

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI  
KMP. MUTIS LINTASAN TANJUNG KALIAN – TANJUNG API –  
API PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



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

**ERIN ANGGARISTA**

**NPT. 20 03 129**

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

**TAHUN 2023**

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI KMP.  
MUTIS LINTASAN TANJUNG KALIAN – TANJUNG API – API PROVINSI  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



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

**ERIN ANGGARISTA**

**NPT. 20 03 129**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU, DAN  
PENYEBERANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2023**

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN  
DI KMP. MUTIS LINTASAN TANJUNG KALIAN – TANJUNG  
API – API PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Disusun dan Diajukan Oleh:

ERIN ANGGARISTA

NPT. 2003129

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Kertas Kerja Wajib

Pada Tanggal, 2023

Menyetujui

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Oktrianti Diani, S.Pd.,M.Pd  
NIP.19841005 200912 2 004

Dr.Andri Yulianto, M.T.,M.Mar.E  
NIP.19760718 199808 1 001

Broto Priyono.S.SiT.,M.T  
NIP. 19860918 200812 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT.,M.M

NIP. 19660719 198903 1 001

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN  
PENYEBERANGAN DI KMP. MUTIS LINTASAN  
TANJUNG KALIAN – TANJUNG API – API  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Nama Taruna : ERIN ANGGARISTA

NPT : 20 03 129

Program Studi : Diploma III MTPD

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Oktrianti Diani, S.Pd.,M.Pd  
NIP.19841005 200912 2 004

Raden Muhammad Firzatullah,S.Pd,M.Kom  
NIP.19940406 202203 1 010

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

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

## SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erin Anggarista

NPT : 20 03 129

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI KMP. MUTIS LINTASAN TANJUNG KALIAN – TANJUNG API – API PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**” dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl.Sabar Jaya no.116, Prajin, Banyuasin 1 Kab. Banyuasin,  
Sumatera Selatan

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

Demikianlah surat peralihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 2023

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

(Poltektrans SDP Palembang)

(ERIN ANGGRISTA)

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erin anggarista

NPT : 20 03 129

Programs Studi : DIII MTPD

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN  
DI KMP. MUTIS LINTASAN TANJUNG KALIAN – TANJUNG API – API  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

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, 2023

ERIN ANGGARISTA  
NPT. 20 03 129

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT, Karena berkat rahmat-Nya, Penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Penelitian ini ditulis dan diajukan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan pada program studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang. Disamping itu, penulisan Tugas Akhir ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang yang dilaksanakan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka. Dalam Pelaksanaan Kegiatan ini dapat berjalan lancar tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang mendukung dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk doa dan dukungannya.
2. Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatomoko, M.M.,M.Mar.E, selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
3. Ibu Oktrianti Diani, S.Pd, M.Pd, selaku dosen pembimbing I Kertas Kerja Wajib, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan.
4. Bapak Raden Muhammad Firzatullah,S.Pd,M.Kom, selaku dosen pembimbing II Kertas Kerja Wajib, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan
5. Bapak Christoper Samosir, selaku General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka;
6. Bapak Sigit Pramono, selaku pembimbing praktek kerja lapangan terimakasih telah membimbing pada saat Praktek Kerja Lapangan.
7. Kakak Alumni serta staff pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III Bangka Belitung yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini.
8. Rekan – Rekan satu Angkatan XXXI dan adik tingkat XXXII, XXXIII terimakasih atas bantuan dan doanya.

9. Semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini yang secara langsung dan tidak langsung.

Demikian, Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan bagi pembaca.

Palembang, 2023

Penulis

ERIN ANGGARISTA

NPT. 20 03 129

**Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Di KMP. Mutis Lintasan  
Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

Erin Anggarista (2003129)  
Dibimbing oleh: Oktrianti Diani, S.Pd.,M.Pd dan  
Raden Muhammad Firzatullah,S.Pd,M.Kom

**ABSTRAK**

Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka merupakan salah satu pelabuhan yang menangani angkutan Penyeberangan. Pada Pelabuhan Tanjung Kalian - Tanjung Api – Api memiliki jarak tempuh 30 mil dengan waktu tempuh 4 jam. Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa di lapangan terdapat beberapa pelayanan yang belum dijalankan dengan baik, sehingga pengguna jasa merasa tidak puas dan tidak nyaman. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis.

Berdasarkan persentase tingkat kesesuaian pelayanan penumpang 46%. Pada persentase tingkat kesesuaian Pemuatan Kendaraan 64%. Pada Persentase tingkat kesesuaian pengoperasian kapal 100%. Pada hasil analisa berdasarkan metode *Importance performance Analysis* terdapat Pelayanan penumpang atribut layanan yang penting dan mendapat nilai paling tinggi kepentingannya. Atribut pada kuadran I diantaranya obat – obatan, Akses Tandu, Papan Informasi Gangguan Keamanan, Tempat duduk penumpang *ukuran paling sedikit 20 x 20* akses prioritas. Untuk hasil analisa berdasarkan metode *Importance performance Analysis* terdapat Pemuatan Kendaraan pada atribut kuadran I diantaranya Untuk Kendaraan yang sisi samping nya bersebelahan dengan dinding kapal, Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang kurangnya 60 cm

**Kata Kunci : Pelayanan angkutan, Tingkat Kesesuaian, Persepsi Penumpang**

**Evaluation of Crossing Transportation Services at KMP. Mutis Tracks Tanjung  
Kalian - Tanjung Api - Api Bangka Belitung Islands Province**

Erin Anggarista (2003129)  
Guided by: Oktrianti Diani, S.Pd.,M.Pd and  
Raden Muhammad Firzatullah,S.Pd,M.Kom

*ABSTRACTION*

Tanjung Kalian Crossing Port is managed by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Bangka Branch is one of the ports that handles ferry transportation. At the Port of Tanjung Kalian - Tanjung Api - Api has a distance of 30 miles with a travel time of 4 hours. Based on the results of observations and analysis in the field, there are several services that have not been implemented properly, so service users feel dissatisfied and uncomfortable. This study uses the Importance Performance Analysis method to measure the relationship between consumer perceptions and product/service quality improvement priorities known as quadrant analysis.

Based on the percentage of conformity level of passenger service 46%. At the percentage of conformity level of Vehicle Loading 64%. At Percentage level suitability of ship operation 100%. In the results of the analysis based on the Importance Performance Analysis method, passenger service is an important service attribute and gets the highest value of importance. Attributes in quadrant I include medicines, stretchers, safety disturbance information boards, passenger seats with a size of at least 20 x 20 priority access. For analysis results based on the Importance performance Analysis method, there is Vehicle Loading in the first quadrant attribute, including For Vehicles whose side is adjacent to the ship's wall, the distance between one side of the vehicle is at least 60 cm.

**Keywords: Transportation services, Conformity Level, Passenger Perceptions**

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan Seminar	iii
Halaman Surat Peralihan Hak Cipta	iv
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Kata pengantar	vi
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Batasan Masalah	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	<b>4</b>
A. Tinjauan Pustaka	4
1. Penelitian Terdahulu	4
2. Teori Pendukung yang Relevan	5
B. Landasan Teori	7
1. Landasan Hukum	7
2. Landasan Teori	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>18</b>
A. Desain Penelitian	18
B. Metode Pengumpulan Data	22
C. Teknik Analisis Data	24
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	60
1. Penyajian Data	60
2. Analisis Data	82
C. Pembahasan	98

BAB V PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian sebelumnya	5
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 4.1 Luas Daerah dan Jumlah Menurut Kecamatan	33
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Per Kecamatan	34
Tabel 4.3 Daftar Kapal milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api - Api	35
Tabel 4.4 Daftar Kapal milik PT. Dharma Lautan Utama di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api	36
Tabel 4.5 Daftar Kapal milik PT. Atosim Lampung Pelayaran di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api - Api	37
Tabel 4.6 Daftar Kapal milik PT. Jembatan Nusantara di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api - Api	38
Tabel 4.7 Daftar Kapal milik PT. Munic di Lintasan Tanjung Kalian Tanjung Api - Api	39
Tabel 4.8 Daftar Karakteristik Kapal	40
Tabel 4.9 Ship Particular KMP. Mutis	42
Tabel 4.10 Data Fasilitas Pelabuhan Tanjung Kalian	43
Tabel 4.11 Data Produktivitas 5 (Lima) Tahun Terakhir	55
Tabel 4.12 Data Produktivitas Kedatangan Selama 25 Hari	56
Tabel 4.13 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 25 Hari	58
Tabel 4.14 Informasi Keselamatan dan Kesehatan	60
Tabel 4.15 Fasilitas Keselamatan	61
Tabel 4.16 Fasilitas Kesehatan	63
Tabel 4.17 Informasi dan Himbauan	64
Tabel 4.18 Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan	64
Tabel 4.19 Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang	66
Tabel 4.20 Fasilitas Petugas Keamanan	67

Tabel 4.21 Fasilitas Informasi Gangguan Keamanan	67
Tabel 4.22 Fasilitas Keamanan	67
Tabel 4.23 Fasilitas Lampu Penerangan	68
Tabel 4.24 Lantai Geladak	68
Tabel 4.25 Fasilitas Lampu Penerangan	69
Tabel 4.26 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	70
Tabel 4.27 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler	72
Tabel 4.28 Toilet Reguler	72
Tabel 4.29 Musala	73
Tabel 4.30 Ruang Ibu Menyusui	74
Tabel 4.31 Fasilitas Lampu Penerangan	74
Tabel 4.32 Kantin	75
Tabel 4.33 Fasilitas Lampu Penerangan	76
Tabel 4.34 Informasi Pelayanan	76
Tabel 4.35 Fasilitas Layanan Penumpang reguler	77
Tabel 4.36 Fasilitas Bagasi	77
Tabel 4.37 Pengukuran Gang/Jalan	77
Tabel 4.38 Tangga	78
Tabel 4.39 Fasilitas Bongkar Muat	78
Tabel 4.40 Ruang Geladak kapal	79
Tabel 4.41 Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus	80
Tabel 4.42 Jadwal operasi	81
Tabel 4.43 Kecepatan Dinas Kapal	81
Tabel 4.44 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang	82
Tabel 4.45 Kesesuaian Kondisi Pemuatan Kendaraan	84
Tabel 4.46 Kesesuaian Kondisi Pengoperasian Kapal	86
Tabel 4.47 Skor Masing – Masing Pelayanan Penumpang	87
Tabel 4.48 Skor Masing – Masing Pemuatan Kendaraan	89
Tabel 4.49 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Penumpang	89

Tabel 4.50 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan Pemuatan Kendaraan	91
Tabel 4.51 Nilai Rata – Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap item Pelayanan Penumpang	92
Tabel 4.52 Nilai Rata – Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Item Pemuatan Kendaraan	93
Tabel 4.53 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pelayanan Penumpang	95
Tabel 4.54 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pemuatan Kendaraan	97
Tabel 4.55 Usulan Pemecahan Pelayanan Penumpang	99
Tabel 4.56 Usulan Pemecahan Pelayanan Pemuatan Kendaraan	103
Tabel 4.57 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi yang ada dengan Kondisi yang di rencanakan	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambaran 3.1 Alir Penelitian	21
Gambar 3.2 Rumus Slovin	29
Gambar 3.3 Rumus Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> <i>dan Performance</i>	30
Gambar 3.4 Rumus Skor Rata – Rata Kualitas Layanan	31
Gambar 3.5 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	31
Gambar 4.1 Peta Geografis Kabupaten Bangka Barat	33
Gambar 4.2 Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	43
Gambar 4.3 Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	44
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Penumpang pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	44
Gambar 4.5 Areal Parkir Siap Muat Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	45
Gambar 4.6 Pos Pemeriksaan Tiket Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	45
Gambar 4.7 Ruang generator Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	45
Gambar 4.8 Penampung Air Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	46
Gambar 4.9 Toilet Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	46
Gambar 4.10 <i>Toll Gate</i> Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	47
Gambar 4.11 Musala Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	47
Gambar 4.12 <i>Moveable Bridge</i> Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	47
Gambar 4.13 <i>Trestle</i> Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	48
Gambar 4.14 Rumah <i>Moveable Bridge</i> Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	48
Gambar 4.15 <i>Bolder</i> Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	49
Gambar 4.16 <i>Fender</i> Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	49
Gambar 4.17 <i>Catwalk</i> Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	49

Gambar 4.18 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka	50
Gambar 4.19 Peta Lintasan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian	60
Gambar 4.20 Rumus Menghitung Rata – Rata Kepentingan dan Kinerja Untuk Setiap Atribut Xi	92
Gambar 4.21 Rumus Menghitung Rata – Rata Kepentingan dan Kinerja Untuk Setiap Atribut Yi	92
Gambar 4.22 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pelayanan penumpang	95
Gambar 4.23 Kuadran <i>Importance Performance</i> Pemuatan Kendaraan	95

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu bentuk sistem transportasi yang dapat menghubungkan daerah-daerah terpencil atau daerah yang tidak dapat dijangkau dengan jalur darat, baik antar pulau, antar kota dan kabupaten ataupun kecamatan. Oleh karena itu, angkutan penyeberangan memiliki peranan yang sangat penting untuk menunjang ekonomi dan pembangunan di daerah yang terpisah oleh perairan tersebut. Dengan adanya transportasi angkutan penyeberangan perindustrian barang dan hasil – hasil produksi dapat di distribusikan keseluruh daerah secara merata. Hal tersebut berdampak meningkatkannya pendapat regional, membuka daerah yang terisolir, serta menambah pemasukan di daerah setempat. Dukungan transportasi akan perindustrian barang mengakibatkan potensi meningkatnya perkembangan pembangunan sarana dan prasarana Suatu daerah berdampak juga akan semakin pesatnya kegiatan perekonomian dan pendapatan daerah tersebut. Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

Kabupaten Bangka Barat merupakan salah satu Kabupaten pemekaran di provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan ibu kota Muntok. Kabupaten Bangka Barat memiliki luas 2.825,61 km<sup>2</sup>. Pembangunan Kabupaten Bangka Barat juga berkembang pesat dengan adanya pelabuhan dan peningkatan jaringan transportasi jalan hal ini membuat Kabupaten Bangka Barat semakin terbuka dan terintegrasi. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdapat 3 lintasan penyeberangan : Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api, Sadai – Tanjung Ru dan Tanjung Ru - Tanjung Nyato. Pelabuhan tanjung Kalian – Tanjung Api memiliki jarak tempuh 30 mil.

Dengan waktu tempuh 4 jam. Pelabuhan Tanjung Kalian memiliki 14 kapal Ro – Ro yang beroperasi 9 trip reguler setiap harinya. Terdapat lima operator kapal yang mengoperasikan kapal penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Kalian diantaranya PT. ASDP, PT. Dharma Lautan Utama, PT. Altosim Lampung Pelayaran, PT. Jembatan Musi, dan PT. Munic line. Dalam pengoperasian Kapal Penyeberangan di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api merujuk pada Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 memiliki 3 (Tiga) Jenis diantaranya, SPM Angkutan Penyeberangan untuk Pelayanan Penumpang, SPM angkutan Penyeberangan untuk Pemuatan Kendaraan dan SPM Angkutan untuk Pengoperasian Kapal. SPM untuk Pelayanan Penumpang meliputi 5 aspek diantaranya, Aspek Keselamatan, Aspek Keamanan, Aspek Kenyamanan, Aspek Kemudahan dan Aspek Kesetaraan. SPM untuk Pemuatan Kendaraan meliputi 3 aspek diantaranya, Aspek Keselamatan, Aspek Keamanan dan Aspek Kemudahan. SPM untuk Pengoperasian kapal meliputi 3 aspek diantaranya, Aspek Keamanan, Aspek Kenyamanan, dan Aspek Keteraturan.

Berdasarkan Permasalahan yang telah di paparkan Peneliti ini berfokus dalam mengevaluasi pemenuhan Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan di KMP. Mutis Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## **B. Rumusan Masalah**

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas tidak menyimpang dari fokus penelitian, maka dibuat suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan penumpang di KMP.Mutis telah memenuhi standar pelayanan angkutan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?
2. Apa saja upaya yang harus dilakukan oleh pengelola kapal agar pelayanan di KMP.Mutis sesuai dengan standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan pada penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan angkutan penyeberangan di KMP.MUTIS telah memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019.
2. Mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan pengelola kapal agar pelayanan angkutan penyeberangan sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat bagi taruna, Hasil dari Penelitian ini bisa digunakan untuk refrensi penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

1. Memberikan Informasi dan wawasan terkait dengan Standar Pelayanan Minimal Penumpang di transportasi Angkutan Penyeberangan.
2. Menjadi Refrensi Penelitian atau sumber pembelajaran di bidang transportasi angkutan penyeberangan
3. Menambah khasanah keilmuan dibidang transportasi Angkutan Penyeberangan.

### **E. Batasan Masalah**

Agar pokok permasalahan yang ingin dibahas tidak meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan:

1. Penelitian ini dilakukan di atas KMP. Mutis yang beroperasi pada Pelabuhan Tanjung Kalian Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api.
2. Penelitian ini dilakukan dalam rentan waktu Maret – Juni 2023.

Masalah yang akan dibahas mengenai Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyebrangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yang memiliki 3 jenis diantaranya SPM Pelayanan Penumpang, SPM Pemuatan Kendaraan dan SPM Pengoperasian Kapal.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi sebagai penunjang bagi penulis untuk melakukan penelitian terkait evaluasi standar pelayanan penumpang di atas kapal sebagai berikut:

M Reza Pahlevi (2020) Evaluasi Pelayanan Penumpang di KMP. Kalibodri pada lintasan Kendal – Kumai di provinsi Jawa Tengah. Hasil dari penelitian tidak tersedia pos keamanan, kamera pengawas dan titik pengaman tertentu sebagai tempat pencegah tindak kriminal.

Devika Wandha Rosadi (2021) Meneliti tentang Evaluasi Pelayanan terhadap penumpang di atas kapal pada Lintasan Ketapang – Gilimanuk. Hasil Penelitian Tidak tersedia informasi gangguan keamanan, fasilitas tempat bagasi penumpang dan akses prioritas bagi penumpang difable.

Okta Rizanty (2022) Meneliti tentang Evaluasi Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Moinit yang beroperasi di lintasan Gorontalo – Pagimana. Hasil dari penelitian ini belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Pada PM 62 Tahun 2019 karena kondisi eksisting persentase kesesuaian pelayanan penumpang 63,23% persentase pemuatan kendaraan 66,7 % dan persentase kesesuaian pelayanan operasional kapa 100%.

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Lokasi Peneliti	Judul	Penelitian yang digunakan
1.	M.Reza Pahlevi PB	Pelabuhan Kendal – Kumai Provinsi Jawa Tengah	Evaluasi Pelanan Penumpang di KMP. Kalibodri Pada Lintasan Kendal – Kumaidi Provinsi Jawa Tengah	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan
2.	Devika Wandha Rosadi	Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur	Evaluasi Pelayanan Terhadap Penumpang Di Atas Kapal Pada Lintasan Ketapang Gilimanuk.	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan
3.	Oktarizanty	Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo	Evaluasi Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Moinit yang beroperasi dilintasan gorontalo – pagimana	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

2. Teori pendukung yang relevan

a. Angkutan Penyeberangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan, Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

b. Evaluasi

Evaluasi adalah penilaian sistematis tentang nilai waktu, uang, upaya, dan sumber daya yang dihabiskan untuk mencapai suatu tujuan. Proses penelitian evaluasi yang terdiri dari teknik analisis data, yakni proses sistematis dan ketat yang melibatkan pengumpulan data tentang organisasi, proses, proyek, layanan, dan atau sumber daya. (Mayasari Mayasari 2021:9)

c. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Oentarto Standar Pelayanan Minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah daerah maupun bagi masyarakat (konsumen). Pertama, bagi pemerintah daerah SPM dapat dijadikan tolok ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan. Kedua, bagi masyarakat SPM dapat dijadikan sebagai acuan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. (Habib Muhsin Syafingi 2017:16)

d. Peningkatan Pelayanan

(Menurut Tjiptono 2011) dalam (Dr.Meithiana Indrasari 2019:116), Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan

yang benar – benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

e. Rumus Slovin

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi (Johan Saputra 2020:15).

f. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh (John A. Martila dan John C. James pada tahun 1977). *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang dipergunakan untuk mengidentifikasi faktor – faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan pengguna jasa (pelanggan). Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara nilai kinerja pelaksanaan dengan nilai kepentingan sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Johan Saputra 2020:54).

## **B. Landasan Teori**

### 1. Landasan Hukum

a. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran:

1) Pasal 1angka 3

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

2) Pasal 1 angka 6

Trayek adalah rute atau lintasan pelayanan angkutan dari satu Pelabuhan ke pelabuhan lainnya.

3) Pasal 1 angka 16

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan Dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal Kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai Tempat perpindahan intra-dan antar moda transportasi.

4) Pasal 1 Ayat 36

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

5) 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 kendaraan beserta muatannya.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan;

1) Pasal 1 angka 1

Angkutan di Perairan, Angkutan Laut Khusus, Angkutan Laut Pelayaran-Rakyat, Pelayaran-Perintis, Kapal, Kapal Asing, Trayek, Agen Umum, Usaha Jasa Terkait, Pelabuhan, Pelabuhan Utama, Pelabuhan pengumpul, Pelabuhan Pengumpan, Terminal Khusus, Badan Usaha.

2) Pasal 61 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 kendaraan beserta muatannya.

3) Pasal 61 ayat (2)

Kegiatan angkutan penyeberangan dilakukan oleh badan usaha dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal serta diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan Indonesia.

4) Pasal 61 ayat (3)

Setiap kapal yang melayani angkutan penyeberangan wajib;

- (a) Memenuhi persyaratan teknis kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan.
- (b) Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan atau terminal penyeberangan pada lintas yang dilayani.
- (c) Memiliki dan/atau mempekerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan untuk kapal penyeberangan.
- (d) Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal. dan
- (e) Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal; dan
- (f) Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan;

1) Pasal 1 ayat (1)

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

2) Pasal 1 ayat (2)

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

3) Pasal 1 ayat (3)

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

4) Pasal 1 ayat (3)

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

5) Pasal 1 ayat (5)

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

- 6) SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Yang terdiri atas;
- (a) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang;
  - (b) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan; dan
  - (c) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.
- 7) Pasal 3 ayat (1)
- SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:
- (a) Keselamatan;
  - (b) Keamanan;
  - (c) Kenyamanan;
  - (d) Kemudahan; dan
  - (e) Kesetaraan.
- 8) Pasal 3 ayat (2)
- SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf b meliputi aspek:
- (a) Keamanan dan
  - (b) Kemudahan
- 9) Pasal 3 ayat (3)
- SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal sebagaimana dimaksud dalam 2 ayat (2) huruf c meliputi aspek :
- (a) Keamanan
  - (b) Kenyamanan : dan
  - (c) Keteraturan
- 10) Pasal 4 ayat (1)
- SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a terdiri atas pelayanan;
- (a) Kelas ekonomi dan ;
  - (b) Kelas non ekonomi terdiri atas:

(1) Regular; dan

(2) Ekspres

11) Pasal 13 ayat (1)

Untuk memenuhi SPM Angkutan Penyeberangan, dilakukan pemeriksaan oleh Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan.

12) Pasal 15 ayat (1)

Untuk memastikan pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan monitoring dan evaluasi.

13) Pasal 15 ayat (2)

Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:

(a) Berkala; dan/atau

(b) Insidental.

d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

1) Pasal 1 ayat 5

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan.

2) Pasal 22 ayat 1

Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.

3) Pasal 22 ayat 2

Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak yang Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4) Pasal 22 ayat 3

Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.

Pasal 32 ayat (2), Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat: Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :

- 1) Surat izin usaha angkutan penyeberangan;
- 2) Persetujuan pendahuluan pengadaan kapal sesuai dengan daerah operasi bagi badan usaha yang belum memiliki kapal
- 3) Surat dan dokumen persyaratan kelaiklautan kapal yang permanen atau sementara;
- 4) Lintas yang dilayani;
- 5) Spesifikasi teknis kapal yang akan dioperasikan dan pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan;
- 6) Bukti kepemilikan kapal (*Grosse Akta*).

2. Landasan Teori

Menurut Oentarto Standar Pelayanan Minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah daerah maupun bagi masyarakat (konsumen). Pertama, bagi pemerintah daerah SPM dapat dijadikan tolok ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan. Kedua, bagi masyarakat SPM dapat dijadikan sebagai acuan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas:

a. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Penumpang

1) Keselamatan

(a) Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat. Kondisi ketersediaan pemberian informasi tentang keselamatan berupa *sticker*, video, audio dan papan petunjuk informasi. Dan informasi kesehatan seperti ruang medis dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

(b) Fasilitas Keselamatan

Fasilitas keselamatan yaitu ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) seperti APAR, *Sprinkler*, *Life Jacket*, *Life buoy*, *Life Raft*, Sekoci, Petunjuk Jalur Evakuasi, Dan Titik Kumpul Evakuasi.

(c) Fasilitas Kesehatan

Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti ruang medis yang dilengkapi dengan alat kesehatan seperti tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen, perlengkapan P3K.

2) Keamanan

(a) Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal meliputi ketersediaan CCTV.

(b) Petugas Keamanan

Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal. Ketersediaan petugas berseragam dan mudah terlihat.

(c) Informasi Gangguan Keamanan

Sticker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang di tempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila

mendapat gangguan keamanan. Ketersediaan *sticker* yang mudah terlihat dan jelas terbaca.

### 3) Kenyamanan

#### (a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100%, tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi.

#### (b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100% , tersedia TV/Video/Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi dan tersedia reclining seat dan kursi sofa panjang dengan sandaran dilapisi busa dan kain berlapis dan tersedia AC.

#### (c) Toilet Reguler

Tersedianya toilet dengan satu toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal toilet terpisah untuk setiap gender dengan area bersih dan tidak berbau.

#### (d) Musala

Tersedia fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet dan disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas.

### 5) Ruang Ibu Menyusui

Tersedia fasilitas ibu dan anak untuk ruang menyusui dengan kursi/sofa dengan sandaran tangan dan tersedia AC/Kipas Angin/Fentilasi Udara.

### 6) Lampu Penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa dengan intensitas cahaya 200- 300 lux.

7) Dapur/ Kantin/ Kafetaria

Dapur/kantin/kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang, menggunakan kompor listrik dan terdapat ventilasi atau ruang sirkulasi udara.

4) Kemudahan

(a) Informasi Pelayanan

Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa terbaca dan terdengar serta terinformasikan.

(b) Fasilitas layanan penumpang reguler

Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan memiliki ruang atau satu meja kerja dan disediakan petugas informasi/Pramugari.

(c) Fasilitas Bagasi Penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.

(d) Gang/Jalan

Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang bagus dengan ketentuan: 100 penumpang jarak paling sedikit 800 mm, di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm, di atas 1.000 penumpang jarak paling sedikit 120 cm.

(e) Tangga

Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang sesuai dengan lebar tangga paling sedikit 100 cm tidak licin dan kondisi bersih.

5) Kesetaraan

(a) Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil dengan tersedia kursi roda dan akses prioritas dan kemudahan akses ke toilet.

b. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Pemuatan Kendaraan

1) Keselamatan

(a) Informasi dan Himbauan

Tersedia informasi dan himbauan antara lain memuat dilarang merokok, dilarang menghidupkan mesin, dilarang membuang sampah, dilarang bersandar direling, pemberitahuan kapal akan berlayar.

(b) Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan

Tersedia Perlengkapan keselamatan pada saat pemuatan kendaraan berupa hidran, apar, sprinkler, petunjuk jalur evakuasi, memiliki alat lashing dan ganjal, memiliki scupper, terdapat marka pada *cardeck* dan pintu rampa.

2) Keamanan

(a) Fasilitas Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal

(b) Lampu Penerangan

Sebagai sumber cahaya di kapal penyeberangan

(c) Lantai Geladak

Dilengkapi dengan garis bujur.

c. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan untuk Pengoperasian kapal

1) Keamanan

Fasilitas keamanan pada ruang mesin Pengawasan diruang mesin.

2) Kenyamanan

(a) Kondisi fisik kapal

Kapal harus dilakukan pengecatan apabila cat pudar.

3) Keteraturan

(a) Jadwal Kapal

Melaksanakan jadwal sesuai yang ditetapkan.

4) Kecepatan dinas kapal

Melakukan kecepatan dinas kapal sesuai dengan yang ditetapkan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang digunakan untuk penelitian dilaksanakan sejak tanggal 03 maret 2022. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 4 (empat) bulan 2 bulan untuk praktek kerja lapangan dan 2 bulan untuk magang. Praktek kerja lapangan dan magang dilakukan pengumpulan data dan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk Kertas Kerja Wajib (KKW) dalam proses bimbingan berlangsung.

Penelitian dilakukan di Pelabuhan Tanjung Kalian kabupaten Bangka Barat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia FERRY (Persero) Cabang Bangka.

##### **2. Jenis Penelitian**

Menurut John W. Creswell (2017 :4) Penelitian kuantitatif merupakan metode – metode untuk menguji teori – teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel – variabel ini diukur biasanya dengan instrumen – instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur – prosedur statistik.

###### **a. Formulir Survei**

Formulir ini digunakan untuk mengambil data terkait produktivitas penumpang pada KMP. Mutis selama 25 hari. Pengisian formulir ini dilakukan dengan cara observasi di lapangan dan menghitung jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang pada KMP. Mutis.

###### **b. Formulir Ceklis**

Formulir ceklis digunakan untuk mengambil data tingkat kesesuaian standar pelayanan minimal dengan kondisi eksisting di KMP. Mutis dengan cara membandingkan tolok ukur layanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 62 tahun 2019 dengan kondisi pelayanan eksisting di atas KMP. Mutis Dengan dilakukannya survei menggunakan formulir ceklis ini maka dapat

diketahui berapa tingkat kesesuaian dari kondisi pelayanan eksisting pada KMP. Mutis.

c. Formulir Kuisisioner

Formulir Kuesioner digunakan untuk mengambil data terkait persepsi pengguna jasa terhadap kondisi pelayanan angkutan penyeberangan di atas KMP. Mutis. Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada pengguna jasa KMP. Mutis yang berisikan tentang beberapa pernyataan terkait penilaian kondisi pelayanan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda – benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu (Sugiyono 2015:117).

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2015:118).

4. Jenis dan Sumber data

a. Data Primer

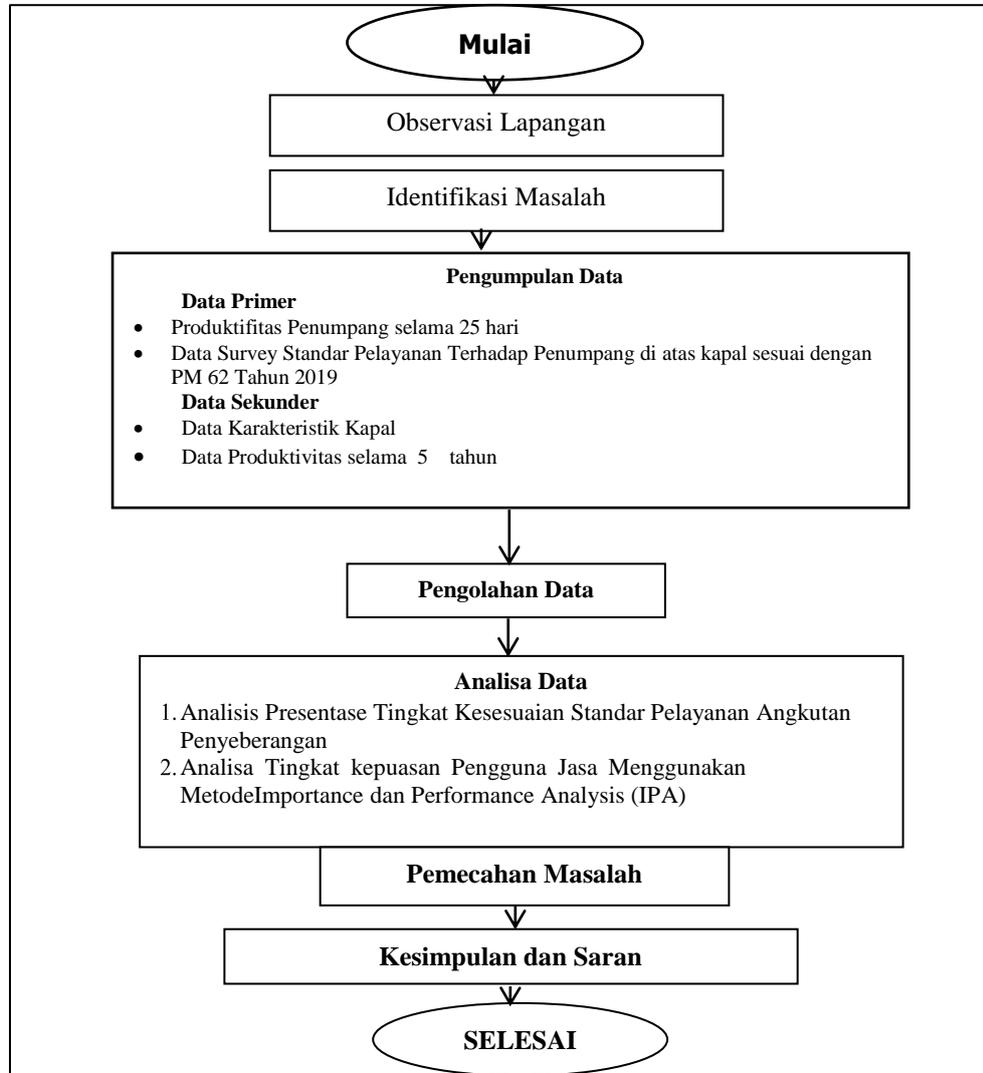
Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya Sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil penguujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei). (Sugiyono 2017:193).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen. (Sugiyono 2017:193). Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data terkait produktivitas tahunan dan karakteristik kapal yang di peroleh dari PT. ASDP Cabang Bangka.

## 5. Bagan Alir Penelitian

Bagian terpenting dalam sebuah penelitian adalah kerangka penelitian untuk mempermudah dalam pembahasan dan penelitian.



Gambar 3.1 Alir Penelitian

## B. Metode Pengumpulan Data

### 1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya Sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil penguujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei). Data tersebut diperoleh dari pengamatan atau observasi, hasil pengukuran, dan hasil wawancara baik pihak penumpang maupun petugas terkait di lokasi Praktek Kerja Lapangan (PKL). Metode yang digunakan dalam pengumpulan data primer yaitu:

#### a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung . Metode observasi dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung diatas KMP. Mutis. Daftar data yang didapat yaitu :

- 1) Survei pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di atas kapal, survei ini dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan di atas kapal (kondisi eksisting) dengan Standar Pelayanan Minimal yang berlaku.
- 2) Survei data produktivitas penumpang selama 25 hari

Alat – alat yang digunakan dalam mendukung proses pengumpulan data ini yaitu :

#### (a) Lux Meter

Luxmeter adalah alat pengukuran intensitas cahaya di sebuah tempat dengan satuan Lux (lx) dimana memanfaatkan sensor cahaya berupa sel foton, dimana sensor akan menerima cahaya yang masuk ke dalam sensor dan diolah sehingga hasil dari pengukuran dapat terbaca.

(b) Meteran

Meteran adalah alat ukur panjang yang digunakan untuk menghitung panjang suatu benda dibuat dengan bahan fleksibel yang dapat digulung dan mudah dibawa kemana – mana .

(c) Sound level meter

Sound level meter adalah suatu perangkat alat uji untuk mengukur tingkat kebisingan suara.

b. Dokumentasi

Menurut Martono, (2014:87) Metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintah, hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, laporan keuangan, undang-undang, hasil karya seseorang dan data yang didapat yaitu foto kondisi eksisting di atas KMP. Mutis oleh penulis.

c. Kusioner

Kusioner adalah instrument penelitian yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Dalam metode ini responden menjawab beberapa pernyataan yang telah dibuat mengenai tingkat kinerja pelayanan angkutan penyeberangan dan tingkat kepentingan berdasarkan kepentingan pengguna jasa dengan menggunakan Skala *Likert*. Survei ini dilakukan dengan cara memberikan kusioner kepada pengguna jasa di atas KMP. Mutis yang berisikan tentang beberapa pernyataan yang terkait dengan persepsi pengguna jasa terhadap kondisi pelayanan angkutan penyeberangan di atas kapal.

Kusioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kusioner tertutup karena surveyor telah menyiapkan pernyataan mengenai standar pelayanan minimal yang ada di angkutan penyeberangan berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Data yang diperoleh dari metode kusioner yaitu :

- 1) Data tingkat kepuasan penumpang
- 2) Data kesenjangan antara kinerja pelayanan
- 3) Angkutan penyeberangan di KMP. Mutis dan tingkat kepentingan kinerja

## 2. Data Sekunder

### a. Metode Institusional

Data yang dikumpulkan dari berbagai instansi terkait yaitu:

- 1) PT. ASDP Cabang Bangka
- 2) Data Karakteristik Kapal
- 3) Data Produktivitas Tahunan
- 4) Data Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan

Tanjung Kalian Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangka Belitung

- (1) Data kondisi geografis lokasi penelitian.
- (2) Data batas administrasi lokasi penelitian.
- (3) Data kependudukan lokasi penelitian

### b. Metode Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari literatur atau buku yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danaudan Penyeberangan Palembang dan buku-buku lain yang terkait dengan penulisan Judul Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

## C. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui kondisi pelayanan dan kriteria pelayanan yang belum terpenuhi terhadap penumpang di atas kapal dengan cara membandingkan tolok ukur layanan yang terdapat pada peraturan menteri perhubungan nomor 62 tahun 2019 dengan kondisi pelayanan eksisting diatas KMP. Mutis.

### 1. Klasifikasi atau indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Klasifikasi atau Indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi yang eksisting antara lain :

a. Keselamatan

1) SPM Pelayanan Penumpang

(a) Informasi Keselamatan Dan Kesehatan

Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat. Kondisi ketersediaan pemberian informasi tentang keselamatan berupa sticker, video, audio dan papan petunjuk informasi. Dan informasi kesehatan seperti ruang medis dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

(b) Fasilitas Keselamatan

Fasilitas keselamatan yaitu ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) seperti APAR, *sprinkler*, *life Jacket*, *life buoy*, *life raft*, Sekoci, Petunjuk Jalur Evakuasi, Dan Titik Kumpul Evakuasi.

(c) Fasilitas Kesehatan

Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti ruang medis yang dilengkapi dengan alat kesehatan seperti tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen dan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).

2) SPM Pemuatan Kendaraan

(a) Informasi dan Himbauan

Tersedia informasi dan himbauan antara lain memuat dilarang merokok, dilarang menghidupkan mesin, dilarang membuang sampah, dilarang bersandar direling, pemberitahuan kapal berlayar.

(b) Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan

Tersedia perlengkapan keselamatan pada saat pemuatan kendaraan berupa *hidrant*, *apar*, *sprinkler*, petunjuk jalur evakuasi, memiliki alat *lashing* dan ganjal, memiliki scupper, terdapat marka pada geladak kendaraan, dan pintu rampa.

b. Keamanan

1) SPM Pelayanan Penumpang

(a) Fasilitas keamanan

(1) Petugas Keamanan

Adanya petugas yang menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal. Ketersediaan petugas berseragam dan berserikat.

(2) Informasi Gangguan Keamanan

*Sticker* berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang di tempel pada tempat yang mudah dilihat dan dibaca apabila mendapat gangguan keamanan.

2) SPM Pemuatan Kendaraan

(a) Fasilitas keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal.

(b) Lampu penerangan

Sebagai sumber cahaya di kapal penyeberangan .

(c) Lantai geladak

Dilengkapi dengan garis lajur.

3) SPM Operasional kapal

(a) Fasilitas keamanan pada ruang mesin pengawsan diruang mesin

c. Kenyamanan

1) SPM Pelayanan Penumpang

(a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100%, tersedia TV atau Video atau Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi.

(b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan terbuka) dengan kondisi baik yang tersedia area bersih 100% tersedia TV atau Video atau Audio pengeras suara dan terdapat ventilasi dan tersedia reclining seat dan

kursi sofa panjang dengan sandaran dilapisi busa dan kain berlapis dan tersedia AC.

(c) Toilet Reguler

Tersedianya toilet dengan satu toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal toilet terpisah untuk setiap gender dengan area bersih dan tidak berbau.

(d) Musala

Tersedia fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet dan disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas.

(e) Ruang Ibu Menyusui

Tersedia fasilitas ibu dan anak untuk ruang menyusui dengan kursi/sofa dengan sandaran tangan dan tersedia AC/Kipas Angin/Fentilasi Udara.

(f) Lampu Penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa dengan intensitas cahaya 200-300 lux.

(g) Dapur/ Kantin/ Kafetaria

Dapur/kantin/kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang, menggunakan kompor listrik dan terdapat ventilasi atau ruang sirkulasi udara.

2) SPM Pengoperasian Kapal

(a) Kondisi fisik kapal

Kapal harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar.

d. Kemudahan/Keterjangkauan

1) SPM Pelayanan Penumpang

(a) Informasi Pelayanan

Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa terbaca dan terdengar serta terinformasikan.

(b) Fasilitas layanan penumpang reguler

Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi

perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan memiliki ruang atau satu meja kerja dan disediakan petugas informasi/Pramugari.

(c) Fasilitas Bagasi Penumpang

Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.

(d) Gang/Jalan

Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang bagus dengan ketentuan: 100 penumpang jarak paling sedikit 800 mm, di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm, di atas 1.000 penumpang jarak paling sedikit 120 cm.

(e) Tangga

Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang dengan luas dan kondisi yang sesuai dengan lebar tangga paling sedikit 100 cm tidak licin dan kondisi bersih.

2) SPM Pemuatan Kendaraan

(a) Fasilitas bongkar muat

Fasilitas yang digunakan dalam kegiatan pemuatan ke dalam kapal berupa pintu rampa.

(b) Ruang geladak kapal

Sebagai tempat untuk parkir kendaraan selama masa pelayaran.

e. Kesetaraan

1) SPM Pelayanan Penumpang

(a) Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil dengan tersedia kursi roda dan akses prioritas dan kemudahan akses ke toilet.

f. Keteraturan

1) SPM Pengoperasian Kapal

(a) Jadwal Kapal

Melaksanakan jadwal sesuai yang ditetapkan.

(b) Kecepatan dinas kapal

Melakukan kecepatan dinas kapal sesuai dengan yang ditetapkan.

2. Analisa Persepsi Pelayanan Angkutan Penyeberangan

a. Analisa Jumlah Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau sebagian anggota populasi yang dipilih menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa di atas kapal.

Adapun perhitungan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N e^2} \quad (3.2)$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi (Jumlah Penumpang atau Kendaraan selama 25 hari)

e = Nilai Signifikansi (10%)

b. Analisa Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance dan performance*

Analisis ini dilakukan dalam penelitian supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah tingkat kesesuaian dari Importance dan Performance uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)* untuk diperoleh dari perbandingan antar skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan pelabuhan penyeberangan yang diterima.

Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, variabel X (Mewakili Kinerja) dan Variabel Y (Mewakili kepentingan pengguna jasa);

Adapun rumus yang digunakan

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} x 100\% \quad (3.3)$$

Keterangan :

Tki : Tingkat

Kesesuaian

RespondenXi : Skor

Penilaian Kinerja

Yi : Skor Penilaian Kepentingan

Selanjutnya menghitung skor rata – rata kualitas layanan di KMP.Mutis dengan menggunakan rumus yaitu :

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3.4)$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = skor rata – rata kinerja

$\bar{y}$  = skor rata- rata harapan

n = jumlah responden X Y

c. Analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*

Skala penilaian tingkat kepentingan dan kinerja.

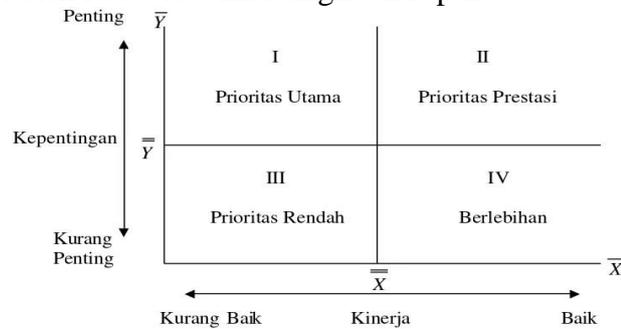
Tabel 3.1 Skala Likert

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Bobot
Sangat Penting	Sangat Baik	4
Penting	Baik	3
Tidak Penting	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak baik	1

*Importance-Performance Analysis* dilakukan dengan menghitung skor total kinerja dan kepentingan/harapan penumpang terhadap pelayanan angkutan penyeberangan. Perhitungan nilai rata – rata skor kinerja dan rata – rata terdiri dari empat kuadran yang dibagi menjadi empat strategi, terkait dengan kuadran manakah yang menjadi penilaian

pelanggan atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Sumbu horizontal (X) diisi oleh rata – rata nilai tingkat persepsi kinerja layanan sedangkan sumbu vertikal

(Y) diisi oleh rata – rata nilai tingkat harapan.



Gambar 3.5 Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis*.

Penjelasan mengenai diagram kartesius sebagai berikut ;

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Merupakan kuadran atau daerah yang memuat faktor-faktor dianggap penting oleh konsumen, akan tetapi faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen. Variabel-variabel ini harus ditingkatkan..

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Merupakan kuadran atau daerah yang memuat faktor –faktor yang menurut konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakan dan tingkat kepuasan relatif tinggi. Variabel-variabel dalam kuadran ini harus dipertahankan karena variabel dalam kuadran ini menjadi keunggulan di mata konsumen.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini, memuat faktor yang tidak penting. Variabel yang ada dalam kuadran ini dipertimbangkan kembali dalam peningkatan,

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini, memuat faktor yang dianggap kurang penting dan terlalu berlebihan.

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Kondisi Geografis

Kabupaten Bangka Barat secara geografis terletak pada  $105^{\circ}$  sampai  $106^{\circ}$  bujur timur dan  $1^{\circ}$  sampai  $2^{\circ}$  lintang selatan. Daerah ini terletak di bagian barat pulau bangka dengan batas wilayah dan dapat dilihat pada gambar 4.1.

- a. Sebelah Barat : Selat Bangka
- b. Sebelah Timur : Kab Bangka
- c. Sebelah Utara : Laut Natuna
- d. Sebelah Selatan : Selat Bangka



Gambar 4.1 Peta Geografis Kabupaten Bangka Barat

Sumber : BPS Kabupaten Bangka Barat

Tabel 4.1 Luas Daerah dan Jumlah Menurut Kecamatan

Kecamatan	Luas km <sup>2</sup>
Kelapa	573,80
Tempilang	461,02
Muntok	505,94
Simpang Teritip	637,35
Jebus	351,93
Parittiga	35.261

Sumber BPS Kabupaten Bangka Barat

Kabupaten Bangka Barat merupakan daerah yang strategis ditinjau dari sudut geografisnya. Wilayah daratan Kabupaten Bangka Barat berada di Pulau Bangka dengan total luas wilayah lebih kurang 2.884,15 km<sup>2</sup>. kondisi ketinggian Kabupaten Bangka Barat mulai ketinggian 25 meter di atas permukaan laut (mdpl) sampai dengan 425 mdpl. Ketinggian 25 mdpl tersebar di seluruh Kecamatan, sedangkan ketinggian 425 mdpl hanya terletak di Kecamatan Muntok, tepatnya di Bukit menubing.

## 2. Kependudukan

Perekonomian suatu wilayah yang menjadi faktor pendorong meningkatnya perekonomian yang tinggal di wilayah tersebut. Dalam menentukan pembangunan maka pemerintah dalam hal ini harus memperhatikan laju pertumbuhan penduduk.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Per Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Rata - Rata Kepadatan Penduduk per km
1.	Kelapa	34,823	61
2.	Tempilang	28.246	61
3.	Muntok	53.008	105
5.	Simpang Teritip	30.658	48
6.	Jebus	22.531	64
7.	Paritiga	35.261	110

Sumber : BPS Kabupaten Banga Barat

## 3. Sarana Transportasi

Sarana transportasi sangat mendukung dalam pelayanan dan kinerja dari pelabuhan penyebrangan itu sendiri. Adanya sarana memperlancar dan memudahkan pergerakan arus lalu lintas penumpang, kendaraan dan barang sehingga dapat meningkatkan kegiatan perekonomian.

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Tanjung Kalian yaitu 14 Kapal dan dikelola oleh 5 Perusahaan.

a. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan salah satu Badan UsahaMilik Negara yang berbentuk pada jasa angkutan penyebrangan dan pengelolaan pelabuhan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Berikut ini daftar Kapal Ro – Ro milik PT. ASDP yang beroperasi pada lintasan Tanjung kalian-Tanjung Api Api.

Tabel 4.3 Daftar Kapal Milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api

Nama Kapal	Keterangan
KMP. Mutis	
KMP.KualaBate II	
KMP.Belanak	

b. Dharma Lautan Utama

Perusahaan ini didirikan oleh Alm. Bapak Soekarno yang resmi menjadi Presiden Direktur Perusahaan. Berikut Daftar Kapal Miik PT.Dharma lautan Utama.

Tabel 4.4 Daftar Kapal Milik PT. Dharma Lautan Utama di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api

Nama Kapal	Keterangan
KMP.DhamaSantosa	
KMP.DharmaKosala	
KMP.DharmaKartika VIII	
KMP.Dharma Kartika 1	

c. PT. Altosim Lampung Pelayaran

PT. Altosim Lampung Pelayaran (ALP) berdiri sejak 9 April 2022. Perusahaan pelayaran yang melayani rute penyeberangan jarak pendek maupun jarak panjang. Berikut ini kapal milik PT. Atosim Lampung Pelayaran yang beroperasi di lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api.

Tabel 4.5 Daftar kapal milik PT. Atosim Lampung Pelayaran di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api

Nama Kapal	Keterangan
KMP. Mutiara Pertiwi III	

d. PT. Jembatan Nusantara

PT. Jembatan Nusantara memulai perjalanan paa tanggal 16 februari 1976 dengan nama PT. Jembatan Madura. Pengembangan perusahaan semakin terlihat pada tahun 1985 dengan hadirnya manajemen baru di PT. Jembatan Madura yang berhasil menjangkau 10 Lintas Provinsi. Berikut Kapal Milik PT. Jembatan Nusantara yang beroperasi di Pelabuhan Tanjung Kalian – Tanjung Api.

Tabel 4.6 Daftar Kapal milik PT. Jembatan Nusantara di Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api

Nama Kapal	Keterangan
KMP. Jembatan Musi I	
KMP. AdhiSwadarma III	
KMP. Andhika Nusantara	

e. PT. Munic Line

PT.Munic Line merupakan perusahaan pelayaran nasional yang didirikan pada tanggal 24 Februari 2006.Perusahaan ini didirikan atas dasar kepercayaan dan sistem keterbukaan yang diterapkan dan menjadi landasan dasar dalam proses pengoperasian perusahaan. Berikut Kapal milik PT.Munic Line yang beroperasi di Pelabuhan Tanjung Kalian – Tanjung – Api.

Tabel 4.7 Daftar Kapal Milik PT. Munic di Lintasan  
Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api

Nama Kapal	Keterangan
KMP.Gunsa8	
KMP. Munic VII	
KMP. Munic XI	

Tabel 4.8 Daftar Karakteristik Kapal pada Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api

No	Nama Kapal	Jumlah Kapal	Pelayaran	Tahun	GRT	KAPASITAS	DIMENSI					
						PNP	Kend.camp	Panjang (LOA)	Panjang (LBP)	Lebar (Breadth)	Depth	Draft
1.	KMP.Kuala Bate II	3 Kapal	PT.ASDP INDONESIA FERRY PERSERO	1991	464	302 Orang	22 Unit	40.80	38.25	11.00	3.20	1.90
2.	KMP. Mutis			1991	621	350 Orang	22 Unit	45.00	40.00	11.00	3.20	2.45
3.	KMP.Belanak			2002	1163	340 Orang	22 Unit	53.00	47.25	14.00	3.40	2.45
4.	KMP. Dharma Santosa	3 Kapal	PT.DHARMA LAUTAN UTAMA	1991	536	164 Orang	27 Unit	46.65	41.76	14.00	3.40	2.55
5.	KMP. Dharma Kosala			1984	536	212 Orang	30 Unit	52.45	41.76	13.50	3.50	2.65
6.	KMP. Dharma Kartika I			1995	1305	220 Orang	32 Unit	50.80	47.50	12.00	3.70	2.64
7.	KMP. Dharma Kartika VIII			1989	1547	200 Orang	40 Unit	71.83	67.15	14.30	3.70	2.70
8.	KMP. Jembatan Musi I	3 Kapal	PT. JEMBATAN NUSANTARA	1972	406	201 Orang	17 Unit	38.60	36.40	11.20	3.45	1.20

No	Nama Kapal	Jumlah Kapal	Pelayaran	Tahun	GRT	KAPASITAS	DIMENSI					
						PNP	Kend.camp	Panjang (LOA)	Panjang (LBP)	Lebar (Breadth)	Depth	Draft
9	KMP. Andhika Nusantara	3 Kapal	PT. JEMBATAN NUSANTARA	1999	229	310 Orang	17 Unit	59.30	55.68	11.00	3.48	2.65
10	KMP. Adi SwadharnaIII			1985	511	146 Orang	61 Unit	11.90	38.28	11.09	3.80	263
11	KMP. Gansa 8	3 Kapal	PT. MUNIC LINE	1995	1276	200 Orang	35 Unit	72.00	62.02	13.50	4.50	265
12	KMP. Munic VII			1995	1681	190 Orang	30 Unit	82.65	73.94	13.50	4.50	3.75
13	KMP. Munic XI			1991	1681	190 Orang	30 Unit	82.65	73.94	13.50	4.50	3.75
14	KMP. Mutiara Pertiwi III	1 Kapal	PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN	1996	303	68 Orang	18 Unit	41,60	36.38	9.50	3.10	248

Sumber : PT. ASDP Indonesia (Ferry) Persero Cabang Bangka

Tabel 4.9 Ship Particular KMP. Mutis

Nama kapal		KMP. Mutis	
IMO	8873582		
Tahun Pembuatan	1991		
Lintasan	TANJUNG KALIAN - TANJUNG API-API		
Tipe Kapal	RO-RO		
GT	621		
Tinggi Car Deck Haluan	3,9 Meter		
Tinggi Car Deck Buritan	3,9 Meter		
Kecepatan Operasional	8 Knot		
Kecepatan Maximum	11 Knot		
Kapasitas kapal			
a. Jumlah penumpang	350 Orang		
b. Jumlah Kendaraan	22 Unit		
c. Jumlah Abk	22 Unit		
d. panjang seluruh (LOA)	45 Meter		
Lebar Kapal	11 Meter		
Pintu Rampa Haluan	P = 6 Mtr	L = 4 Mtr	
Pintu rampa Buritan	P = 6 Mtr	L = 4 Mtr	

Sumber : PT. ASDP Indonesia (Ferry) Persero Cabang Bangka

#### 4. Prasarana Transportasi

Prasarana adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang sarana transportasi. Prasarana berfungsi sebagai alat bantu untuk kelancaran arus penumpang bagi pengguna jasa. Adapun kegiatan untuk menunjang transportasi terutama di pelabuhan Penyebrangan Tanjung Kalian, maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan prasarana untuk aktivitas penyebrangan. Adapun beberapa Fasilitas yang ada di pelabuhan Tanjung Kalian.

Tabel 4.10 Data Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian

NO	URAIAN	JUMLAH	LUASAN
1	Pos Jaga Pintu Masuk	1	2,5 m x 3 m
2	Gedung Kantor	1	42,39 m x 20,15 m
3	<i>Toll gate</i>	4	2,45 x 1,35
4	Lapangan parkir siap muatkendaraan	1	104,004 x 41,57 m
5	Area parkir penjemput dan pengantar	1	13,53 m x 53,82
6	Validasi	2	2,6 m x 3,7 m
7	Ruang pembelian tiket	1	2 m x 4,60
8	Kantin	2	478,402 m
9	Ruang tunggu penumpang	1	21,21 m x 14,81 m
10	Toilet	4	2,6 m x 3,7 m
11	Mess Karyawan	9	13,03 m x 8,05
12	Jembatan timbang	1	3,42 m x 7,30 m
13	Tempat ibadah	1	10,86 m x 7,26 m

Sumber : PT. ASDP Ferry (Persero) Cabang Bangka

a. Fasilitas Daratan

(1) Gedung Terminal

Gedung terminal Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian.



Gambar 4.2 Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian

(2) Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput

Lapangan parkir pengantar/penjemput tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung kalian terdiri dari lapangan parkir untuk

kendaraan roda 2 (dua) dan kendaraan roda 4 (empat) yang terletak didepan gedung Terminal.



Gambar 4.3 Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput  
Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian

(3) Ruang Tunggu Penumpang

Ruang Tunggu Penumpang ini berfungsi untuk penumpang yang menunggu kedatangan kapal.



Gambar 4.4 Ruang Tunggu Penumpang  
Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian

(4) Areal Parkir Siap Muat

Areal parkir siap muat yang ada di pelabuhan penyeberangan Tanjung Kalian untuk kendaraan sebelum masuk ke dalam kapal. Area parkir siap muat di pelabuhan penyeberangan Tanjung Kalian untuk golongan II dan IV bergabung dengan lapangan parkir siap muat kendaraan golongan IV dan V.



Gambar 4.5 Areal Parkir Siap Muat  
Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian

(5) Pos Pemeriksaan Tiket

Pos pemeriksaan ini berfungsi sebagai tempat petugas melakukan pemeriksaan tiket penumpang dan kendaraan yang akan masuk ke kapal.



Gambar 4.6 Pos Pemeriksaan Tiket Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

(6) Ruang Generator

Ruang generator ini berfungsi untuk kebutuhan listrik tambahan.



Gambar 4.7 Ruang Generator Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

(7) Penampung air bersih

Penampung air bersih ini berfungsi untuk melengkapi kebutuhan air bersih di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian.



Gambar 4.8 Penampung Air Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

(8) Toilet

Toilet pelabuhan penyeberangan Tanjung Kalian ini berfungsi sebagai tempat pembuangan air besar dan kecil untuk penumpang baik ketika naik atau turun dari kapal.



Gambar 4.9 Toilet Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

(9) *Toll Gate*

*Toll Gate* di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian ini berfungsi untuk jalur masuk kendaraan menuju ke loket pembelian tiket kendaraan berada di gerbang depan masuk pelabuhan.



Gambar 4.10 *Toll Gate* Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

(10) Musala

Musalah di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian. Pelabuhan ini merupakan tempat ibadah umat muslim.



Gambar 4.11 Musala Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

b. Fasilitas Perairan

1) Dermaga Moveable Bridge

Dermaga ini memiliki tipe dan memiliki kapasitas yang digunakan untuk akses kapal bongkar muat barang dan menaikkan serta menurunkan penumpang.



Gambar 4.12 *Moveable Bridge* Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

2) *Trestle*

*Trestle* adalah akses atau jalan dari daratan menuju ke dermaga yang digunakan pada pelabuhan yang perairannya dangkal pada garis pantai.



Gambar 4.13 *Trestle* Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

3) Rumah MB

Rumah MB berfungsi mengatur *Movable Bridge* pada dermaga agar dapat di sesuaikan dengan ketinggian muka.



Gambar 4.14 Rumah MB Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

4) *Bolder*

*Bolder* berfungsi tempat kapal yang akan bersandar kedermaga



Gambar 4.15 *Bolder* Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

5) *Fender*

*Fender* berfungsi untuk perendam gesekan antara kapal dengan dermaga pada saat sandar.



Gambar 4.16 *Fender* Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

6) *Catwalk*

*Catwalk* berfungsi untuk akses penumpang dari dermaga menuju ke kapal.

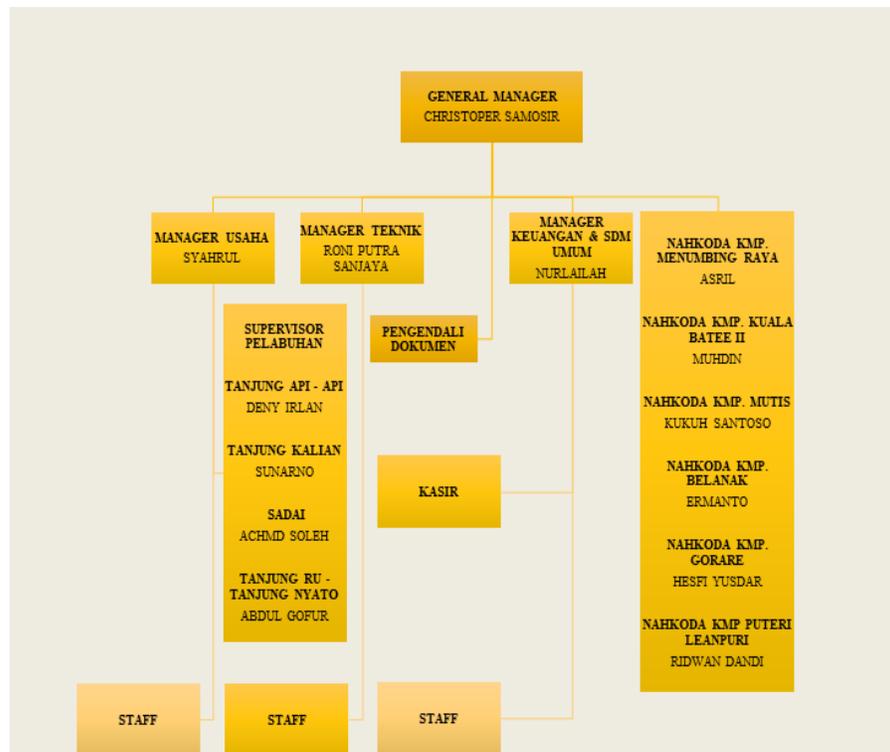


Gambar 4.17 *Catwalk* Pelabuhan  
Penyeberangan Tanjung Kalian

## 5. Instansi Pembina Transportasi

### a. Struktur Organisasi

Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian terdapat Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan sarana Penyeberangan Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api Api yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka. Pada Pelabuhan Penyeberangan Tanjung kalian melayani satu lintasan penyeberangan dengan Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api Api yang beroperasi 7 hari penuh.



Gambar 4.18 Struktur Organisasi PT.ASDP Indonesia Ferry Cabang Bangka

### b. Tugas dan Wewenang

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

1) General Manager Cabang

(a) Tugas pokok :

Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengolahan dan pengembangan jasa kepelabuhanan dan penyeberangan di cabang.

(b) Wewenang

- (1) Menandatangani Surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan di Cabang
- (2) Menandatangani perjanjian kerjasama atas nama Direksi
- (3) Menandatangani kebijakan yang berhubungan dengan kegiatan di Cabang.
- (4) Menandatangani dan memberikan persetujuan cuti dan ijin karyawan di cabang.
- (5) Mendelegasikan tugas atau pekerjaan kepada para Manajer sesuai dengan bidangnya
- (6) Memberikan penilaian prestasi karyawan di cabang.
- (7) Memberikan Penilaian Prestasi karyawan di Cabang
- (8) Memberikan persetujuan cuti dan ijin bawahannya.
- (9) Memberikan saran dan konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan kepengusahaan jasa pelabuhanan dan penyeberangan
- (10) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan kegiatan di Cabang

2) Manager Usaha

(a) Tugas Pokok :

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

(b) Wewenang :

- (1) Menandatangani dan memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan operasional kapal dan pelabuhan serta produksi jasa dan pendapatan di Cabang.
- (2) Mendelegasikan tugas kepada para Asisten Managernya.
- (3) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya
- (4) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional kapal dan pelabuhan serta produksi jasa dan pendapatan
- (5) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
- (6) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya

3) Manager Teknik

(a) Tugas Pokok :

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

(b) Wewenang :

Menandatangani dan /atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan pemeliharaan kapal dan pelabuhan. Mendelegasikan tugas kepada para Asisten Manager Teknik Kapal dan Asisten Manager Teknik Pelabuhannya.

- (1) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya
- (2) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan pemeliharaan kapal kapal dan pelabuhan.

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

(4) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

4) Manager SDM dan Umum

(a) Tugas Pokok :

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

(b) Wewenang :

(1) Menandatangani dan /atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan manajemen SDM dan Umum di Cabang.

(2) Mendelegasikan tugas kepada Asisten Manager SDM dan Asisten Manager Umum.

(3) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan Manajemen SDM dan Umum.

(4) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya

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

(6) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya.

5) Manager Keuangan

(a) Tugas Pokok :

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

(b) Wewenang :

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

- (1) Mendelegasikan tugas kepada Asisten Manager Keuangan dan Asisten Manager Akuntansi
- (2) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas di bidang Keuangan dan Akuntansi.
- (3) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
- (4) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.
- (5) Memberikan penilaian atas hasil pekerjaan bawahannya

6. Produktivitas Angkutan

a. Produktivitas

Data Produktivitas penumpang dan kendaraan 5 tahun terakhir dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka.

Tabel 4.11 Data Produktivitas 5 (lima) tahun terakhir

Data	Tahun				
	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Penumpang</b>					
Dewasa	67.298	60.073	30.433	32.780	64.678
Anak-Anak	5.842	6.677	1.571	638	296
Total	73.140	66.750	32.004	33.418	64.974
<b>Kendaraan</b>					
Gol.I	3	27	11	6	5
Gol.II	17.940	17.760	8.405	7.713	15.296
Gol.III	61	159	52	53	108
Gol.IV a	16.419	21.500	12.308	15.930	24.087
Gol.IV b	4.678	5.260	5.231	6.901	9.333
Gol.V a	150	247	162	254	417
Gol.V b	19.335	20.852	24.758	31.645	29.256
Gol.VI a	8	29	6	36	80
Gol.VI b	1870	2.184	2.457	4.519	4.882
Gol.VII	248	317	390	857	895
Gol.VIII	3	9	3	0	2
Gol.IX	1	0	0	4	0
<b>Total</b>	42.712	50.398	45.315	60.146	68.952

Sumber : PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka 2023

b. Produktivitas Penumpang dan kendaraan survey selama 25 hari pada KMP. Mutis

Tabel 4.12 Data Produktivitas kedatangan selama 25 hari di KMP. Mutis

NO	TANGGAL	PENUMPANG		KENDARAAN											
		DEWASA	ANAK - ANAK	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	01/04/2023	9	0	0	1	0	7	2	0	6	0	2	0	0	0
2	02/04/2023	15	1	0	6	0	14	1	0	10	0	0	0	0	0
3	03/04/2023	7	1	0	6	0	6	3	5	5	0	0	0	0	0
4	04/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	05/04/2023	7	0	0	9	0	5	3	0	13	0	0	0	0	0
6	06/04/2023	5	1	0	0	0	3	2	0	15	0	0	0	0	0
7	07/04/2023	28	1	0	9	0	5	0	0	15	0	0	0	0	0
8	08/04/2023	8	0	0	0	0	2	1	0	5	0	2	0	0	0
9	09/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	10/04/2023	10	0	0	0	0	2	1	0	16	0	2	0	0	0
11	11/04/2023	8	0	0	4	0	3	1	0	14	0	0	0	0	0
12	12/04/2023	18	0	0	2	0	8	1	0	13	0	0	0	0	0
13	13/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	14/04/2023	36	2	0	10	0	5	2	1	8	0	2	1	0	0
15	15/04/2023	3	0	0	0	0	14	0	1	2	0	1	0	0	0
16	16/04/2023	35	0	0	4	0	21	1	0	7	0	0	0	0	0
17	17/04/2023	52	0	0	0	0	16	2	0	1	0	0	0	0	0

NO	TANGGAL	PENUMPANG		KENDARAAN											
		DEWASA	ANAK - ANAK	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
18	18/04/2023	29	6	0	3	0	13	7	0	6	0	1	0	0	0
19	19/04/2023	5	0	0	4	0	37	5	0	4	0	0	0	0	0
20	20/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	21/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	22/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	23/04/2023	14	8	0	4	0	28	4	0	1	0	0	0	0	0
24	24/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	25/04/2023	125	9	0	25	0	30	2	0	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		414	29	0	96	0	219	38	2	142	0	10	1	0	0

Tabel 4.13 Data produktivitas keberangkatan selama 25 hari di KMP. Mutis

NO	TANGGAL	PENUMPANG		KENDARAAN											
		DEWASA	ANAK-ANAK	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	01/04/2023	60	5	0	3	0	4	3	0	4	0	3	0	0	0
2	02/04/2023	78	5	0	3	0	5	3	0	7	0	1	0	0	0
3	03/04/2023	17	1	0	2	0	4	4	0	10	0	1	0	0	0
4	04/04/2023	7	0	0	0	0	0	1	0	18	0	0	0	0	0
5	05/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	06/04/2023	76	0	0	13	0	14	4	3	20	0	0	0	0	0
7	07/04/2023	45	1	0	6	0	18	1	0	7	0	0	0	0	0
8	08/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	09/04/2023	7	0	0	2	0	3	2	0	7	0	0	0	0	0
10	10/04/2023	42	8	0	10	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0
11	11/04/2023	73	2	0	15	0	17	2	0	5	0	1	0	0	0
12	12/04/2023	50	8	0	14	0	13	0	0	10	0	0	0	0	0
13	13/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	14/04/2023	103	9	0	21	0	40	3	0	11	0	0	0	0	0
15	15/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	16/04/2023	250	28	0	33	0	43	2	1	9	0	0	0	0	0
17	17/04/2023	238	13	0	15	0	21	0	0	6	0	0	0	0	0
18	18/04/2023	300	21	0	24	0	18	1	2	5	0	0	0	0	0
19	19/04/2023	319	12	0	47	0	13	6	0	5	0	0	0	0	0

NO	TANGGAL	PENUMPANG		KENDARAAN												
		DEWASA	ANAK-ANAK	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX	
20	20/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	21/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	22/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	23/04/2023	72	7	0	16	0	25	3	0	0	0	0	0	0	0	0
24	24/04/2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	25/04/2023	67	7	0	9	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		1.804	127	0	233	0	279	35	6	124	0	6	0	0	0	

7. Jaringan Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdapat 3 lintasan penyeberangan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api, Sadai – Tanjung Ru dan Tanjung Ru – Tanjung Nyato.



Gambar 4.19 Peta Lintasan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kalian

Sumber : PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bangka

**B. Analisis**

1. Penyajian Data

a. Aspek Keselamatan

(1) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel. 4.14 Informasi keselamatan dan kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Informasi keselamatan Dan kesehatan	Ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	 <p>Tersedia dan mudah dilihat oleh penumpang</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi keselamatan dan kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.15 Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting KMP. Mutis
Fasilitas Keselamatan	Kondisi ketersediaan fungsi	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang.	 <p>Mempunyai 22 Apar</p>
			 <p>Mempunyai 35 Sprinkler dan 22 Alarm Pendeteksi asap</p>
			 <p>Mempunyai 256 Life Jacket untuk Dewasa dan 64 untuk Anak - Anak</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting KMP. Mutis
			 <p>Mempunyai 13 unit <i>Life Buoy</i></p>
			 <p>Mempunyai 14 unit <i>Life Raft</i></p>
			 <p>Mempunyai 1 unit Sekoci</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting KMP. Mutis
			 <p>Tersedia dan mudah dilihat oleh penumpang</p>
 <p>Tersedia dan mudah di lihat oleh penumpang</p>			

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi keselamatan dan kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.16 Fasilitas kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP.Mutis
Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan	Fasilitas kesehatan antara lain; a. Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, oksigen). b. Perlengkapan P3K (Pertolongan pertama pada kecelakaan)	 Ruang Medis yang mudah dilihat
			 Tersedia Tempat tidur
			Tandu yang Tidak tersedia
			 Kursi roda yang memadai
			Obat – Obatan yang tidak tersedia
			Tabung Oksigen yang tidak tersedia
			P3K yang tidak tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi fasilitas kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan

tabung oksigen yang tidak tersedia, tandu yang tidak tersedia serta obat – obatan dan P3K yang tidak tersedia.

(2) SPM Pemuatan Kendaraan

Tabel 4.17 Informasi dan Himbauan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok ukur	Kondisi Eksisting
			KMP.Mutis
Informasidan Himbauan	Ketersediaan	Tersedia dan mudah dibacada dilihat	 <p>Tersedia dan mudah dilihat oleh penumpang</p>
			 <p>Tersedia dan dapat di dengar oleh penumpang</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi dan himbauan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.18 Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting KMP. Mutis
<p>Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan</p>	<p>Ketersediaan</p>	<p>Tersedia , mudah dijangkau dan berfungsi</p>	 <p>Mempunyai 3 Hidran</p>
			 <p>Mempunyai 22 Apar</p>
			 <p>Mempunyai 35 Sprinkler dan 22 Alarm Pendeteksi asap</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting KMP. Mutis
			 <p>Tersedia alat lashing dan ganjal</p>
			 <p>Tersedia marka disetiap cardeck dan pintu rampa</p>
			 <p>Tersedia 2 scupper dan berfungsi dengan baik</p>
			 <p>Tersedia Mudah dijangkau</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi keselamatan dan kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

b. Aspek keamanan

(1) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.19 Fasilitas keamanan pelayanan penumpang

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP.Mutis
Fasilitas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV meliputi: 1) Ruang penumpang ;dan 2) Fasilitas vital lainnya	 <p>Tersedia 9 CCTV dengan keadaan yang hidup</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi fasilitas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan

Tabel 4.20 Fasilitas petugas keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Petugas Keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia petugas keamanan	Tidak tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi petugas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan

Tabel 4.21 Fasilitas informasi gangguan keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Informasi gangguan keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	Tidak tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi gangguan keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

(2) SPM Pemuatan Kendaraan

Tabel 4.22 Fasilitas Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Fasilitas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	 <p>Mempunyai CCTV di Buritandan Haluan dengan keadaan hidup</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk fasilitas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.23 Fasilitas lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Lampu Penerangan	Ketersediaan	Intensitas cahaya sebesar 200 – 300 lux	

Dari analisa tingkat pelayanan untuk lampu penerangan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.24 Lantai geladak

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Lantai Geladak	Ketersediaan	a. Dapat dilihat dengan jelas	 <p>Tersedia dengan warna cet lantai geladak hijau dengan garis lajur kendaraan kuning</p>
		b. Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60cm	 <p>Jarak antara sisi kendaraan 20 cm</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
		c. Jarak antar muka dan belakang masing – masing kendaraan adalah 30 cm	 <p>Jarak antar muka kendaraan 26 cm</p>
		d. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading	 <p>Jarak sisi sampingnya bersebelahan hanya berjarak 48 cm</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk lantai geladak diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

### (3) SPM Pengoperasian Kapal

Tabel 4.25 Fasilitas lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Fasilitas keamanan pada ruang mesin	Ketersediaan	Tersedia CCTV pada ruang mesin	 <p>Tersedia CCTV dengan keadaan hidup</p>

Dari analisa tingkat pelayanan untuk fasilitas keamanan pada ruang mesin diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan

c. Aspek Kenyamanan

(1) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.26 Fasilitas ruang penumpang ekonomi reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rencang 1.90 m	 <p>Tinggi ruangan 2.0 m</p>
		Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	 <p>Tersedia tempat duduk dengan ukuran Lebar 40 cm Panjang 48 cm</p>
		Kipas angin	 <p>Tersedia Kipas angin dengan keadaan yang hidup</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
		Area bersih 100%	 <p>Tersedia dengan keadaan area bersih</p>
		Tempat sampah	 <p>Tersedia kotak sampah yang bagus</p>
		Ventilasi	 <p>Tersedia ventilasi yang banyak</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
		Pengeras suara	 <p>Tersedia pengeras suara yang bisa didengar baik oleh penumpang</p>
		Ruang lesehan	Tidak tersedia
		TV/Vidio/Audio	Tidak tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas layanan penumpang reguler dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan

Tabel 2.27 Fasilitas ruang penumpang ekonomi non reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rendah 1,90 m	Tidak Tersedia
		Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing – masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	Tidak Tersedia
		Kursi Reklining / <i>Reclining Seat</i> (Luas ukuran kursi paling sedikit 50 cm dan panjang 60 cm tiap kursi)	Tidak Tersedia
		Kursi sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandar,berlapis busa dan upholsterym(kain pelapis) ukuran sofa paling sedikit dengan lebar 50 vm dan panjang 60 cm)	Tidak Tersedia

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
		AC	Tidak Tersedia
		Tv/Video/Audio	Tidak Tersedia
		Tempat Sampah	Tidak Tersedia
		Area Bersih 100%	Tidak Tersedia
		Pengeras Suara	Tidak Tersedia
		Ventilasi	Tidak Tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas ruang penumpang ekonomi non reguler diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan karena tidak adanya ruang penumpang ekonomi non reguler.

Tabel 4.28 Toilet Reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Toilet Reguler	Jumlah dan kondisi	Terdapat 1 toilet untuk 50 penumpang dan/atau toilet dengan gender terpisah	 <p>Tersedia 2 toilet dengan gender terpisah dan untuk 50 penumpang</p>
		Area bersih dan tidka berabu yang berasal dari dalam toilet	 <p>Belum memenuhi</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
			karena kondisi toilet yang masih berbau berasal dari dalam toilet

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas layanan penumpang reguler dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan

Tabel 4.29 Musala

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Musala	Ketersediaan	Tempatwudhu	 <p>Tersedia tempat wudhu yang berjumlah 6 masing masing pisah gender</p>
		Tersedia AC/Kipasangin	 <p>Tersedia kipas angin dan berjumlah 2</p>
		Area bersihdan tidak berbau dari dalam musholla	

			Tersedia masjid dengan keadaan yang tidak bersih dan berbau
--	--	--	---

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas musholla diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telat ditetapkan.

Tabel 4.30 Ruang ibu menyusui

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksissting
			KMP. Mutis
Ruang Menyusui Reguler	Ketersediaan	Tersedia Ruang ibu menyusui	 <p>Tersedia ruang ibu menyusui dengan kondisi yang baik</p>
		Tersedia Kursi/sofa dengan sandaran tangan , AC/Kipas angin dan fentilasi udara	 <p>Tersedia dan memenuhi adanya kursi/sofa dengan sandaran tangan dan terdapat kipas angin dan ventilasi udara.</p>

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas ruang ibu menyusui diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telat ditetapkan.

Tabel 4.31 Fasilitas lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Lampu penerangan	Intensitas cahaya	200 – 300 lux	Titik 1 
			Titik 2 
			Titik 3 
			Titik 4 
			173,0

Dari survey lampu penerangan diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.32 Kantin

Jenis pelayanan	Indikator	Tolok ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Dapur/Kantin	Tempat dan ketersediaan	Tidak ditempatkan di geladak	 Tersedia memiliki ventilasi tetapi belum menggunakan kompor listrik dan ditempatkan di ruang penumpang ekonomi reguler
		Menggunakan kompor listrik	
		Memiliki Ventilasi	

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas dapur/kantin/kafetaria diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan

(3) SPM Pengoperasian Kapal

Tabel 4.33 Fasilitas Kondisi Fisik Kapal

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Kondisi fisik kapal	Kondisi Baik	Kapal harus dilakukan pengecatan jika cat telah pudar atau mengalami korosi	

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas kondisi fisik kapal dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

d. Aspek kemudahan/keterjangkauan

(1) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.34 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Informasi Pelayanan	Tempat dan ketersediaan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat yang terinformasikan dan mudah dilihat.	Saat tidak ada informasi 
		b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Saat ada informasi 
Selisih			21,4

Jad perbandingan intensitas suara disaat penyampaian informasi dengan kebisingan yang ada sudah memenuhi standar yaitu lebih dari 20 dB.

Tabel 4.35 Fasilitas layanan penumpang reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Fasilitas layanan penumpang Reguler	Ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	Tidak tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas layanan penumpang reguler dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.36 Fasilitas Bagasi

Jenis pelayanan	Indikator	Tolok ukur	Kondisi eksisting
			KMP. Mutis
Fasilitas Bagasi Penumpang	Ketersediaan	Tersedia tempat yang aman untuk penempatan barang bawaan	Tidak tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas bagasi dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.37 Pengukuran gang/jalan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Gang/Jalan	Luas dan Kondisi	a. Sampai dengan 100 penumpang jarak paling sedikit 800 mm b. Di atas 100 penumpang jarak paling sedikit 100 cm c. Di atas 1.000 penumpang jarak paling sedikit 120 cm	

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas pengukuran gang/jalan dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan

Tabel 4.38 Tangga

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Tangga	Luas dan Kondisi	a. Sudut kemiringann tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45derajat b. Lebar tangga paling sedikit 100cm c. Tidak licin d. Kondisibersih	 Lebar tangga 90 cm

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas tangga dapat diismpulkan bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telat ditetapkan.

(2) SPM Pemuatan Kendaraan

Tabel 4.39 Fasilitas bongkar muat

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Fasilitas bongkar muat	Tersedia dan berfungsi	a. Akses kendaraan dari danke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk jalan keluar masuk kendaraan	Tidak Tersedia
		b. Unit kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satuantara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (inner ramp)	Tidak Tersedia
		c. Akses kendaraam dari pintu samping ( <i>side ramp</i> )	Tidak Tersedia

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
		d. Paling sedikit memiliki 2 pintu rampa yang digunakan untuk jalankeluar dan masuk	 <p>Tersedia dan memiliki pintu 2 rampa yang baik</p>
		e. akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dua atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	Tidak Tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas bongkar muat diatas bahwa KMP. Mutis belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.40 Ruang geladak kapal

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
		a. Tinggi ruangan geladak gol 1 sampai V 250 cm gol VI sampai IX 420 cm	 <p>Tinggi ruang geladak memenuhi</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Ruang geladak	Kondisi dan ketersediaan	b. Lantai geladak ruangan di rancang menahan beban kendaraan roda empat atau lebih dengan muatan sumbu terberat 10 ton	 <p>Tersedia dan memenuhi muatan sumbu terberat 10 ton</p>
		c. Antara pintu rampa 9haluan/buritan dekat batas sekat tubrukan diberi garis tanda garis pembatas	 <p>Tersedia dan memenuhi adanya batas sekat dan diberi tanda garis pembatas</p>
		d. Ruang kendaraan harus disediakan lampu penerangan sistem sirkulasi udara, jalan penghubung antara ruang kendaraan dan ruang penumpang	 <p>Memiliki lampu penerangan yang berjumlah 3 untuk ruang geladak kapal</p>

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
		e. Untuk stabilitas memanjang setiap kendaraan harus di ganjal dan untuk stabilitas melintang apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan kapal lebih dari 10 derajat wajib diikat dengan lashing	 <p>Tersedia dan memenuhi dengan adanya alat lashing serta ganjal</p>

Dari analisa tingkat pelayanan ruang geladak kapal diatas bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telat ditetapkan.

e. Aspek Kesetaraan

(1) SPM Pelayanan Penumpang

Tabel 4.41 Fasilitas bagi berkebutuhan khusus

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Kemudahan	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform ke kapal	Tidak tersedia
		Kemudahan akses untuk ke toilet	Tidak tersedia
		Akses prioritas	Tidak tersedia
		Tersedianya kursi roda	Tidak tersedia
		Tersedia ruang khusus ibu menyusui	Tidak tersedia

Dari analisa tingkat pelayanan fasilitas bagi berkebutuhan khusus diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

f. Aspek Keteraturan

(1) SPM Pengoperasian Kapal

Tabel 4.42 Jadwal Operasi

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Jadwal operasi	Kecepatan Waktu	a. Pemenuhan waktu sandaran berlayar b. Pemenuhan waktu bongkar muar penumpang dan kendaraan	 Pemenuhan waktu bongkar muat dan waktu sandar dengan tepat waktu

Dari analisa tingkat pelayanan jadwal operasi diatas dapat disimpulkan bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Tabel 4.43 Kecepatan Dinas Kapal

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
			KMP. Mutis
Kecepatan Dinas Kapal	Ketepatan Kecepatan Dinas Kapal	Pemenuhan Waktu	 Tersedia dengan kecepatan 10 knot

Dari analisa tingkat pelayanan kecepatan dinas kapal bahwa KMP. Mutis sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

2. Analisis Data

a. Analisis Persentase tingkat kesesuaian standar pelayanan angkutan penyeberangan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian kondisi pelayanan penumpang diatas KMP. Mutis ada beberapa aspek yang belum memenuhi standar pelayanan angkutan penyeberangan diatas kapal

Tabel 4.44 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang

NO	Aspek Penilaian	Kondisi Eksisting
		KMP. Mutis
<b>ASPEK KESELAMATAN</b>		
1.	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	
	a. Tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	
2.	Fasilitas Keselamatan	
	a. APAR	1
	b. <i>Sprinkler</i> & Alarm pendeteksi asap	1
	c. Life buoy	1
	d. Life Jacket	1
	e. Life raft	1
	f. Sekoci	1
	g. Petunjuk jalur evakuasi	1
	h. Titik kumpul evakuasi	1
3.	Fasilitas Kesehatan	
	a. Tersedia ruang medis	1
	b. Tersedia tempat tidur	1
	c. Tersedia Tandu	0
	d. Tersedia kursi roda	1
	e. Tersedia obat - obatan	0
	f. Tersedia tabung oksigen	0
	g. Tersedia P3K	0
<b>ASPEK KEAMANAN</b>		
4.	Fasilitas Keamanan	
	a. Tersedia CCTV	1
	b. Tersedia Petugas Keamanan	0
	c. Tersedia informasi gangguan keamanan	0
<b>ASPEK KENYAMANAN</b>		
1.	Ruang Penumpang Ekonomi	
	a. Tinggi ruangan paling rancang 1.90 cm	1

NO	Aspek Penilaian	Kondisi Eksisting
		KMP. Mutis
	b. Tempat duudk penumpang lebar 50 cm panjang 40 cm	0
	c. Tersedia ruang lesehan	0
	d. Tersedia pendingin ruangan	1
	e. Tersedia TV, video,audio	0
	f. Tersedia tempat sampah	1
	g. Area bersih 1000%	1
	h. Tersedia Pengeras Suara	1
	i. Tersedia Ventilasi	1
	2.	Ruang Penumpang non Ekonomi
a. Tinggi ruangan paling rencang 1.90		0
b. Tempat duduk dengan sandaran tangan		0
c. Kursi reklining lebar 50 cm panjang 50 cm		0
d. Kursi sofa lebar lebar 50 cm panjang 60 cm		0
e. Tersedia pendingin ruangan AC		0
f. Tersedia TV		0
g. Tersedia tempat sampah		0
h. area bersih 100%		0
i. Tersedia Pengeras suara		0
j. Tersedia ventilasi		0
3.	Toilet	
	a. Tersedia toilet 1 untuk 50	1
	b. Area bersih dan tidak berbau	0
4.	Fasilitas Ibadah	
	a. Tersedia tempat wudhu alat solat dan karpet	1
	b. Tersedia pendingin ruangan	1
	c. Area bersih dan tidak berbau	0
5.	Ruang ibu menyusui	
	a. Tersedia kursi sofa dengan sandaran tangan	1
	b. Tersedia Pendingin ruangan	1
6.	Lampu Penerangan	
	a. 200 - 300 lux	0
7.	Dapur/Kantin/Kafetria	
	a. Berada di ruang penumpang	1
	b. Menggunakan Kompor Listrik	0
	c. Memiliki Ventilasi	1

NO	Aspek Penilaian	Kondisi Eksisting
		KMP. Mutis
<b>ASPEK KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN</b>		
1.	Informasi pelayanan	
	a. Informasi berbentuk visual	1
	b. Kualitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada	1
2.	Fasilitas layanan penumpang reguler	
	a. Mempunyai ruangan dan 1 meja kerja	0
3.	Fasilitas bagasi penumpang	
	a. Tersedia tempat yang aman untuk barang bawaan	0
4.	Gang/jalan	
	a. Memberikan akses keluar masuk	1
5.	Tangga	0
	a. Lebar 100 cm	0
	b. Tidak licin	0
	c. Kondisi bersih	0
<b>ASPEK KESETARAAN</b>		
1.	Fasilitas bagi penumpang difable	
	a. Tersedia mobile ramp minimum 20 derajat	0
	b. Tersedia kursi roda	0
	c. Tersedia akses prioritas	0
	d. Kemudahan akses ke toilet	0
	e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui	0
<b>Total</b>		28

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{Sesuai}}{\sum \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{28}{62} \times 100\%$$

Persentase Kesesuaian = 45,16% (kesesuaian pelayanan penumpang)

Tabel 4.45 Kesesuaian Kondisi Pemuatan Kendaraan

No	Aspek Penilaian	Kondisi Eksisting
		KMP. Mutis
<b>ASPEK KESELAMATAN</b>		
1.	Informasi dan Himabauan	
	a. Dilarang Merokok	1
	b. Dilarang menghidupkan mesin kendaraan selama pelayaran pintu rampa dibuka kembali	1

No	Aspek Penilaian	Kondisi Eksisting
		KMP. Mutis
<b>ASPEK KESELAMATAN</b>		
	c. Penumpang dilarang tinggal di dalam kendaraan di geladak kendaraan	1
	d. Dilarang membuang sampah kelaut	1
	e. Dilarang bersandar di reling	1
2.	Fasilitas Keselamatan keselamatan pemuatan kendaraan	
	a. hidran	1
	b. Apar	1
	c. <i>Sprinkler</i>	1
	d. Tanda petunjuk	1
	e. Tersedia ganjal dan <i>lashing</i>	1
	f. <i>Scupper</i>	1
<b>ASPEK KEAMANAN</b>		
1.	Fasilitas keamanan	
	a. Tersedia CCTV	1
2.	Lampu Penerangan	
	a. Intensitas cahaya 200 - 300 lux	0
3	Lantai Geladak	
	a. Garis lajur terlihat dengan jelas	1
	b. Jarak antara salah satu sisi kendaraan >60cm	0
	c. Jarak antara muka dan belakang kendaraan adalah 30 cm	0
	d. jarak dengan dinding kapal 60 cm	0
<b>ASPEK KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN</b>		
1.	Fasilitas bongkar muat	
	a. Paling sedikit memiliki 2 pintu rampa	1
	b. Tersedia akses dari dan ke geladak atas ( <i>upper deck</i> )Harus tersedia dudukan	0
	c. Akses penumpang ke geladak atas ( <i>upper deck</i> ) harus tersedia dudukan atau tumpuan	0
	d. Tersedia <i>inner ramp</i>	0
	e. Akses kendaraan dari pintu samping	0
	Ruang geladak kapal	

No	Aspek Penilaian	Kondisi Eksisting
		KMP. Mutis
<b>ASPEK KESELAMATAN</b>		
2.	a. Lantai geladak dirancang 10 ton	1
	b. Tinggi ruangan kendaraan	1
	c. Tersedia alat ganjal dan pengikat kendaraan	1
	d. Antara pintu rampa haluan/buritan diberi tanda sekat	1
	e. Tersedia lampu penerangan di ruang kendaraan	1
<b>Total</b>		19

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{Sesuai}}{\sum \text{Total jenis Pelayanan}}$$

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{19}{27} \times 100\%$$

Persentase Kesesuaian = 70 % (Kesesuaian Pemuatan Kendaraan)..

Tabel 4.46 Kesesuaian Kondisi Pengoperasian Kapal

NO	Aspek penilaian	Kondisi Eksisting
		KMP. Mutis
<b>ASPEK KEAMANAN</b>		
1.	Fasilitas keamanan diruang mesin	
	a. Tersedia CCTV pada ruang mesin	1
<b>ASPEK KETERATURAN</b>		
1	Jadwal Operasi	
	a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar	1
	b. Pemenuhan waktu bongkar muat	1
2	Kecepatan dinas kapal	
	a. Pemenuhan waktu berlayar	1
<b>Total</b>		4

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{Sesuai}}{\sum \text{Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{4}{4} \times 100\%$$

Persentase Kesesuaian = 100% (Kesesuaian pengoperasian kapal KMP. Mutis)

b. Analisa *Importance Performance Analysis* (IPA)

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kusioner kepada responden. Hasil pengolahan kusioner dilakukan pada masing – masing item kemudian dicari rata – rata dari jumlah item untuk memperoleh nilai tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance).

(1) Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas atribut – atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan.

Tabel 4.47 skor masing masing pelayanan penumpang KMP. Mutis

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinerja(xi)	Skor total Kepentingan(yi)
Aspek Keselamatan	A1	Tersedia Fasilitas informasi kesehatan (keterangan ruang medis) yang mudah dilihat	272	365
	A2	Tersedia obat - obatan	200	367
	A3	Tersedia tabung oksigen	252	358
	A4	Tersedia Perlengkapan P3K	248	356
	A5	Tersedia Tandu	164	362
	A6	Keadaan Sekoci yang memadai	175	321
	A7	Tersedia Kursi Roda	260	333
	A8	Tersedia tempat tidur yang memadai	234	368
Aspek Keamanan	A9	Tersedia Petugas Keamanan	244	345
	A10	Tersedia Informasi Gangguan Keamanan	145	351

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinterja(xi)	Skor total Kepentingan(yi)
Aspek Kenyamanan	A11	Tersedia duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 panjang 50 cm	151	356
	A12	Tersedia TV/Vidio/Audio di ruang penumpang	146	329
	A13	Tersedia Toilet Reguler	270	333
	A14	Tersedia kursi Reclining/Declining seat	140	331
	A15	Lampu Penerangan yang memadai	146	354
	A16	Tersedia Musala	261	330
	A17	Tersedia ruang ibu menyusui	265	328
	A18	Tersedia tempat sampah	268	333
	A19	Tersedia Kipas angin/Ac	261	332
	A20	Kursi dengan sandaran tangan dilapisi busa dengan lebar 50 cm dan panjang 50 cm	253	338
Aspek Kemudahan	A21	Tersedia Fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan menerima pengaduan	228	355
	A22	Fasilitas Bagasi Penumpang	225	347
	A23	Gang/Jalan Yang luas	242	327
	A24	Lebar/Kemiringan Tangga	249	333
Aspek Kesetaraan	A25	<i>Mobile ramp</i> khusus penumpang <i>difable</i> dengan kemiringan maksimum 20° ke kapal	143	332
	A26	Akses Prioritas	140	358
	A27	Kemudahan akses ke toilet	143	332

Tabel 4.48 Skor masing – masing pemuatan kendaraan

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinerja(xi)	Skor total Kepentingan(yi)
Aspek Kesetaraan	A1	Untuk Kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading	151	308
	A2	Jarak antara muka dan belakang masing – masing kendaraan adalah 30 cm	164	303
	A3	Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang -kurangnya 60 cm	159	308
	A4	Terdapat CCTV pada ruang geladak	293	300
Aspek Keteraturan	A5	Akses penumpang dari dan ke geladak ketas ( <i>upper deck</i> ) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	159	299
	A6	Tinggi ruangan geladak gol I sampai V 250 cm gol VI sampai 420 cm	294	290
	A7	Akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)	156	303

Tabel 4.49 Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pelayanan penumpang KMP. Mutis

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinerja (xi)	Skor total Kepentingan (yi)	Tki %
Aspek Keselamatan	A1	Tersedia Fasilitas informasi kesehatan (keterangan ruang medis) yang mudah dilihat	272	365	74,52
	A2	Tersedia obat – obatan	200	367	54,50

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinterja (xi)	Skor total Kepentingan (yi)	Tki %
	A3	Tersedia tabung oksigen	252	358	70,39
	A4	Tersedia Perlengkapan P3K	248	356	69,66
	A5	Tersedia Tandu	164	362	45,30
	A6	Keadaan Sekoci yang memadai	175	321	54,52
	A7	Tersedia Kursi Roda	260	333	78,08
	A8	Tersedia tempat tidur yang memadai	234	368	63,59
Aspek Keamanan	A9	Tersedia Petugas Keamanan	244	345	70,72
	A10	Tersedia Informasi Gangguan Keamanan	145	351	41,31
Aspek Kenyamanan	A11	Tersedia duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 panjang 50 cm	151	356	42,42
	A12	Tersedia TV/Vidio/Audio di ruang penumpang	146	329	44,38
	A13	Tersedia Toilet Reguler	270	333	81,08
	A14	Tersedia kursi Reclining/Declining seat	140	331	42,30
	A15	Lampu Penerangan yang memadai	146	354	41,24
	A16	Tersedia Musalla	261	330	79,09
	A17	Tersedia ruang ibu menyusui	265	328	80,79
	A18	Tersedia tempat sampah	268	333	80,48
	A19	Tersedia Kipas angin/Ac	261	332	78,61
	A20	Kursi dengan sandaran tangan dilapisi busa dengan lebar 50 cm dan panjang 50 cm	253	338	74,85
Aspek Kemudahan	A21	Tersedia Fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan menerima pengaduan	228	355	64,23
	A22	Fasilitas Bagasi Penumpang	225	347	64,84

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinterja (xi)	Skor total Kepentingan (yi)	Tki %
	A23	Gang/Jalan Yang luas	242	327	74,01
	A24	Lebar/Kemiringan Tangga	249	333	74,77
Aspek Kesetaraan	A25	Mobile ramp khusus penumpang difable dengan kemiringan maksimum 20° ke kapal	143	332	43,07
	A26	Akses Prioritas	140	358	39,11
	A27	Kemudahan akses ke toilet	143	332	43,07

Tabel 4.50 Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pemuatan kendaraan KMP. Mutis

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinterja (xi)	Skor total Kepentingan (yi)	%
Aspek Kesetaraan	A1	Untuk Kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading	151	308	49,03
	A2	Jarak antara muka dan belakang masing - masing kendaraan adalah 30 cm	164	303	54,13
	A3	Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang - kurangnya 60 cm	159	308	51,62
	A4	Terdapat CCTV pada ruang geladak	293	300	97,67
Aspek Keteraturan	A5	Akses penumpang dari dan ke geladak ketas (upper deck) harus tersedia dudukan	159	299	53,18

Indikator Pelayanan	No Atribut	Atribut	Skor total Kinerja (xi)	Skor total Kepentingan (yi)	%
		atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang			
	A6	Tinggi ruangan geladak gol 1 sampai V 250 cm gol VI sampai 420 cm	274	290	94,48
	A7	Akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)	156	303	51,49

- (2) Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata – rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumusn :

$$XI : \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n} \quad (4.20)$$

$$YI : \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n} \quad (4.21)$$

Keterangan :  $Xi$  : Bobot rata – rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

$Yi$  : Bobot rata – rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke – i

$n$  : Jumlah responden

Tabel 4.51 Nilai rata – rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja setiap item pelayanan penumpang KMP. Mutis

No Atribut	Skor total Kinerja (xi)	Skor total Kepentingan (yi)	X1	X2
A1	272	369	2,86	3,88
A2	200	371	2,11	3,91
A3	252	362	2,65	3,81
A4	248	360	2,61	3,79
A5	164	366	1,73	3,85
A6	175	325	1,84	3,42
A7	260	337	2,74	3,55

No Atribut	Skor total Kinerja (xi)	Skor total Kepentingan (yi)	X1	X2
A8	234	372	2,46	3,92
A9	244	348	2,57	3,66
A10	145	354	1,53	3,73
A11	151	359	1,59	3,78
A12	180	325	1,89	3,42
A13	270	336	2,84	3,54
A14	140	330	1,47	3,47
A15	146	358	1,54	3,77
A16	261	334	2,75	3,52
A17	265	334	2,79	3,52
A18	268	326	2,82	3,43
A19	261	322	2,75	3,39
A20	253	341	2,66	3,59
A21	228	338	2,40	3,56
A22	225	351	2,37	3,69
A23	242	331	2,55	3,48
A24	249	337	2,62	3,55
A25	143	328	1,51	3,45
A26	140	362	1,47	3,81
A27	143	331	1,51	3,48

Tabel 4.52 Nilai rata – rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja setiap item pemuatan kendaraan KMP. Mutis

No Atribut	Skor Total Kinerja (xi)	Skor Total Kepentingan (yi)	X1	X2
A1	151	308	1,74	3,54
A2	164	303	1,89	3,48
A3	159	308	1,83	3,54
A4	293	300	3,37	3,45
A5	159	299	1,83	3,44
A6	274	290	3,15	3,33
A7	156	303	1,79	3,48

(3) Menghitung tingkat kesesuaian total (Tki total) antara X (Kinerja) dengan Y (Harapan).

$$\sum Xi = 5759$$

$$\sum Yi = 9307$$

$$\text{Tki total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$\text{Tki total} = \frac{5759}{9307} \times 100\%$$

$$\text{Tki total} = 61\% \text{ Pelayanan Penumpang}$$

$$\sum Xi = 1356$$

$$\sum Yi = 2111$$

$$\text{Tki total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$\text{Tki total} = \frac{1356}{2111} \times 100\%$$

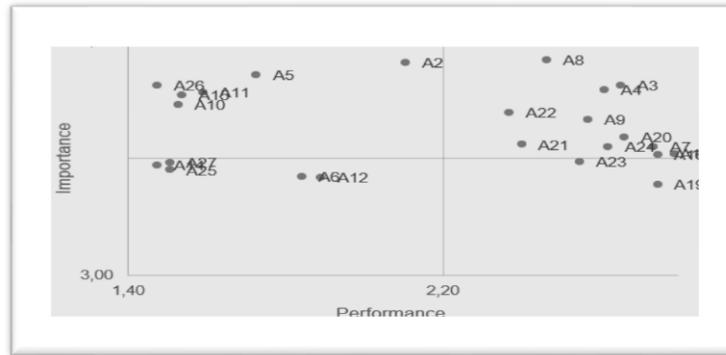
$$\text{Tki total} = 64\% \text{ Pemuatan kendaraan penumpang}$$

b. Analisis Kuadran Kusiner

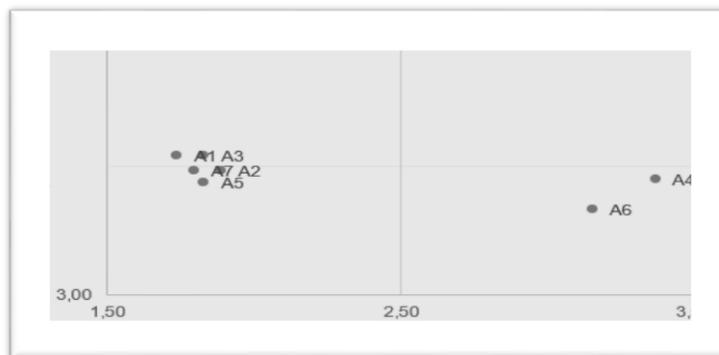
Nilai Xi memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi penumpang.

Sedangkan nilai Yi memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan (Y) atau harapan penumpang.

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan kemudian nilai – nilai tersebut di plotkan kedalam kuadran kartesius.



Gambar 4.22 kuadran *Importance Performance* Pelayanan penumpang KMP. Mutis



Gambar 4.23 *Kuadran Importance Performance* Pemuatan Kendaraan KMP. Mutis

c. Pengambilan keputusan

Berdasarkan hasil analisa data di dapatkan kuadran *Importance Performance* sebagai berikut :

Tabel 4.53 *Kuadran Importance Performance* Pelayanan Penumpang KMP. Mutis

Kuadran I (Prioritas Utama) Nomor item:  2,5,10,11,15,25,26	Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Nomor item:  3,4,8,9,21,22
Kuadran III (Prioritas Rendah) Nomor item:  6,12,14,25,27	Kuadran IV (Berlebihan) Nomor item:  23,19

1) Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola kapal harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan kapal.

- (a) Atribut 2 : Tersedia obat - obatan
- (b) Atribut 5 : Tersedia Tandu
- (c) Atribut 10, : Tersedia Informasi Gangguan Keamanan
- (d) Atribut 11 : Tersedia duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm panjang 50 cm
- (e) Atribut 15 : Lampu Penerangan yang memadai
- (f) Atribut 25 : Mobile ramp khusus penumpang difable dengan kemiringan maksimum 20° ke kapal
- (g) Atribut 26 : Akses Prioritas

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- (a) Atribut 3 : Tersedia tabung oksigen
- (b) Atribut 4 : Tersedia Perlengkapan P3K
- (c) Atribut 8 : Tersedia tempat tidur yang memadai
- (d) Atribut 9 : Tersedia Petugas Keamanan
- (e) Atribut 21 : Tersedia fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan menerima pengaduan
- f) Atribut 22 : Fasilitas Bagasi Penumpang

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu

penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola kapal tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- (a) Atribut 6 : Keadaan Sekoci yang memadai
- (b) Atribut 12 : Tersedia TV/Vidio/Audio di ruang penumpang
- (c) Atribut 14 : Tersedia kursi Reclining/Declining seat
- (d)Atribut 25: Mobile ramp khusus penumpang difable dengan kemiringan maksimum 20 ke kapal
- (e) Atribut 27 : Kemudahan akses ke toilet.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut – atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan pengelola kapal dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut – atribut

- (a) Atribut 18 : Tersedia tempat sampah
- (b) Atribut 19 : Tersedia kipas angin/Ac

Tabel 4.54 Kuadran *Importance Performance* Pemuatan kendaraan KMP. Mutis

Kuadran I (Prioritas Utama) Nomor item: 1 , 3	Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Nomor item:
Kuadran III (Prioritas Rendah) Nomor item: 2,5,7	Kuadran IV (Berlebihan)Nomor item:4,6

1) Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola kapal harus memprioritaskan dan memperbaiki pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan.

- (a) Atribut 1 : Untuk Kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading.
  - (b) Atribut 3 : Jarak anatar salah satu sisi kendaraan sekurang – kurangnya 60 cm
- 2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
- Atribut – atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.
- 3) Kuadran III (Prioritas Rendah)
- (a) Atribut 2 : Jarak antara muka dan belakang masing – masing kendaraan adalah 30 cm
  - (b) Atribut 5 : Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia
  - (c) Atribut 7 : Akses kendaraan dari pintu samping (side ramp)
- 4) Kuadran IV (Berlebihan)
- Atribut – atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola kapal dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut – atribut pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal.
- (a) Atribut 4 : Terdapat CCTV pada ruang geladak
  - (b) Atribut 6 : Tinggi ruangan geladak gol 1 sampai V 250 cm gol VI sampai 420 cm

### C. Pembahasan

Berdasarkan analisis data dari hasil survey kesesuaian dan survei persepsi penumpang menggunakan metode *importance performance analysis* yang telah dilakukan di KMP. Mutis terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang sesuai dan tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019.

Berikut pemecahan masalah berdasarkan kepentingan aspek menurut pengguna jasa yang dapat dijadikan bahan pertimbangan.

1. Pelayanan Penumpang

Tabel 4.55 Usulan pemecahan pelayanan penumpang

No.	Jenis Pelayanan	Fasilitas yang harus diperbaiki
A. Kuadran 1 (Prioritas Utama)		
1.	Atribut 2 : Fasilitas Obat - Obatan	 <p>Harus tersedia 1 buah gunting , 1 botol cairan pembersih luka , 1 botol cairan antiseptik (obat merah) , 1 gulung plester berukuran kecil , 1 kasa gulung ukuran panjang , 1 kasa gulung ukuran pendek 1 bungkus kasa steril , 1 bungkus kapas ukuran sedang , 1 bungkus plester penutup luka serbaguna berdasarkan Permenaker No. Per.15/Men/VIII/2008 tentang PERTOLONGAN PERTAMA PADA KECELAKAAN DI TEMPAT KERJA</p>
	Atribut 5 : Fasilitas Tandu	 <p>Tandu yang biasa digunakan palang Merah Remaja biasa digunakan memiliki panjang 200 cm dan lebar 45 cm</p>
	Atribut 10 : Tersedia fasilitas Informasi Gangguan Keamanan	

No.	Jenis Pelayanan	Fasilitas yang harus diperbaiki
	<p>Atribut 11 : Tersedia fasilitas duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 panjang 50 cm</p>	<p>Harus Tersedia dan mudah diakses Berupa Stiker dengan nomor telepon dan/atau sms layanan pengaduan Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>  <p>Kondisi baik dan bersih ruangan bagi pengguna jasa Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	<p>Atribut 15 : Fasilitas Lampu Penerangan yang memadai</p>	 <p>Intensitas cahaya 200 – 300 lux sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	<p>Atribut 25 : Fasilitas Sudut Lebar/Kemiringan Tangga Yang Menghubungkan Antar Geladak Tidak Boleh Melebihi 45 derajat</p>	 <p>Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	<p>Atribut 26 : Tersedia Fasilitas Akses Prioritas</p>	

No.	Jenis Pelayanan	Fasilitas yang harus diperbaiki
		Kemudahan bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak – anak maupun ibu hamil Berdasarkan PM 62 Tahun 2019
<b>B. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</b>		
2.	Atribut 3 : Tersedia tabung oksigen	 <p>Tersedia dan mudah dilihat oleh penumpang Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	Atribut 4 : Tersedia Fasilitas P3K yang lengkap	 <p>1 buah gunting , 1 botol cairan pembersih luka , 1 botol cairan antiseptik (obat merah) , 1 gulung plester berukuran kecil , 1 kasa gulung ukuran panjang , 1 kasa gulung ukuran pendek 1 bungkus kasa steril , 1 bungkus kapas ukuran sedang , 1 bungkus plester penutup luka serbaguna berdasarkan Permenaker No. Per.15/Men/VIII/2008 tentang PERTOLONGAN PERTAMA PADA KECELAKAAN DI TEMPAT KERJA</p>
	Atribut 8 : Tersedia Fasilitas kesehatan tempat tidur yang memadai	 <p>Memiliki tempat tidur yang memadai sesuai PM 62 Tahun 2019</p>

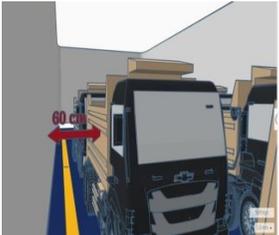
No.	Jenis Pelayanan	Fasilitas yang harus diperbaiki
	Atribut 9 : Petugas keamanan	 <p>tersedia paling sedikit 1 (satu) orang per hari berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikasi Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	Atribut 21 : Tersedia fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan dan menerima pengaduan	 <p>Harus Tersedia dan mudah diakses Berupa Stiker dengan nomor telepon dan/atau sms layanan pengaduan Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	Atribut 22 : Fasilitas bagasi penumpang	 <p>Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan penumpang yang dijinjing Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
<b>C. Kuadran III (Prioritas rendah)</b>		
R	Atribut 6 : Fasilitas keadaan sekoci yang memadai	 <p>Sekoci di atas kapal minimal</p>

No.	Jenis Pelayanan	Fasilitas yang harus diperbaiki
		teradapat 2 buah sekoci diatur Berdasarkan
	Atribut 12 : Fasilitas TV/Vidio/Audio di ruang penumpang	 <p>Harus tersedia TV/Vidio/Audio di ruang penumpang dalam keadaan kondisi yang baik Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	Atribut 14 : Tersedia kursi Reclining/Declining seat	 <p>Harus tersedia kursi Reclining/Declining seat di ruang penumpang dalam keadaan kondisi yang baik Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
	Atribut 25 : Fasilitas Mobile ramp khusus penumpang dengan kemiringan 20 derajat untuk penyambung platform ke kapal	 <p>Kemudahan bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak – anak maupun ibu hamil Beradasrkan PM 62 Tahun 2019</p>
	Atribut 27 : Tersedia kemudahan ke toilet untuk penumpang berkebutuhan khusus	 <p>Kemudahan bagi penumpang</p>

No.	Jenis Pelayanan	Fasilitas yang harus diperbaiki
		penyangang disabilitas, manusia lanjut, anak – anak maupun ibu hamil Beradasrkan PM 62 Tahun 2019
D. Kuadran IV (Berlebihan)		
4	Atribut 18 : Tersedia tempat sampah	 <p>Memiliki tempat sampah yang banyak sesuai PM 62 Tahun 2019</p>
	Atribut 19 : Tersedia kipas angin/Ac	 <p>Memiliki Pendingun ruangan yang sesuai PM 62 Tahun 2019</p>

## 2. Pelayanan pemuatan kendaraan

Tabel 4.56 Usulan pemecahan pelayanan pemuatan kendaraan

No	Jenis Pelayanan	Fasilitas yang diperbaiki
A. Kuadran I (Prioritas Utama)		
1.	Atribut 1 : Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading - gading	 <p>Harus tersedia Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading – gading Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>

2.	Atribut 3 : Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang – kurangnya 60 cm	 <p>Harus tersedia untuk Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang –kurangnya 60 cm Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
<b>B. Kuadran III (Prioritas Rendah)</b>		
3.	Atribut 2 : Jarak antara muka dan belakang masing - masing kendaraan adalah 30 cm	 <p>Harus tersedia Jarak antara muka dan belakang masing - masing kendaraan adalah 30 cm Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Fasilitas yang diperbaiki</b>
4.	Atribut 5 : Akses penumpang dari dan ke geladak atas ( <i>upper deck</i> ) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan penumpang jalan keluar masuk penumpang	 <p>Harus tersedia Akses penumpang dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan penumpang jalan keluar masuk penumpang Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>

5.	Atribut 7 : Akses kendaraan dari pintu samping ( <i>side ramp</i> )	 <p>Harus tersedia Akses kendaraan dari pintu samping (<i>side ramp</i>) Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
C. Kuadran IV (Berlebihan)		
6.	Atribut 4 : Terdapat CCTV pada ruang geladak	 <p>Terdapat CCTV pada ruang geladak Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>
7.	Atribut 6 : Tinggi ruangan geladak gol I sampai V 250 cm gol VI sampai 420 cm	 <p>Tinggi ruangan geladak gol I sampai V 250 cm gol VI sampai 420 cm Berdasarkan PM 62 Tahun 2019</p>

Tabel 4.57 Perbandingan manfaat antara kondisi yang ada dengan kondisi yang direncanakan

Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
<p>Ruang Medis ada dan mudah dilihat tetapi tidak berfungsi dengan baik tidak dilengkapi Tandu, tabung oksigen , obat - obatan dan peralatan P3K</p>	<p>Menyediakannya kebutuhan medis yang belum ada berupa tandu, tabung oksigen, obat – obatan, P3k</p>	<p>Agar keselamatan penumpang jika terjadi keadaan darurat penumpang dengan cepat dapat dilakukan tindakan pertolongan</p>

Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
		pertama
Tidak tersedianya informasi gangguan keamanan di atas kapal dengan berupastiker dengan nomor telepon layanan pengaduan yang mudah dibaca	Harus tersedia informasi gangguan keamanan berupa sticker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah dilihat dan dibaca	Agar Penumpang dapat menghubungi layanan informasi gangguan keamanan apabila terjadi hal yang membahayakan diatas kapal.
Tidak tersedia fasilitas tempat duduk yang terdapat di ruang penumpang ekonomi reguler belum sesuai yaitu berukuran 50x50	Perlu adanya pergantian tempat duduk yang sesuai dengan peraturan sesuai aturan 50x50	Agar Penumpang merasa nyaman selama kapal berlayar
Fasilitas Lampu Penerangan pada intensitas cahaya di atas kapal masih kurang yaitu rata - rata intensitas cahaya 200 - 300 Lux	Adanya penambahan lampu penerangan dengan watt pada intensitas cahaya diatas kapal yang sesuai dengan aturan yang berlaku 200 – 300 lux	Agar memberikan kemudahan kenyamanan saat penumpang di atas kapal
Fasilitas Ukur tangga yang tidak sesuai aturan lebar tangga kurang dari 100 cm	Perlu adanya pihak pengelola tangga dengan penambahan sesuai aturannya ada 100 cm	Agar memberikan kemudahan kepada pengguna jasa untuk akses naik/turun bagi penumpang
Tidak ada akses bagi penumpang berkebutuhan khusus	Perlu adanya penambahan mobile ramp, akses prioritas, akses kemudahan untuk ke toilet	Agar penumpang berkebutuhan khusus merasa nyaman aman
Tidak ada Petugas Keamanan diatas kapal menyebabkan kurangnya rasa aman pada penumpang di kapal	Adanya penambahan petugas keamanan diatas kapal minimal 1 (satu) orang perhari.	Agar penumpang merasa aman dan nyaman selama diatas kapal.
Fasilitas keadaan sekoci yang seharusnya minimal 2 sekoci tetapi terdapatnya 1 (satu) sekoci di atas kapal	Perlu adanya penambahan pada sekoci yang berdasarkan peraturan yang ada	Agar keselamatan penumpang lebih terjamin
Kondisi Fasilitas pada TV/Video/Audio belum memenuhi dikarenakan TV yang tidak bisa hidup atau dinyalakan tidak tersedia Fasilitas di ruang penumpang ekonomi	Perlu adanya penambahan TV/Video/Audio dan Penambahan pada kursi Reclining/Declining Seat agar penumpang merasa nyaman	Memberikan Kenyamanan Pada penumpang Saat Diatas Kapal

Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
Tidak adanya Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler diatas kapal hanya ada ruang Vip khusus pegawai kapal	Perlu adanya Ruang penumpang Non reguler berupa lesehan yang sesuai dengan aturan	Memberikan Kenyamanan pada saat diatas kapal
Tidak adanya fasilitas bagasi untuk penumpang menyebabkan sering terjadinya penumpukan barang bawaan penumpang yang diletakkan di ruang tunggu	Adanya Penambahan bagasi penumpang yang diletakkan pada ruang yang mudah terjangkau	Agar penumpang untuk membawa barang bawaan merasa aman selama perjalanan diatas kapal.
Tidak ada akses diatas kapal untuk penumpang yang sulit mencari informasi tentang perjalanan di atas kapal	Adanya penambahan informasi diatas kapal berupa layanan informasi yang memiliki petugas informasi dengan meja kerja beserta kursi	Memper memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi saat diperjalanan kapal dan terjadinya gangguan pada kapal.
Jarak antar muka dan belakang kendaraan masing-masing adalah 30 cm	Adanya jarak disetiap antar muka sesuai peraturan yang ada	Agar setiap jarak di kendaraan rapi dan teratur sesuai peraturan yang ada
Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekarang 60 cm	Adanya jarak di antar sisi kendaraan tidak saling berdempetan	Agar setiap jarak teratur sesuai peraturan yang ada
Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam satu sisi luar gading – gading	Adanya jarak yang bersebelahan dengan dinding kapal agar tidak terjadinya Kemiringan	Agar setiap jarak di kendaraan rapi dan teratur sesuai peraturan yang ada.
Fasilitas tidak tersedianya akses kendaraan dari pintu samping ( <i>side ramp</i> )	Adanya tersedia akses kendaraan dari pintu samping ( <i>side ramp</i> )	Agar diberikan kemudahan bagi pengguna jasa
Tidak ada akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan penumpang keluar masuk	Adanya penambahan dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga	Memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada penumpang

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil analisa yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa :

##### 1. Analisa persentase tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Dari hasil survey yang didapatkan di KMP. Mutis yang beroperasi pada lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api – Api maka dapat disimpulkan belum sesuai Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Pada standar pelayanan penumpang KMP. Mutis dengan persentase tingkat kesesuaian 45,16% . Pada Persentase Standar Pelayanan Pemuatan Kendaraan 70% dan Persentase kesesuaian pelayanan operasional kapal 100%.

##### 2. *Importance performance Analysis*

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan upaya yang harus dilakukan agar pelayanan penumpang di KMP. Mutis sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 sesuai harapan penumpang yakni atribut yang berada pada kuadran 1 Atribut pada kuadran 1 berdasarkan hasil penelitian atribut layanan yang penting dan mendapat nilai paling tinggi kepentingannya. Namun bukan berarti bahwa atribut kualitas layanan yang berada dalam kuadran II,III, dan IV tidak penting, namun pengelola kapal harus lebih fokus melakukan perbaikan pada kuadran I diantaranya : Fasilitas alat kesehatan yang belum lengkap (obat – obatan ,tandu,) perlu adanya informasi gangguan keamanan yang belum ada , lampu penerangan yang tidak sesuai , tempat duduk yang belum sesuai aturan 50 x50, akses prioritas, dan mobile ramp khusus penumpang *difable* dengan kemiringan maksimum 20 derajat ke kapal

## B. Saran

1. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Pihak operator kapal dan pihak regulator harus meningkatkan pelayanan penumpang diatas kapal disediakan petugas yang memberikan penilaian dalam pemenuhan pelayanan penumpang yang terkait pada aspek keselamatan dan kesehatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan/keterjangkauan, dan aspek kesetaraan.
2. Atribut dalam kuadran I merupakan prioritas utama, Pengelola kapal dapat memperbaiki Fasilitas yang belum sesuai pada pelayanan KMP. Mutis seperti alat kesehatan yang belum lengkap (obat – obatan ,tandu,) perlu adanya informasi gangguan keamanan yang belum ada , lampu penerangan yang tidak sesuai , tempat duduk yang belum sesuai aturan 50 x50, akses prioritas, dan *mobile ramp* khusus penumpang *difable* dengan kemiringan maksimum 20 derajat ke kapal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. Surabaya.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design; Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Pahlevi, R. (2020). *Evaluasi Pelayanan Penumpang di KMP. Kalibodri Pada Lintasan Kendal – Kumaidi Di Provinsi Jawa Tengah*. Palembang:Politeknik Transportasi Sungai Danau Dan Penyeberangan Palembang.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 96 Tahun 2012*. tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik  
*Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019*. tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
- Rosadi,D (2021). *Evaluasi Pelayanan Terhadap Penumpang di atas kapal pada lintasan Ketapang gilimanuk*. Palembang:Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
- Rizanty (2022). *Evaluasi Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Moinit yang beroperasi di lintasan Gorontalo – Pagimana*. Palembang:Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
- Syafingi (2017) . *Konstitusionalitas standar pelayanan minimal*. Magelang
- Saputra (2020). *Rumus Slovin & metode Importance Performance Analysis* diakses <https://media.neliti.com/media/publications/516440-none-eb50b675.pdf>
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet, CV.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*.

