

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN  
PENYEBERANGAN KOTA TUAL PADA TAHUN 2020**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Studi Diploma III  
Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan**



Diajukan oleh :

**AHZAR TAUFIK SUSILO**

**NPT : 17 04 004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
LALU LINTAS ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN  
SEKOLAH TINGGI TRANSPORTASI DARAT  
PALEMBANG  
2020**

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN  
PENYEBERANGAN KOTA TUAL PADA TAHUN 2020**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Studi Diploma III  
Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan**



Diajukan oleh :

**AHZAR TAUFIK SUSILO**

**NPT : 17 04 004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
LALU LINTAS ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN  
SEKOLAH TINGGI TRANSPORTASI DARAT  
PALEMBANG  
2020**

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN  
PENYEBERANGAN KOTA TUAL PADA TAHUN 2020**

Disusun Oleh :

AHZAR TAUFIK SUSILO  
NPT. 17 04 004

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

**Pembimbing I**



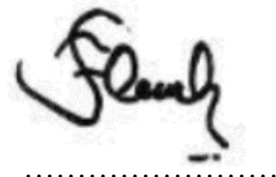
NIP. 197206231998031 002



**Pembimbing II**



Febriansyah, ST., MT  
NIP. 198902132010011002



.....

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN  
PENYEBERANGAN KOTA TUAL PADA TAHUN 2020**

Disusun Oleh :

**AHZAR TAUFIK SUSILO**  
**NPT : 17 04 004**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 19 Agustus 2020  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji:

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Yeti Komalasari, S.SiT, M.MSDA	KETUA	
2	Sri Kelana, M.Pd	SEKRETARIS	
3	Elfita Agustini, MM	ANGGOTA	
4	Muhammad Khairani, S.SiT, M.Si	ANGGOTA	
5	Dahlia Dewi Apriani, ST	ANGGOTA	

**Palembang, Agustus 2020**  
**KETUA PROGRAM STUDI**  
**DIPLOMA III LLASDP**

**Bambang Setiawan, S.T., M.T**  
**PEMBINA – IV/a**  
**NIP. 19730921 199703 1 002**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : AHZAR TAUFIK SUSILO**

**Notar : 17 04 004**

**TandaTangan : .....**

**Tanggal : Agustus 2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Kertas Kerja Wajib ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan kertas kerja wajib ini. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk doa dan dukungannya.
2. Direktur Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang, Bapak Dr. Hartanto M.H, M.Mar.E
3. General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual, Kak Syamsudin beserta staf PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual.
4. Para dosen pengajar dan pembimbing lapangan yang telah membimbing dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini sehingga dapat selesai seperti yang diharapkan.
5. Bapak Dr. Hartanto, MH., M.Mar.E selaku dosen pembimbing I dan Bapak Febriansyah, ST., MT selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh narasumber yang telah memberikan materi, wawasan serta data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan kertas kerja wajib ini.
7. Rekan tim PKL yang saling membantu dalam mengerjakan Kertas Kerja Wajib ini.
8. Rekan-rekan satu angkatan XXVIII dan adik tingkat angkatan XXIX dan XXX terima kasih atas bantuan dan doanya.

9. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini

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

Palembang, Agustus 2020

Ahzar Taufik Susilo  
17 04 004

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Permasalahan</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat</b> .....	<b>3</b>
1.3.1 Tujuan .....	3
1.3.2 Manfaat .....	4
<b>1.4 Ruang Lingkup</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
<b>2.1 Landasan Hukum</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB III : METODE KAJIAN</b>	
<b>3.1 Alur Pikir</b> .....	<b>13</b>
<b>3.2 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>14</b>
3.2.1 Data Primer .....	14
3.2.2 Data Sekunder .....	16
<b>3.3 Metode Analisa</b> .....	<b>17</b>
<b>BAB IV : OBJEK PENELITIAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Umum Wilayah Studi</b> .....	<b>18</b>
4.1.1 Letak Geografis Kota Tual .....	18
4.1.2 Batas Administrasi .....	19



<b>4.2 Sarana Transportasi SDP .....</b>	<b>19</b>
<b>4.3 Prasarana Transportasi SDP .....</b>	<b>24</b>
<b>4.4 Instansi Pembina Transportasi .....</b>	<b>30</b>
4.4.3 Struktur PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual .....	32
<b>4.5 Produktifitas Angkutan.....</b>	<b>33</b>
4.5.1 Data Produktifitas Keberangkatan dan Kedatangan 3 Tahun Terakhir.....	34
4.5.2 Data Produktifitas Keberangkatan dan Kedatangan Selama 15 Hari.....	35
<b>4.6 Jaringan Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberagan.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB V : ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH</b>	
<b>5.1 Analisis Data Hasil Penelitian .....</b>	<b>38</b>
5.1.1 Analisis Tingkat Penilaian Pelayanan Penumpang dengan Kondisi Eksisting .....	38
5.1.2 Analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan.....	62
<b>5.2 Usulan Pemecahan Masalah .....</b>	<b>63</b>
<b>5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem dengan Kondisi yang             Direncanakan .....</b>	<b>69</b>
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>6.1 Kesimpulan.....</b>	<b>71</b>
<b>6.2 Saran.....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4. 1 Batas Wilayah Administrasi Kota Tual	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Karakteristik Kapal KMP. Lobster.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Karakteristik Kapal KMP. Tanjung Madlahar ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Karakteristik Kapal KMP. Erana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Produktivitas Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 3 Tahun .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Produktivitas Keberangkatan Penumpang Dan Kendaraan Selama 3 Tahun .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Data Produktifitas Kedatangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Data Produktifitas Keberangkatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Lintasan Kapal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 1 Pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 2 Pelayanan informasi dan fasilitas kesehatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 3 Pelayanan petugas keamanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 4 Pelayanan informasi gangguan keamanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 5 Intensitas cahaya Pelabuhan Penyeberangan Tual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 6 Hasil Survey Intensitas Cahaya Pada <i>Moveable Bridge</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 7 Pelayanan lampu penerangan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 8 Kondisi Penerangan di Pelabuhan Penyeberangan Tual Pada Malam Hari .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 5. 9 Waktu Pelayanan penumpang Pelabuhan penyeberangan Tual ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 10 Pelayanan Keandalan dan Keteraturan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 11 Produktifitas Penumpang Selama 15 Hari ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 12 Pelayanan ruang tunggu..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 13 Produktifitas Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Tual .... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 14 Pelayanan toilet ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 15 Pelayanan Musholla..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 16 Suhu Ruang Tunggu Siang Hari..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 17 Pelayanan suhu pada ruangan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 18 Intensitas Cahaya Lampu Penerangan Di Ruang Tunggu ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 19 Informasi Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 20 Informasi Gangguan Perjalanan Kapal..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 21 Informasi angkutan lanjutan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 22 Pelayanan Tempat Parkir ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 23 Pelayanan Bagasi penumpang ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 24 Analisa Tingkat Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 25 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada...**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 2 Survey intensitas cahaya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 3 Survey di dalam Ruang Tunggu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 4 Survey Pelayanan Loket.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 5 Survey Standar Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 1 Peta Geografis Kota Tual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 2 Kapal KMP. Lobster .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 3 Kapal KMP. Tanjung Madlahar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 4 Kapal KMP. Erana.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 5 Peta Lintasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 6 Dermaga <i>Moveable Bidge</i> Pelabuhan Penyeberangan Tual.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 7 Trestel/Jembatan Penghubung di Pelabuhan Penyeberangan Tual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 8 Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Tual.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 9 Musholla di Pelabuhan Penyeberangan Tual ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 10 Loket di Pelabuhan Penyeberangan Tual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 11 Rumah <i>Moveable Bridet</i> di Pelabuhan Penyeberangan Tual .	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 12 Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Tual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 13 Lapangan Parkir di Pelabuhan Penyeberangan Tual .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

Gambar 4. 14 Gedung Operasional..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Mooring Dolphin ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 16 Catwalk ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 17 Layout Pelabuhan Penyeberangan Tual ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 18 Produktivitas kedatangan Penumpang Selama 3 Tahun ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 19 Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang Selama 3 Tahun ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 20 Lintasan Penyeberangan Tual..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 1 Kondisi Pelabuhan Penyeberangan Tual Tanpa jalur evakuasi. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 2 Petugas keamanan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 3 Nomor pengaduan dari Pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 4 Kondisi loket penumpang dan kendaraan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 5 Kondisi Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Tual..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 6 Kondisi dalam Toilet Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 7 Kondisi musholla Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 8 Suhu di Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Tual ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 9 Kondisi Lampu Penerangan di dalam Ruang Tunggu ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 10 Jadwal kapal yang ada di kaca loket **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 11 Informasi ditempel di kaca Loket ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 12 Tidak tersedia informasi angkutan lanjutan .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 13 Area Parkir pada Pelabuhan penyeberangan Tual **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 14 Porter yang tidak memakai seragam dan identitas diri ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 15 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 16 Contoh Alat Pemadam Kebakaran.. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 17 Contoh Jalur evakuasi dan titik berkumpul... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 18 Contoh Perlengkapan P3K ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 19 Contoh gambar Kipas angin dan AC ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 20 Contoh keadaan toilet yang bersih dan terawat.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 21 Contoh Lampu penerangan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 22 Informasi angkutan lanjutan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 23 Porter direncanakan ..... **Error! Bookmark not defined.**

## **ABSTRAKSI**

*Pelabuhan Penyeberangan Tual berada di Kecamatan Dullah Selatan, Kota Tual, Provinsi Maluku. Pelabuhan Penyeberangan Tual merupakan pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh Pemda Kota Tual. Penyelenggara kapal yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Tual yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual. Pelabuhan Penyeberangan Tual melayani lintasan sebanyak 21 lintasan antar pulau dan antar Provinsi dengan lintasan perintis. Pelabuhan Penyeberangan Tual memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan ekonomi di Kota Tual dan sekitarnya mengingat di daerah tersebut merupakan daerah yang sebagian besar terdiri dari gugusan-gugusan pulau.*

*Berdasarkan hasil survey di lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi penumpang yang belum dijalankan dengan baik seperti fasilitas kesehatan dengan peralatann yang kurang memadai, fassilitas penerangan yang tidak memadai, fasilitas WC/kamar mandi yang belum memadai, tidak adanya alat pendingin ruangan, tidak ada informasi untuk angkutan lanjutan, dan petugas bagasi/porter tidak menggunakan seragam.*

*Berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual belum terlaksana sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan maka dianggap perlu meninjau kembali standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual telah sesuai atau tidak dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 yang berlaku untuk lintasan perintis. Dari analisa yang dilakukan maka perlu adanya penambahan fasilitas agar dalam kegiatan operasional dapat berjalan dengan tertib dan lancar, guna meningkatkan serta menjamin keselamatan dan kenyamanan bagi para pengguna jasa .*

***Kata Kunci : Pelabuhan, Penumpang, Pelayanan Penumpang, Standar Pelayanan Penumpang, Tingkat Kesesuaian.***

## ABSTRACTION

*The Tual Ferry Port is located in Tual City, Maluku Province. The Tual Ferry Port is a ferry port managed by the Tual City Government. The operator of the ship at the Tual Ferry Port, namely PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Tual Branch. The Tual Ferry Terminal serves 21 routes between islands and between provinces with pioneer routes. The Tual Ferry Port has a very important role in improving the economy in Tual City and its surroundings, remember that this area is an area which mostly consists of island clusters.*

*Based on the survey results in the field, it was found that several services for passengers were not run properly such as health facilities with inadequate equipment, inadequate lighting facilities, inadequate toilet or bathroom facilities, there's no air conditioning, no information for continued transportation, and baggage officers or porters who didn't use uniforms.*

*Based on existing conditions in the field, services to the passengers at Tual Ferry Port was not implemented in accordance with the Minister of Transportation Regulation No. 39 of 2015 about concerning Standard Services for Cross Transportation Passengers, it is deemed necessary to review the standard of passenger service at the Tual Crossing Port whether or not it is in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation Number 39 of 2015 which applies to pioneer routes. From the all of the analysis , it is necessary to add facilities so that operational activities can run orderly and smoothly, in order to improve and ensure safety and comfort for service users.*

***Keywords: Port, Passenger, Passenger Service, Passenger Service Standards, Level of Conformity.***