Penelitian. *Jurnal Keperawatan, July*, Hlm.285.
- Novalinda, R., Ambiyar, A., & Rizal, F. (2020). Pendekatan Evaluasi Program Tyler: Goal-Oriented. *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, 18(1), 137. <https://doi.org/10.31571/edukasi.v18i1.1644>
- Perdiana, E. (2021). Peran Dishub dalam Meningkatkan Kepatuhan Penumpang Bus Kota Terhadap Protokol Kesehatan Covid 19. *Jurnal Intelektual*, 19.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Kualitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 1(4), 248–252.
- Pratiwi, M. (2021). *Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Kota Padang Provinsi Sumatera Barat*. <http://repository.poltektranssdp-palembang.ac.id/65/7/BAB V.pdf>
- Republik Indonesia 2024. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan No KP DRDJ Tahun 2024 Tentang Pedoman penilaian dan pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan

Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>

Purwanto, I., & Sugiarto, D. (2022). Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 13(2), 152. <https://doi.org/10.36448/jsit.v13i2.2541>

Riani Nurdin, Uyuunul Mauidzoh, & Ratna Sari, Y. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Sisi Darat (Landside) Di Bandara Internasional Yogyakarta Menggunakan Metode CSI Dan IPA. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 6(1), 40–50. <https://doi.org/10.37631/jri.v6i1.1124>

Sari Anita, Dahlan, Tuhumury Nicodemus August Ralph, Prayitno Yudi, Siegers Hendry Willem, Supiyanto, & Werdhani Sri Anastasia. (2023). *Buku Annita sari Dkk Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. 71.

Septiano, W. (2021). Pelayanan Muat Penumpang Dan Kendaraan Di Kmp. Gilimanuk Oleh Perusahaan Pelayaran Pt. Jemla Ferry Cabang Ketapang Di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang-Gilimanuk. *Ekp*, 13(Cv), 113–121.

Sianipar, T. A. (2020). *Elemen Pengambilan Keputusan Keperawatan Dalam Teknik Pengumpulan Data (Hipotesa)*.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisa GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.

Widyanur Handari, Dhiyananda Haniifah Putri, Surya Alam, & Jerremy Vincen Errol. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 124–130. <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.818>

LAMPIRAN

LAMPIRAN I



FORM SURVEY PENILAIAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG MENGGUNAKAN PEDOMAN PERDIRJEN PERHUBUNGAN DARAT

NOMOR KP-DRJD 6188 TAHUN 2024

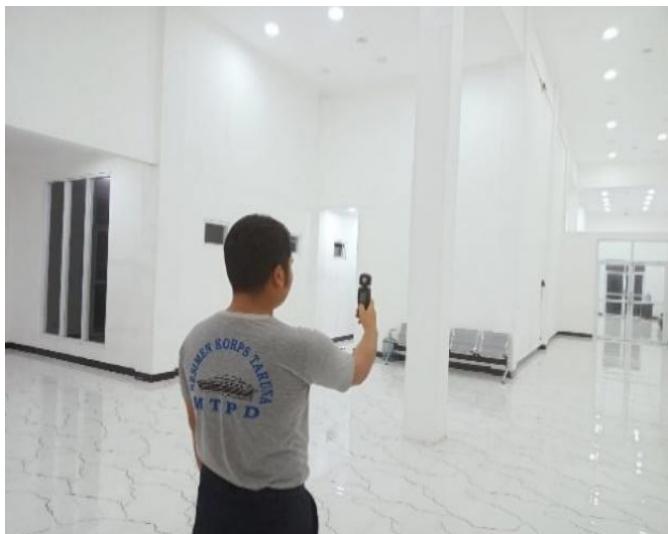


NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	KETERANGAN		
A. Pelayanan Parkir Kendaraan untuk Penumpang dan Penjemput								
A.1.	Keselamatan							
A.1.1.	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	1,11%					
		Kondisi	1,11%					
		Penempatan	0,67%					
A.2.	Keamanan							
A.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,60%					
		Penempatan	0,36%					
	A.2.2. Terdapat petugas keamanan	Ketersediaan	1,20%					
A.2.3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	0,36%					
		Kondisi	0,36%					
A.3.	Kenyamanan							
A.3.1.	Kebersihan area parkir	Kondisi	0,72%					
	Petugas kebersihan	Ketersediaan	1,43%					
		Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	0,22%				
A.3.3.			Kondisi	0,22%				
			Penempatan	0,13%				
A.4.	Kehandalan Keteraturan							
A.4.1.	Ketersedian lahan parkir R4 dan R2	Ketersediaan	0,38%					
		Kondisi	0,38%					
	A.4.2. Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan	0,48%					
A.4.3.			Kondisi	0,48%				
A.4.3. Tersedianya petugas pengatur	Ketersediaan	0,58%						
B. Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal								
B.1	Keselamatan							
B.1.1.	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	0,24%					
		Kondisi	0,24%					
		Penempatan	0,14%					
B.1.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	0,10%					
		Kondisi	0,10%					
		Penempatan	0,06%					
B.1.3.	Perlengkapan PPPK (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	0,14%					
		Kondisi	0,14%					
		Penempatan	0,09%					

NO	URAIAN PELAYANAN		INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	KETERANGAN
B.2.	B.1.4.	Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan	0,14%			
			Kondisi	0,09%			
			Penempatan	0,19%			
	B.1.5.	Kursi Roda	Ketersediaan	0,19%			
			Kondisi	0,12%			
B.2.	Keamanan						
B.3.	B.2.1.	Petugas Keamanan	Ketersediaan	0,89%			
	B.2.2.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,32%			
			Kondisi	0,19%			
			Penempatan	0,19%			
	B.2.3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	0,27%			
			Kondisi	0,27%			
B.3.	Kenyamanan						
B.4.	B.3.1.	Ruang tunggu	Ketersediaan	0,13%			
			Kondisi	0,13%			
	B.3.2.	Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan	0,08%			
			Kondisi	0,08%			
	B.3.3.	WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	0,13%			
			Kondisi	0,13%			
	B.3.4.	Lampu Penerangan	Ketersediaan	0,11%			
			Kondisi	0,11%			
	B.3.5.	Ruang Peribadatan / Tempat Ibadah	Ketersediaan	0,07%			
			Kondisi	0,07%			
			Penempatan	0,07%			
	B.3.6.	Pelayanan penanganan sampah	Ketersediaan	0,08%			
			Kondisi	0,08%			
B.4.	Kemudahan Dan Keterjangkauan						
B.5.	B.4.1.	Loket pembelian tiket	Ketersediaan	0,80%			
			Penempatan	0,48%			
B.5.	Kehandalan Keteraturan						
B.6.	B.5.1.	Tersedianya petugas	Ketersediaan	0,66%			
	B.5.2.	Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual	Ketersediaan	0,20%			
			Kondisi	0,20%			
	B.5.3.	Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan	0,15%			
			Kondisi	0,15%			
			Penempatan	0,09%			
	B.5.4.	Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	0,26%			
B.6.	Kesetaraan						
B.6.1.	B.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>disabled</i>)	Ketersediaan	0,32%			
			Kondisi	0,32%			
	B.6.2.	Ruang Ibu dan Anak	Ketersediaan	0,32%			

NO	URAIAN PELAYANAN		INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	KETERANGAN	
			Kondisi	0,32%				
C.	<i>Pelayanan Penumpang di Gangway</i>							
C.1.	Keselamatan							
	C.1.1.	Railing pagar dan kanopi	Ketersediaan	1,07%				
			Kondisi	1,07%				
C.2.	Keamanan							
	C.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,47%				
			Kondisi	0,47%				
			Penempatan	0,28%				
	C.2.2.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	0,46%				
			Kondisi	0,46%				
C.3.	Kenyamanan							
	C.3.1.	Lampu Penerangan	Ketersediaan	0,64%				
			Kondisi	0,64%				
C.4.	Kemudahan Keterjangkauan							
	C.4.1.	Koridor/ <i>Elevated Gangway</i>	Ketersediaan	0,64%				
			Kondisi	0,64%				
C.5.	Kehandalan Keteraturan							
	C.5.1	Tersedianya petugas	Ketersediaan	1,71%				
C.6.	Kesetaraan							
	C.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>disable</i>)	Ketersediaan	0,64%				
			Kondisi	0,64%				
D.	<i>Area Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)</i>							
D.1.	Keselamatan							
	D.1.1.	Lokasi dan sterilisasi	Ketersediaan	0,42%				
			Kondisi	0,42%				
			Penempatan	0,25%				
	D.1.2.	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	0,34%				
			Kondisi	0,34%				
			Penempatan	0,20%				
D.2.	Keamanan							
	D.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	0,75%				
			Kondisi	0,75%				
			Penempatan	0,45%				
JUMLAH								

LAMPIRAN II



Gambar mengukur intensitas cahaya



Gambar menukar luas ruang tunggu