

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan. Pelabuhan penyeberangan merupakan simpul dari lintas penyeberangan yang menghubungkan dua tempat melalui perairan berupa laut, selat maupun teluk. Angkutan penyeberangan merupakan jembatan bergerak bagi jaringan transportasi yang terpisah oleh perairan dan belum adanya jalur darat yang memadai untuk dilalui. Dalam sistem transportasi ini Pelabuhan penyeberangan memegang peranan yang sangat penting mengingat untuk daerah-daerah yang terdiri dari gugusan-gugusan pulau.

Kota Tual merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Maluku, Kota ini berdiri pada tahun 2007 berdasarkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2007. Luas wilayah Kota Tual \pm 19.342,39 Km², dengan luas daratan \pm 254,39 Km² dan luas perairannya \pm 19.088 Km². Dengan jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 73.605 jiwa. Kota Tual sendiri memegang peranan penting dalam pengembangan daerah-daerah di sekitarnya yang merupakan gugusan pulau-pulau dan juga yang mempunyai angkutan penyeberangan. Ada banyak Pelabuhan di Kota Tual dan Kabupaten Maluku Tenggara salah satunya yaitu Pelabuhan Penyeberangan Tual. Pelabuhan Penyeberangan Tual dikelola langsung oleh Pemda Kota Tual. Pelabuhan Penyeberangan Tual melayani kapal-kapal Penyeberangan dengan jumlah 21 lintasan.

Pelabuhan Penyeberangan Tual melayani angkutan penumpang dan kendaraan yang dilayani oleh 3 kapal ferry tipe Ro-Ro, diantaranya

terdapat 3 kapal milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual yaitu KMP. Tanjung Madlahar, KMP. Erana dan KMP. Lobster.

Perjalanan penyeberangan ini tergantung dengan cuaca, jika kondisi perairan tidak memungkinkan atau cuaca yang buruk maka pelayaran tersebut akan ditunda. Dengan demikian mengakibatkan terjadinya penumpukan penumpang di Pelabuhan, maka pihak Pelabuhan Penyeberangan Tual harus memiliki salah satu bentuk pelayanan yang ada di Pelabuhan yaitu kenyamanan bagi pengguna jasa.

Pelabuhan Penyeberangan Tual merupakan penunjang terhadap kemajuan dan perkembangan daerah dan pulau-pulau sekitarnya, maka sudah seharusnya dapat ditingkatkan baik dari segi pelayanan, kapal dan fasilitas pendukung. Pelabuhan Penyeberangan Tual merupakan pelabuhan yang melayani lintasan perintis. Pada kondisi saat ini tingkat pelayanan penumpang pada Pelabuhan harus sesuai standar agar kenyamanan dan keselamatan penumpang dapat terpenuhi. Tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi dalam pelaksanaan kegiatan transportasi penyeberangan. Standar pelayanan penumpang dapat dilihat dari sisi fasilitas yang ada pada Pelabuhan terkait dengan keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan. Untuk memastikan keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan tersebut maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan di Pelabuhan dikarenakan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual selama ini belum ditetapkan. Berdasarkan kondisi *eksisting* di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual masih ada yang belum terlaksana sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Hal ini disebabkan karena beberapa jenis pelayanan yang belum dilaksanakan secara optimal. Seperti pada Pelabuhan Penyeberangan Tual yaitu tidak adanya jalur evakuasi, informasi angkutan lanjutan, fasilitas sirkulasi keluar/masuk penumpang dan kendaraan yang belum terpisah,

yang bisa menyebabkan kurangnya keselamatan bagi para penumpang dan mengakibatkan kemacetan bagi para pengendara.

Berdasarkan permasalahan di atas, 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. Oleh karena itu maka penulis bermaksud menganalisa tingkat pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Tual sebagai materi dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan Judul **“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TUAL PROVINSI MALUKU.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan tentang pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual. Adapun rumusan masalah yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pelabuhan Penyeberangan Tual sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual telah memenuhi standar pelayanan minimal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan?
2. Pelayanan apa sajakah yang perlu disediakan dan diperbaiki untuk memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual yang disediakan telah sesuai dengan Peraturan

Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

2. Mengetahui pelayanan apa saja yang diperlukan agar memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.

1.3.2 Manfaat

1. Bagi Pengguna Jasa

Mendapatkan pelayanan agar pengguna jasa merasa aman, tertib, teratur dan nyaman selama berada di Pelabuhan.

2. Bagi Taruna

- a. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lanjut yang lebih bermanfaat dimasa yang akan mendatang.

- b. Menambah ilmu pengetahuan dibidang transportasi, khususnya angkutan penyeberangan yang berkaitan dengan penerapan teori dari permasalahan yang ada di lapangan, sehingga dapat diterapkan didaerah lain yang mempunyai permasalahan yang sama.

- c. Bisa mengetahui masalah dan mencari penyelesaian masalah yang ada di lapangan.

3. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan masukan kepada Dinas Perhubungan Kota Tual sebagai pihak pengelola Pelabuhan untuk meningkatkan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tual sehingga pengguna jasa dapat merasakan kenyamanan saat berada di Pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

I.4 Ruang Lingkup

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas di dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak menyimpang dari sasaran yang ingin dicapai, maka diperlukan adanya pembatasan mengenai ruang lingkup permasalahannya yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Tual Provinsi Maluku.
2. Kondisi eksisting pelayanan terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual.
3. Masalah yang akan dibahas hanya mengenai pelayanan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual.
4. Analisa yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisa tingkat kesesuaian pelayanan terhadap standar pelayanan minimal di Pelabuhan Penyeberangan Tual. Setiap indikator dilakukan juga perhitungan berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan dengan kondisi *existing* sebagaimana diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan menggunakan lampiran III untuk lintasan perintis.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Hukum

Beberapa dasar hukum yang mengatur tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan yang berkaitan erat dengan judul yang diteliti antara lain:

2.1.1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Menurut Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran

1. Pasal 1 angka 3 : Angkutan di perairan adalah Kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
2. Pasal 1 angka 8 : Angkutan perintis adalah pelayanan angkutan di perairan pada trayek-trayek yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk melayani daerah atau wilayah yang belum atau tidak dilayani oleh angkutan perairan karena belum memberikan manfaat komersil.
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 pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.
4. Pasal 22 ayat 1 : Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya.

2.1.2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009

Tentang Kepelabuhanan

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

1. Pasal 1 angka 1 : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang. Dan/atau bongkar muat barang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran.
2. Pasal 1 angka 9 : Penyelenggara Pelabuhan adalah otoritas Pelabuhan atau unit penyelenggara Pelabuhan.
3. Pasal 1 angka 13 : Tentang angkutan penyeberangan 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.

2.1.3 Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 tahun 2012 Tentang Angkutan Penyeberangan

1. Pasal 37 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, telah diatur ketentuan mengenai kewajiban perusahaan angkutan penyeberangan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

2.1.4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

1. Pasal 1 angka 1 : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pasal 1 angka 2 : Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Pasal 1 angka 5 : Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa Pelabuhan penyeberangan.
4. Pasal 1 angka 8 : Standar pelayanan adalah Tolok Ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
5. Pasal 2 ayat (1) : Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.
6. Pasal 2 ayat (2) : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 1. Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan; dan
 2. Standar Pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.
7. Pasal 3 ayat (1) : Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:
 - a. Keselamatan
 - b. Keamanan
 - c. Keandalan/keteraturan
 - d. Kenyamanan
 - e. Kemudahan/keterjangkauan

Yang memuat aspek, indikator dan Tolok Ukur Standar Pelayanan Minimal Di Pelabuhan Lintasan perintis yang berisi sebagai berikut :

a. Keselamatan

Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan perlengkapan P3K.

b. Keamanan

Adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.

c. Keandalan/keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

d. Kenyamanan

Adalah kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :

1) Ruang tunggu

Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m². Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%

2) Toilet

Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.

3) Mushola

Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%.

4) Lampu Penerangan

Intensitas cahaya 200 - 300 lux

5) Fasilitas Pengatur Suhu

Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27°C.

e. Kemudahan/keterjangkauan

Informasi pelayanan di sampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa, informasi dalam bentuk visual dan diletakkan di tempat yang strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi disampaikan 10 menit setelah terjadi gangguan.

2.2 Landasan Teori

Agar dalam pembahasan penelitian tidak terjadi kekeliruan dalam membahas masalah maka perlu adanya teori-teori yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Adapun teori-teori yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Definisi Transportasi

Menurut Nasution (2008), mengatakan bahwa transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Dalam hubungan ini, dapat diketahui bahwa unsur-unsur pengangkut meliputi:

- a. Ada muatan yang di angkut,
- b. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya,
- c. Ada jalan/jalur yang dapat dilalui,
- d. Ada terminal asal dan terminal tujuan, serta
- e. Sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

2. Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

1. Menurut Bahrul Kirom (2010)

Bahrul Kirom menyebutkan , Peningkatan Pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani

kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.

2. Menurut Triatmodjo (2010), pelayanan Pelabuhan yang baik, dalam arti aman dan efisien, sebagai pengguna Pelabuhan (kapal, barang dan penumpang) adalah modal dasar perkembangan suatu Pelabuhan dapat beroperasi dan beraktivitas dengan aman dan efektif di Pelabuhan. Maka dari itu Pelabuhan harus menyediakan kondisi yang kualitas infrastruktur Pelabuhan yang memadai, modern, bersih dan terpelihara baik (dermaga dan terminal yang bersih, tidak ada waktu tunggu karena antrian atau kerusakan alat).

3. Standar Pelayanan Minimal

Menurut buku Transportasi Penyeberangan karangan Abubakar, 2010. Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan Standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib, dan lancar sesuai dengan daya jangkau masyarakat.

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdiri atas:

- a. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Penumpang. Standar pelayanan minimal untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud adalah pelayanan yang telah memenuhi persyaratan pelayanan kenyamanan, konstruksi kapal untuk pelayanan penumpang dan jalan penumpang keluar/masuk kapal (*gang way*).
- b. Standar Pelayanan Minimal untuk Pelayanan Pemuatan Kendaraan. Standar pelayanan minimal untuk pelayanan pemuatan kendaraan sebagaimana dimaksud adalah pelayanan yang telah memenuhi persyaratan tentang pintu rampa dan ruang untuk kendaraan.

c. Standar Pelayanan Minimal untuk Pengoperasian Kapal. Standar pelayanan minimal pengoperasian kapal sebagaimana dimaksud adalah pelayanan yang telah memenuhi persyaratan jumlah frekuensi keberangkatan kapal dan jadwal pengoperasian kapal penyeberangan.

4. Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

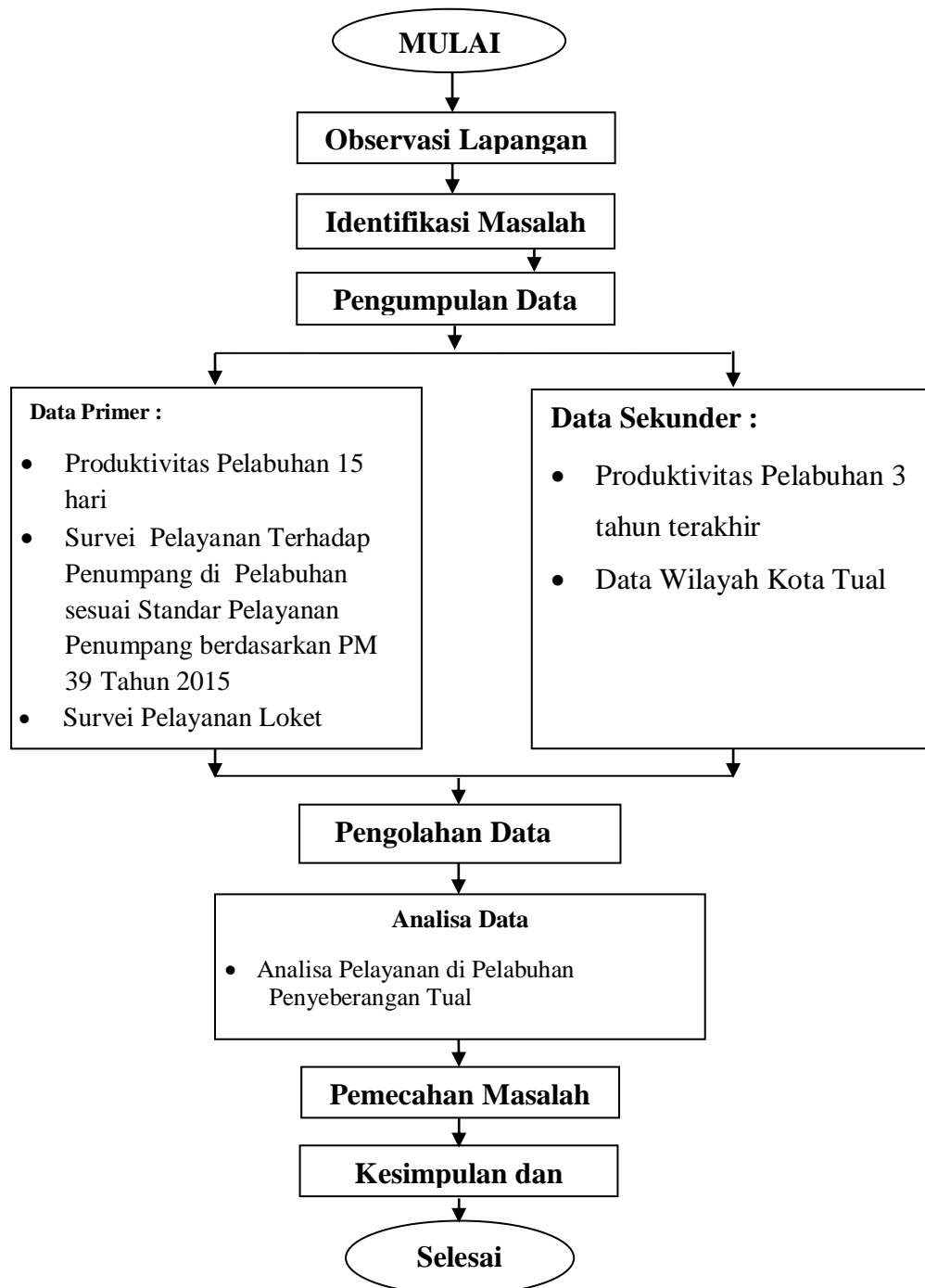
5. Pengertian Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak yang mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

- a. Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.
- b. Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.

BAB III METODE KAJIAN

3.1 ALUR PIKIR



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

3.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini menggunakan beberapa metode pendekatan dalam mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan. Pendekatan ini disesuaikan dengan kondisi dan lokasi tempat dimana objek berada. Data – data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya kemudian diamati dan dicatat. Dalam pengumpulan data primer ini penulis melakukan beberapa kegiatan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan. Metode ini penulis melaksanakan kegiatan pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap kondisi pelabuhan saat ini. Data yang di dapat yaitu berupa data produktivitas penumpang selama 15 (lima belas) hari, dimulai dari tanggal 20 Mei – 03 Juni 2020. Adapun survei yang dilakukan antara lain:

- a. Survei Produktivitas Pelabuhan;
- b. Survei Standar Pelayanan Terhadap Penumpang di Pelabuhan;

2. Pengamatan adalah mengumpulkan data yang dilakukan dengan melakukan survei pelayanan penumpang di Pelabuhan dan mengambil gambar objek penelitian fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tual.

a. Data Gambar Survei

- 1) Survei dibawah ini berguna untuk mencari rata-rata intensitas cahaya yang ada di daerah *Moveable Bridge*.



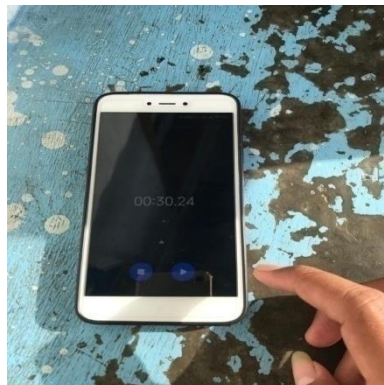
Gambar 3. 2 Survei intensitas cahaya

- 2) Survei pada gambar 3. 3 bertujuan untuk mendapatkan rata rata suhu di dalam ruang tunggu pada siang hari.



Gambar 3. 3 Survei di dalam Ruang Tunggu

- 3) Survei pada gambar 3. 4 bertujuan untuk menghitung kehandalan petugas loket dalam melayani pembeli tiket.



Gambar 3. 4 Survei Pelayanan Loker

- 4) Survei 3. 5 bertujuan untuk menganalisa standar pelayanan pelabuhan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Tual dan untuk survei produktifitas 15 hari.



Gambar 3. 5 Survei Standar Pelayanan

3.2.1 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi telah ada pada setiap instansi terkait yang berhubungan dengan aktifitas angkutan penyeberangan pada Pelabuhan Penyeberangan Tual. Data sekunder ini dapat diperoleh dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Institusional

Metode ini berkaitan dengan data-data yang dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian ini. Data-data yang dikumpulkan dari berbagai macam instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

- a. Kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Tual
- b. Kantor BPS Maluku Tenggara

2. Studi Literatur

Yaitu mempelajari teori dan literatur, buku-buku lain yang berkaitan dengan penelitian sebagai bahan referensi dalam pembuatan laporan Kertas Kerja Wajib. Selain itu digunakan juga sebagai landasan berpikir dalam menganalisa masalah yang ada.

3.3 Metode Analisa

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan survei di Pelabuhan Penyeberangan Tual. Dilakukan pengambilan objek berupa gambar dan melakukan survei pelayanan di Pelabuhan dengan menggunakan formulir yang berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan pada lampiran III lintasan perintis untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan di Pelabuhan dengan kondisi *existing* di Pelabuhan Penyeberangan Tual. Hasil perhitungan ini akan mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Sedangkan untuk setiap indikator dilakukan juga perhitungan kondisi eksisting terhadap standar pelayanan minimal sebagaimana diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{jenis pelayanan sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan yang diamati}} \times 100\%$$

BAB IV OBJEK PENELITIAN

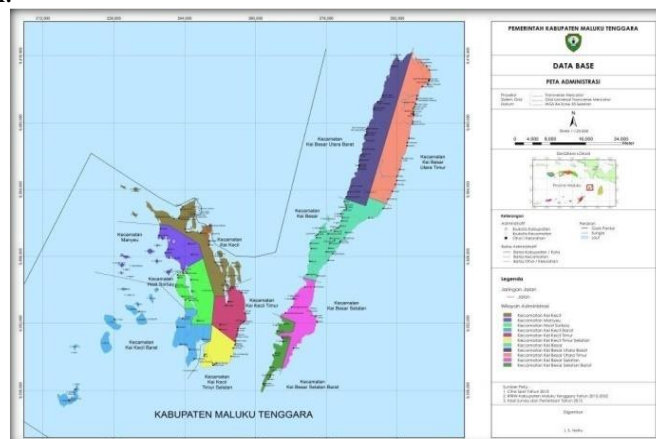
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian

4.1.1 Letak Geografis Kota Tual

Kota Tual terletak antara 5° - 6.5° Lintang Selatan dan 131 ° - 133.5° Bujur Timur. Luas wilayah Kota Tual ± 19.342,39 Km², dengan luas daratan ± 254,39 Km² dan luas perairannya ± 19.088 Km². Secara topografi Kota Tual adalah dataran rendah dengan ketinggian sekitar 100 meter di atas permukaan laut dan beberapa bukit rendah. Kota Tual terdiri dari 66 pulau dan meliputi 3 gugusan pulau yaitu: gugus Pulau-pulau Kur, gugus Pulau Tayando Tam dan gugus Pulau Dullah.

Kota Tual merupakan daerah kepulauan rawan akan terjadinya gempa bumi. Banyaknya gempa bumi yang tercatat pada Stasiun Geofisika Tual pada tahun 2018 jumlah gempa lokal yang terjadi sebanyak 28 kali gempa.

Iklm pada Kota Tual dipengaruhi oleh Laut Banda, Laut Arafura dan Samudera Indonesia juga dibayangi oleh Pulau Irian di bagian timur dan Benua Australia di bagian selatan, sehingga sewaktu-waktu terjadi perubahan.



Sumber : BPS Kota Tual (2020)

Gambar 4. 1 Peta Geografis Kota Tual

4.1.2 Batas Administrasi

Tabel 4. 1 Batas Wilayah Administrasi Kota Tual

Arah Mata Angin	Perbatasan
Utara	Laut Banda
Selatan	Kecamatan Kei Kecil, Kabupaten Maluku Tenggara
Timur	Kabupaten Maluku Tenggara, Selat Nerong
Barat	Laut Banda

Sumber :BPS Kota Tual (2020)

4.2 Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Sarana yang digunakan pada Pelabuhan Penyeberangan Tual untuk melayani lintas penyeberangan terdiri dari tiga kapal ferry tipe Ro-Ro yang merupakan kapal dari PT. ASDP Indonesia ferry (Persero).

Berikut adalah data karakteristik kapal Ro-Ro yang beroperasi pada Pelabuhan Penyeberangan Tual :

1. Kapal KMP. Lobster

Tabel 4. 2 Karakteristik Kapal KMP. Lobster

Pemilik	:	PT. ASDP INDONESIA FERRY (Persero)
Nama Kapal	:	KMP. LOBSTER
Tempat Pembuatan	:	PT. KODJA BAHARI PALEMBANG
Tahun Pembuatan	:	2007
Lintasan	:	TUAL - DOBO - LAMERANG - KUR - KESUI - BENJINA - TABARFANE - WEDUAR
Bahan	:	BAJA
Type Kapal	:	FERRY RO-RO
Ukuran Utama		
1	Panjang Seluruh (LOA)	: 43,68 Meter
2	Panjang (LBP)	: 40,65 Meter
3	Lebar (B)	: 12,00 Meter
4	Dalam (D)	: 3,20 Meter
5	Sarat Air (d)	: 2,15 Meter
6	Gross Tonnage	: 628 GT
Mesin Utama		

1	Merk	:	YANMAR
2	Type	:	6 AYM-ETE
3	Tenaga Kuda/PK	:	2 X 829 PK
4	Jumlah Mesin	:	2 UNIT
5	Kecepatan Maksimum operasional	:	9 KNOT
6	Tahun Pembuatan Mesin	:	2007
7	RPM	:	1900 rpm
8	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
Mesin Bantu			
1	Merk	:	DOOSAN
2	Type	:	AD 136
3	Tenaga Kuda/PK	:	2 X 105 PK
4	Jumlah Mesin	:	2 Unit
5	RPM	:	1500 rpm
6	Jenis Bahan Bakar	:	KVA
Kapasitas Muat			
1	Jumlah Penumpang	:	219 Orang (200 penumpang & 19 kru)
2	Jumlah Kendaraan	:	19 Unit

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual (2020)



Gambar 4. 2 Kapal KMP. Lobster

Kapal KMP. Lobster merupakan kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Tual yang memiliki GT sebesar 628 GT dengan kapasitas penumpang 200 orang, 19 kendaraan dan 19 Anak Buah Kapal (ABK). Dibawah ini merupakan data karakteristik dari kapal KMP. Lobster. Kapal ini beroperasi dengan Pelabuhan tujuan sebagai berikut : Tual - Dobo - Lamerang - Kur - Kesui - Benjina - Tabarfane - Weduar dengan total jarak 704 Mile.

2. Karakteristik Kapal KMP. Tanjung Madlahar

Tabel 4. 3 Karakteristik Kapal KMP. Tanjung Madlahar

Pemilik	:	PT. ASDP INDONESIA FERRY (Persero)
Nama Kapal	:	KMP. TANJUNG MADLAHAR
Tempat Pembuatan	:	PT. DAYA RADAR UTAMA PANJANG LAMPUNG
Tahun Pembuatan	:	2009
Lintasan	:	TUAL-TAYANDO-KUR-TAM-FADOL-KAIMER-KESUI
Bahan	:	BAJA
Type Kapal	:	FERRY RO-RO
Ukuran Utama		
1	Panjang Seluruh (LOA)	: 40,00 Meter
2	Panjang (LBP)	: 35,04 Meter
3	Lebar (B)	: 10,50 Meter
4	Dalam (D)	: 2,80 Meter
5	Sarat Air (d)	: 2,00 Meter
6	Gross Tonnage	: 512 GT
Mesin Utama		
1	Merk	: MITSUBISHI
2	Type	: 6S6R-MPTK
3	Tenaga Kuda/PK	: 2 X 810 PK
4	Jumlah Mesin	: 2 UNIT
5	Kecepatan Maksimum operasional	: 9 KNOT
6	Tahun Pembuatan Mesin	: 2010
7	RPM	: 1800 rpm
8	Jenis Bahan Bakar	: Solar (HSD)
Mesin Bantu		
1	Merk	: DEUTZ
2	Type	: TD 226 B-6 CD
3	Tenaga Kuda/PK	: 2 X 122 PK
4	Jumlah Mesin	: 2 Unit
5	RPM	: 1500 RPM
6	Jenis Bahan Bakar	: KVA
Kapasitas Muat		
1	Jumlah Penumpang	: 178 Orang (160 penumpang & 18 kru)
2	Jumlah Kendaraan	: 19 Unit

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual (2020)



Gambar 4. 3 Kapal KMP. Tanjung Madlahar

Kapal KMP. Tanjung Madlahar merupakan kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Tual yang memiliki GT sebesar 512 GT dengan kapasitas penumpang 160 orang, 19 kendaraan dan 18 Anak Buah Kapal (ABK). Kapal ini beroperasi dengan Pelabuhan tujuan sebagai berikut : Tual - Elat - Tayando - Banda Ely - Hollat -Kur - Kaimer dengan total jarak 670 Mile. Dibawah ini merupakan data karakteristik dari kapal KMP. Tanjung Madlahar.

3. Kapal KMP. Erana

Tabel 4. 4 Karakteristik Kapal KMP. Erana

Pemilik	:	PT. ASDP INDONESIA FERRY (Persero)
Nama Kapal	:	KMP. ERANA
Tempat Pembuatan	:	PT. ADILUHUNG SARANA SEGARA INDONESIA
Tahun Pembuatan	:	2013
Lintasan	:	TUAL-TAM-LARAT-KAIMANA-LOBO-FAKFAK
Bahan	:	BAJA
Type Kapal	:	FERRY RO-RO
Ukuran Utama		
1	Panjang Seluruh (LOA)	: 56,02 Meter
2	Panjang (LBP)	: 48,91 Meter
3	Lebar (B)	: 14,00 Meter
4	Dalam (D)	: 3,80 Meter
5	Sarat Air (d)	: 2,70 Meter
6	Gross Tonnage	: 1029 GT
Mesin Utama		
1	Merk	: YANMAR
2	Type	: 6ET17W

3	Tenaga Kuda/PK	:	2 X 837 KW (1100 HP)
4	Jumlah Mesin	:	2 UNIT
5	Kecepatan Maksimum operasional	:	8 KNOT
6	Tahun Pembuatan Mesin	:	2014
7	RPM	:	1450 rpm
8	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
Mesin Bantu			
1	Merk	:	PERKINS
2	Type	:	6TG2AM
3	Tenaga Kuda/PK	:	2 X 92,5 KW (100 KVA)
4	Jumlah Mesin	:	2 Unit
5	RPM	:	1500 RPM
6	Jenis Bahan Bakar	:	KVA
Kapasitas Muat			
1	Jumlah Penumpang	:	316 Orang (296 penumpang & 20 kru)
2	Jumlah Kendaraan	:	25 Unit

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual (2020)



Gambar 4. 4 Kapal KMP. Erana

Kapal KMP. Erana merupakan kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Tual yang memiliki GT sebesar 1029 GT dengan kapasitas penumpang 296 orang, 25 kendaraan dan 20 Anak Buah Kapal (ABK). Kapal ini beroperasi dengan Pelabuhan tujuan sebagai berikut : Tual - Tam - Larat - Kaimana - Lobo - Fakfak dengan total jarak 1050 Mile. Dibawah ini merupakan data karakteristik dari kapal KMP. Erana.

4.3 Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Prasarana segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana berfungsi untuk menambah kelancaran arus penumpang bagi pengguna jasa transportasi tersebut. Berikut merupakan keadaan serta data prasarana yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Tual :

1. Alur

Alur pelayaran merupakan suatu prasarana penunjang bagi terselenggaranya angkutan perairan daratan. Alur pelayaran merupakan jalur yang berpeluang meningkatkan pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat dan daerahnya. Berikut ini adalah peta alur pelayaran angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Tual adalah sebagai berikut :



Gambar 4. 5 Peta Lintasan

2. Dermaga

Dermaga merupakan prasarana yang sangat penting karena berfungsi sebagai penghubung antara perairan dan daratan, Pelabuhan Penyeberangan Tual menggunakan dermaga tipe *moveable bridge* (MB). Berikut adalah dermaga *Moveable Bridge* yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Tual:



Gambar 4. 6 Dermaga *Moveable Bidge* Pelabuhan Penyeberangan Tual

3. Trestel

Trestel adalah prasarana yang menghubungkan antara daratan dan dermaga. Trestle ini terbuat dari konstruksi besi beton dan dilapisi aspal selebar 6 meter sebagai sarana jalan penghubung.



Gambar 4. 7 Trestel/Jembatan Penghubung di Pelabuhan Penyeberangan Tual

4. Ruang Tunggu

Ruang tunggu digunakan sebagai tempat peristirahatan penumpang atau calon penumpang menunggu kapal tiba. Adapun Ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Tual belum digunakan secara optimal. Dengan kondisi rusak dan kotor.



Gambar 4. 8 Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Tual

5. Musholla

Musholla adalah tempat atau rumah kecil menyerupai masjid yang digunakan oleh penumpang sebagai tempat mengaji dan shalat bagi umat Islam. Adapun kondisi musholla pada Pelabuhan Penyeberangan Tual pada saat ini dalam kondisi bersih dan tidak berbau.



Gambar 4. 9 Musholla di Pelabuhan Penyeberangan Tual

6. Loker

Loker adalah tempat yang digunakan untuk kegiatan jual beli antara petugas penjual tiket dan pembeli calon penumpang kapal, kendaraan dan barang. Adapun kondisi loker pada Pelabuhan Penyeberangan Tual pada saat ini dalam kondisi bersih dan tidak berbau.



Gambar 4. 10 Loket di Pelabuhan Penyeberangan Tual

7. Rumah *Moveable Bridge*

Rumah *Moveable Bridge* adalah suatu bangunan yang berfungsi untuk tempat pengoperasian *Moveable Bridge*, tetapi di Pelabuhan Penyeberangan Tual sendiri rumah *Moveable Bridge* tidak dipergunakan lagi dikarenakan kondisi *Moveable Bridge* itu sendiri sudah rusak dan tidak bisa digunakan lagi. Sehingga rumah *Moveable Bridge* itu sendiri menjadi beralih fungsi menjadi sebuah warung makan dan juga alat - alat pengoperasian *Moveable Bridge* itu sendiri sudah tidak ada lagi di tempat tersebut.



Gambar 4. 11 Rumah *Moveable Bridge* di Pelabuhan Penyeberangan Tual

8. Toilet

Toilet adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil yang di sediakan untuk penumpang baik ketika hendak naik atau turun dari kapal. Pelabuhan Penyeberangan Tual memiliki 3 toilet umum, 1 toilet dibagian luar bangunan ruang tunggu dan 2 toilet dibagian dalam bangunan ruang tunggu. Adapun kondisi toilet pada Pelabuhan

Penyeberangan Tual pada saat ini dalam kondisi terkunci, kotor dan berbau.



Gambar 4. 12 Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Tual

9. Tempat Parkir

Tempat parkir berfungsi sebagai tempat parkir kendaraan. Di Pelabuhan Penyeberangan Tual, parkir kendaraan antara kendaraan siap muat, kendaraan penjemput atau pengantar maupun kendaraan lanjutan masih bergabung di satu tempat yang sama.



Gambar 4. 13 Lapangan Parkir di Pelabuhan Penyeberangan Tual

10. Gedung Operasional

Gedung Operasional berfungsi sebagai tempat administrasi segala urusan yang berhubungan dengan kapal, pelabuhan dan menjadi ruang tunggu penumpang yang ingin menyeberang serta sebagai tempat menunggu keberangkatan kapal. Tetapi gedung operasional di Pelabuhan Penyeberangan Tual tidak berfungsi semestinya dikarenakan tidak adanya struktur organisasi untuk mengelola pelabuhan. Gedung operasional memiliki kondisi yang kotor dan tidak terawat.



Gambar 4. 14 Gedung Operasional

11. *Mooring Dolphin*

Mooring Dolphin adalah tempat kapal bersandar pada dermaga yang dibangun pada trestel. Pada dolphin ini kapal ditambatkan pada bolder dan dilengkapi dengan fender untuk meredam benturan kapal pada dolphin. Oleh karena itu konstruksi dolphin harus cukup kuat untuk menahan beban pada kapal merapat atau kapal digoyang oleh arus atau ombak.



Gambar 4. 15 Mooring Dolphin

12. *Cat Walk*

Catwalk adalah jembatan yang menghubungkan dermaga untuk menuju *mooring dolphin* dari dermaga. *Catwalk* digunakan petugas untuk menuju bolder yang terletak di *mooring dolphin* pada saat kapal akan sandar dan pada saat kapal akan berlayar. Berikut *catwalk* yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Tual:



Gambar 4. 16 *Catwalk*

Dibawah ini adalah gambar Layout Pelabuhan Penyeberangan Tual



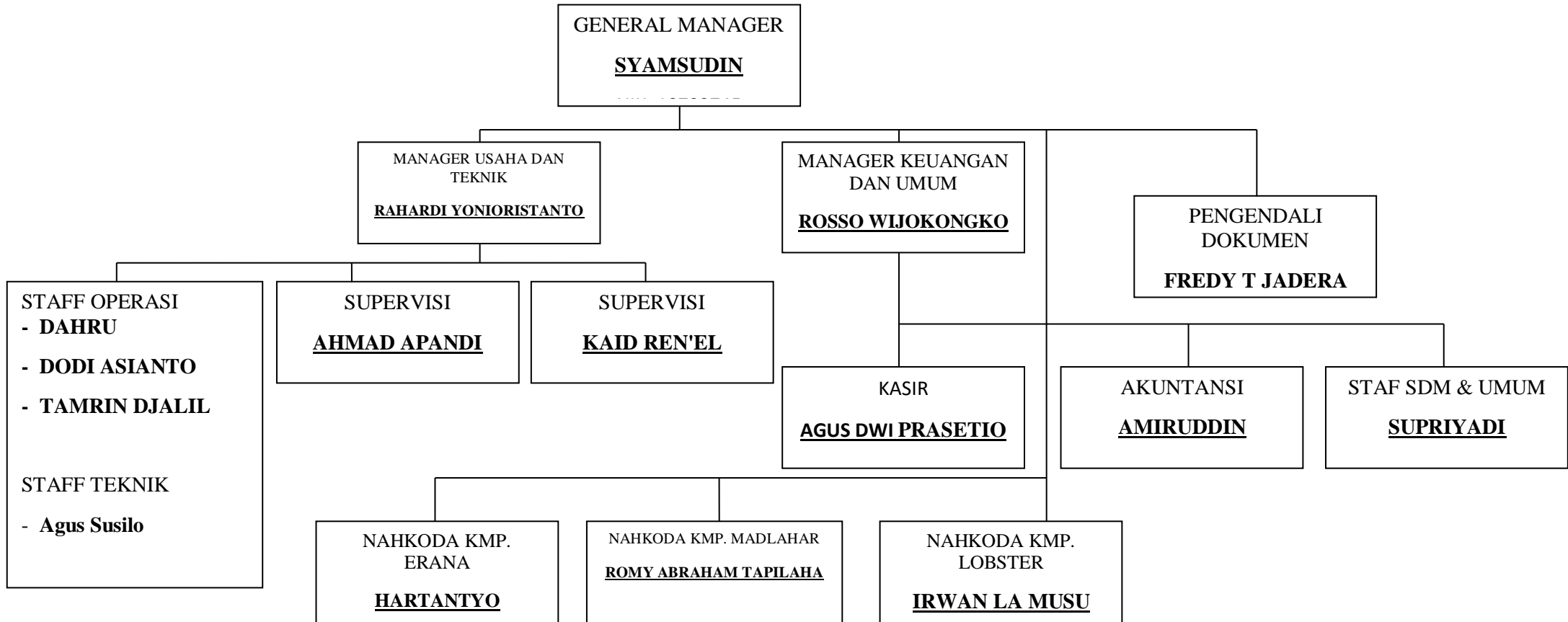
Gambar 4. 17 Layout Pelabuhan Penyeberangan Tual

4.4 Instansi Pembina Transportasi

Pembina Angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Tual adalah Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Provinsi Maluku dan Dinas Perhubungan Kota Tual sebagai operator Pelabuhan Penyeberangan Tual. Kemudian yang menjadi operator kapal di Pelabuhan Penyeberangan Tual yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Tual yang menyediakan sarana kapal untuk melayani penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Tual.

Pada Pelabuhan penyeberangan Tual terdapat sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan sarana penyeberangan yaitu PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual. Suatu instansi harus memiliki struktur organisasi karena struktur organisasi pada suatu organisasi sangat diperlukan untuk memperjelas kedudukan kerja, tugas pokok dan fungsi pada setiap bagian kerjanya. Karena apabila suatu organisasi tidak memiliki struktur yang jelas maka kinerja tidak akan teratur, Berikut struktur organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual :

4.4.1 Struktur Organisasi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual



Sumber : PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Tual (2020)

4.5 Produktivitas Angkutan

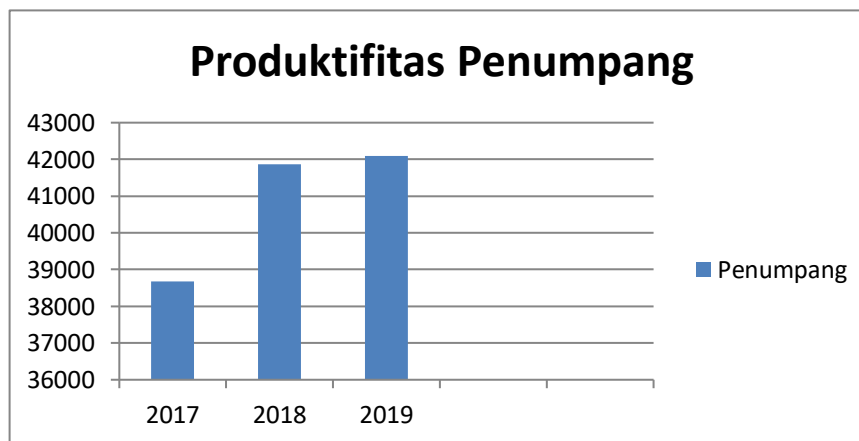
4.5.1 Data Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Tual 3 Tahun Terakhir.

Tabel 4. 5 Produktivitas Kedatangan Penumpang Dan Kendaraan Selama 3 Tahun

NO	TAHUN	PENUMPANG	KENDARAAN											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV.A	GOL IV.B	GOL V.A	GOL V.B	GOL VI.A	GOL VI.B	GOL VII	GOL VIII	GOL IX
1	2017	38.668	0	4574	0	15	6	1	0	10	8	0	0	0
2	2018	41.867	0	4796	0	19	5	0	2	12	9	0	0	0
3	2019	42.098	0	5091	0	23	9	0	1	17	12	0	0	0
JUMLAH		122.633	0	14.461	0	57	20	1	3	39	29	0	0	0

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual (2020)

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui produktivitas kedatangan kendaraan didominasi oleh kendaraan Golongan dua, yang datang ke Pelabuhan Penyeberangan Tual.



Sumber: Analisa Penulis (2020)

Gambar 4. 18 Produktivitas kedatangan Penumpang Selama 3 Tahun

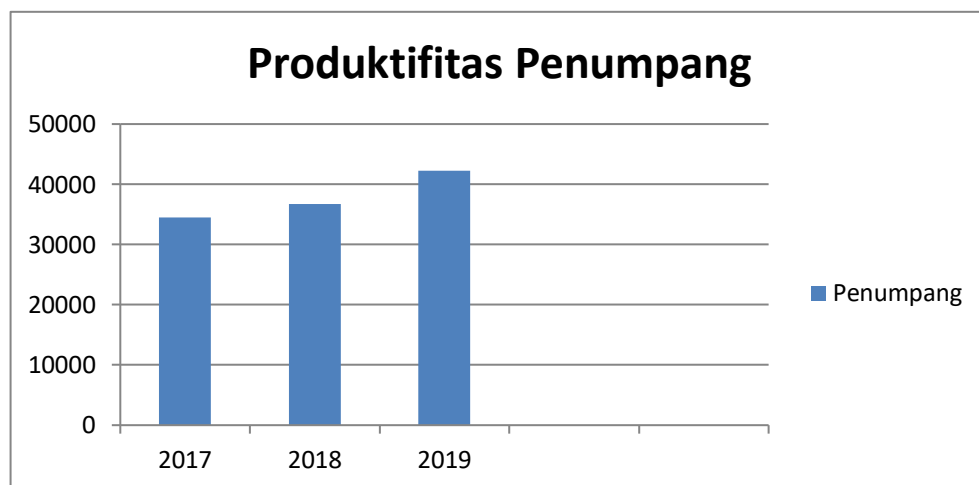
Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui peningkatan yang signifikan kedatangan penumpang terjadi pada tahun 2018.

Tabel 4. 6 Produktivitas Keberangkatan Penumpang Dan Kendaraan Selama 3 Tahun

NO	TAHUN	PENUMPANG	Kendaraan											
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV.A	GOL IV.B	GOL V.A	GOL V.B	GOL VI.A	GOL VI.B	GOL VII	GOL VIII	GOL IX
1	2017	34.501	0	3062	0	12	3	0	0	7	5	0	0	0
2	2018	36.707	0	4234	0	13	7	1	1	10	7	0	0	0
3	2019	42.257	0	4935	0	25	7	0	3	13	11	0	0	0
JUMLAH		113.465	0	12.231	0	50	17	1	4	30	23	0	0	0

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual (2020)

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui produktivitas keberangkatan kendaraan didominasi oleh kendaraan Golongan dua pada tahun 2019, yang datang ke Pelabuhan Penyeberangan Tual.



Sumber: Analisa Penulis (2020)

Gambar 4. 19 Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang Selama 3 Tahun

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui peningkatan yang signifikan keberangkatan penumpang terjadi pada tahun 2019.

4.5.2 Berikut data produktivitas harian selama pelayanan lima belas hari di Pelabuhan Penyeberangan Tual :

Selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dilakukan survei kedatangan dan keberangkatan penumpang dan kendaraan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual selama 15 hari, yaitu dimulai dari tanggal 20 Mei 2020 sampai 03 Juni sehingga dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 7 Data Produktifitas Kedatangan

No	Tanggal	Penumpang	KENDARAAN							
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV	GOL V	GOL VI	GOL VII	GOL VIII
1	20/05/2020	140	-	4	-	-	-	-	-	-
2	21/05/2020	11	-	-	-	-	-	-	-	-
3	22/05/2020	27	-	4	-	-	-	-	-	-
4	23/05/2020	9	-	-	-	-	-	-	-	-
5	24/05/2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	25/05/2020	83	-	6	-	-	-	-	-	-
7	26/05/2020	100	-	15	-	-	-	-	-	-
8	27/05/2020	160	-	11	-	1	-	-	-	-
9	28/05/2020	32	-	7	-	-	-	-	-	-
10	29/05/2020	1	-	-	-	-	-	-	-	-
11	30/05/2020	304	-	22	-	-	-	-	-	-
12	31/05/2020	112	-	-	-	-	-	-	-	-
13	01/06/2020	250	-	11	-	-	-	-	-	-
14	02/06/2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	03/06/2020	105	-	17	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		1334	0	97	0	1	0	0	0	0

Sumber: Survei Tim PKL Tual (2020)

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan dari tanggal 20 Mei 2020 sampai dengan 03 Juni 2020. Penumpang yang menggunakan Pelabuhan Penyeberangan Tual mengalami kondisi terpadat terjadi pada tanggal 30 Mei 2020.

Tabel 4. 8 Data Produktifitas Keberangkatan

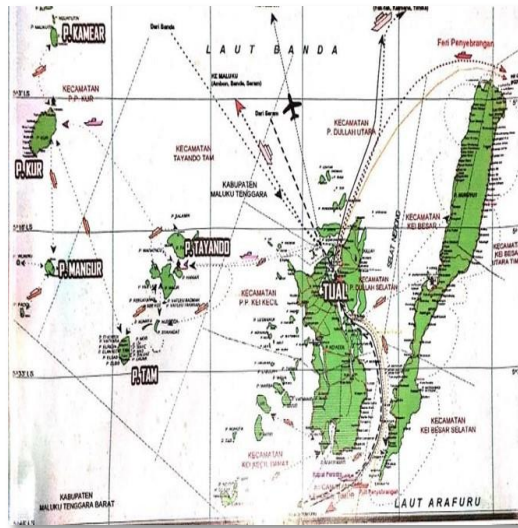
No	Tanggal	Penumpang	KENDARAAN							
			GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV	GOL V	GOL VI	GOL VII	GOL VIII
1	20/05/2020	334	-	19	-	-	-	-	-	-
2	21/05/2020	354	-	31	-	-	-	-	-	-
3	22/05/2020	381	-	33	-	-	-	-	-	-
4	23/05/2020	34	-	6	-	-	-	-	-	-
5	24/05/2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	25/05/2020	152	-	3	-	1	-	-	-	-
7	26/05/2020	50	-	17	-	-	-	-	-	-
8	27/05/2020	137	-	7	-	-	-	1	-	-
9	28/05/2020	109	-	11	-	-	-	-	-	-
10	29/05/2020	1	-	-	-	-	-	-	-	-
11	30/05/2020	361	-	37	-	-	-	-	-	-
12	31/05/2020	14	-	-	-	-	-	-	-	-
13	01/06/2020	236	-	18	-	-	-	-	-	-
14	02/06/2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	03/06/2020	65	-	6	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		2228	0	188	0	1	0	1	0	0

Sumber: Survei Tim PKL Tual (2020)

Berdasarkan Hasil survei yang telah dilaksanakan dari tanggal 20 Mei 2020 sampai dengan 03 Juni 2020, Penumpang yang menggunakan Pelabuhan Penyeberangan Tual mengalami kondisi terpadat terjadi pada tanggal 22 Mei 2020.

4.6 Jaringan Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Lintasan penyeberangan yang dilayani oleh Pelabuhan Penyeberangan Tual adalah 21 lintasan. Berikut ini adalah peta lintasan perintis pada Pelabuhan Penyeberangan Tual :



Sumber : Kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual

Gambar 4. 20 Lintasan Penyeberangan Tual

Tabel 4. 9 Lintasan Kapal

Nama Kapal	Lintasan Kapal
KMP. Erana	Tual - Kaimana
	Kaimana - Lobo
	Kaimana - Fak-fak
	Tual - Larat
	Tual - Taam
	Taam - Mangur
KMP. Lobster	Tual - Dobo
	Dobo - Benjina
	Dobo - Tabarfane
	Dobo - Lamerang
	Tual - Weduar
	Tual - Kur
	Kur - Kesui
KMP. Madlahar	Tual - Tayando
	Tayando - Taam
	Tayando - Kur
	Kur - Kaimer
	Tual - Banda Eli
	Banda Eli - Holat
	Tual - Elat
	Taam - Fadol

Sumber : PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

5.1.1 Analisis Tingkat Penilaian Pelayanan Penumpang Dengan Kondisi Eksisting

Dalam perhitungan ini mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Tual yang berlaku untuk lintasan perintis dengan kondisi *eksisting*. Hasil perhitungan ini sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Pelabuhan Penyeberangan Tual termasuk Pelabuhan yang melayani trayek lintasan perintis. Adapun hasil survei terhadap standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual adalah sebagai berikut :

1. Aspek Keselamatan

a. Informasi dan fasilitas keselamatan

Terkait dengan aspek keselamatan yang diamanahkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan informasi dan fasilitas keselamatan. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan keselamatan bagi pengguna jasa di area Pelabuhan. Bentuk dari informasi dan fasilitas keselamatan tersebut berupa alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi dan titik berkumpul. Pada saat ini belum tersedia fasilitas tersebut diatas pada Pelabuhan Penyeberangan Tual.

Tabel 5. 1 Pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Alat pemadam kebakaran	Informasi ketersediaan dan peralatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : - Alat pemadam kebakaran - Petunjuk jalur evakuasi - Titik kumpul evakuasi		√	Tidak terdapat alat pemadam kebakaran
Petunjuk jalur evakuasi				√	Tidak ada petunjuk jalur evakuasi di Pelabuhan
Titik kumpul evakuasi				√	Tidak ada titik kumpul evakuasi di Pelabuhan
Jumlah			-	3	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 1 Kondisi Pelabuhan Penyeberangan Tual Tanpa jalur evakuasi

Dari Gambar 5.1 dapat dilihat kondisi Pelabuhan Penyeberangan Tual yang tidak ada petunjuk untuk jalur evakuasi, titik kumpul dan tidak tersedianya alat pemadam kebakaran jika terjadi situasi darurat.

b. Informasi dan fasilitas kesehatan

Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual sudah memiliki informasi maupun fasilitas kesehatan dimana pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 menyatakan bahwa Pelabuhan harus memiliki fasilitas kesehatan dan informasi tentang ketersediaan fasilitas kesehatan berupa P3K yang sangat berguna bila dalam keadaan darurat/ bahaya.

Tabel 5. 2 Pelayanan informasi dan fasilitas kesehatan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak sesuai	
Perlengkapan P3K	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain Perlengkapan P3K		√	Tidak tersedia Perlengkapan P3K
Jumlah			-	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

2. Aspek Keamanan

a. Petugas keamanan

Terkait dengan aspek keamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan petugas keamanan. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa di area Pelabuhan. Pada saat ini sudah tersedia petugas keamanan dari TNI Angkatan Laut.

Tabel 5. 3 Pelayanan petugas keamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	√		Terdapat petugas keamanan pada loket
Jumlah			1	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 2 Petugas keamanan

Dari gambar 5. 2 dapat dilihat di Pelabuhan Penyeberangan Tual telah tersedia petugas keamanan yang berasal dari TNI Angkatan Laut dan dari pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual yang berjaga setiap ada kapal berangkat.

b. Informasi gangguan kemanan

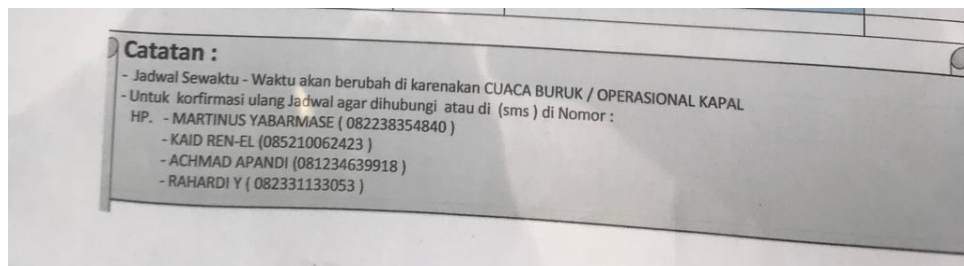
Terkait dengan aspek keamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan informasi gangguan keamanan berupa stiker yang berisi nomor telepon dan SMS pengaduan gangguan keamanan yang ditempel di

Pelabuhan untuk keamanan jika terjadi gangguan keamanan pada penumpang. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa di area Pelabuhan. Pada saat ini tersedia informasi gangguan pada Pelabuhan Penyeberangan Tual.

Tabel 5. 4 Pelayanan informasi gangguan keamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	√		Terdapat nomor pengaduan yang tertera di jadwal, yang terletak di kaca Locket
Jumlah			1	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 3 Nomor pengaduan dari Pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Tual

Dilihat dari gambar 5.3 di Pelabuhan Penyeberangan Tual dari pihak operator kapal telah menyediakan informasi nomor pengaduan jika terjadi gangguan keamanan. Nomor itu tertera dibawah jadwal yang ditempel di loket.

c. Lampu penerangan

Terkait dengan aspek keamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan lampu penerangan di Pelabuhan yang berfungsi sebagai sumber cahaya dan guna memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa di area Pelabuhan. Berikut data hasil survei :

Tabel 5. 5 Intensitas cahaya Pelabuhan Penyeberangan Tual

No	Pelayanan	Jumlah Lampu	Intensitas Cahaya
1	<i>Moveable Bridge</i>	1	5 Lux
2	Gangway untuk dermaga 1	0	Tidak ada lampu
3	Ruang Tunggu	12	Tidak ada lampu yang berfungsi

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

Dilihat dari tabel 5.5 dari 3 pelayanan yang ada hanya ada 2 pelayanan yang tersedia tetapi dalam kondisi yang tidak sesuai

Tabel 5. 6 Hasil Survei Intensitas Cahaya Pada *Moveable Bridge*

No	HARI/TANGGAL	LUX
1	Kamis, 5 Juni 2020	5
2	Jumat, 6 Juni 2020	3
3	Sabtu, 7 Juni 2020	5
4	Minggu, 8 Juni 2020	5
5	Senin, 9 Juni 2020	2
6	Selasa, 10 Juni 2020	2
7	Rabu, 11 Juni 2020	3
LUX RATA - RATA		5

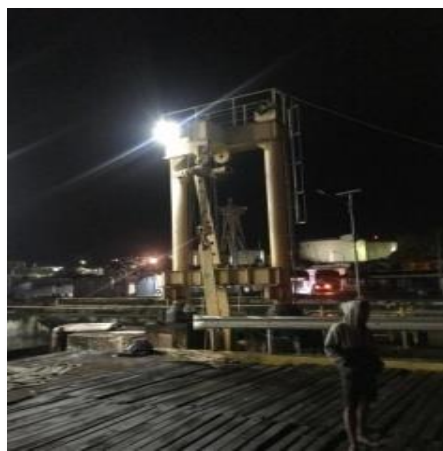
Sumber : Hasil Analisis Penulis (2020)

Dilihat dari Tabel 5.6 dari 7 hari survei pada malam hari yang dilakukan penulis di Pelabuhan Penyeberangan Tual mendapatkan intensitas cahaya rata-rata 5 Lux.

Tabel 5. 7 Pelayanan lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Tersedia dengan intensitas cahaya 200 – 300 lux		√	Kondisi Pencahayaan pada Pelabuhan Penyeberangan Tual belum memenuhi standar yaitu kurang dari 200 Lux
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Tabel 5. 8 Kondisi Penerangan di Pelabuhan Penyeberangan Tual Pada Malam Hari

Dapat dilihat dari gambar 5. 8 bahwa kondisi penerangan di daerah *Moveable Bridge* hanya terdapat satu lampu, pencahayaan biasanya di bantu dengan cahaya dari lampu kapal.

3. Aspek Keandalan/ Keteraturan

Terkait dengan aspek keandalan/keteraturan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan

harus memberikan waktu pelayanan penjualan dan penukaran tiket kapal. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan waktu pelayanan loket yang tidak terlalu lama.

Tabel 5. 9 Waktu Pelayanan Loket penumpang Pelabuhan penyeberangan Tual

No	Tanggal	Nama penumpang	Waktu Pelayanan
1	04 Juni 2020	Soleratop	42 detik
2	04 Juni 2020	Moktar Fernatubun	44 detik
3	05 Juni 2020	Rudy	56 detik
4	05 Juni 2020	Sofyan Ohoirat	32 detik
5	06 Juni 2020	Sabtu Ohoirat	28 detik
6	06 Juni 2020	Udin Latak	30 detik
7	07 Juni 2020	Akbar Assegaf	18 detik
8	07 Juni 2020	Supriyanto Ahmad	58 detik
9	08 Juni 2020	Irawan Yaurbulan	30 detik
10	08 Juni 2020	Reity Rahanubun	16 detik
11	09 Juni 2020	Rafika Alifa	36 detik
12	09 Juni 2020	Ridwan Yahya	24 detik
13	10 Juni 2020	Sigen Yahya	34 detik
14	10 Juni 2020	Rashid Tunyana	50 detik
15	11 Juni 2020	Yuyun Yamlean	22 detik
16	11 Juni 2020	Huzein Tamher	1 menit 02 detik
17	12 Juni 2020	Riuzyen Ohoiyuf	42 detik
18	12 Juni 2020	Iwan Tamnge	1 menit 04 detik
Rata - Rata			38 detik

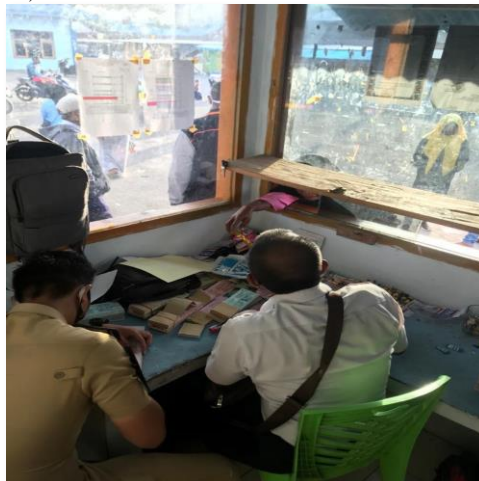
Sumber : Hasil Analisis Penulis (2020)

Dari data diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan di loket Pelabuhan penyeberangan Tual telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 dengan tolok ukur yang ada.

Tabel 5. 10 Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal	5 menit untuk 1 orang penumpang	√		Maksimal 5 menit setiap penumpang
Jumlah			1	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 4 Kondisi loket penumpang dan kendaraan

Dilihat dari gambar 5. 4 didalam loket biasanya ada 2 petugas yang 1 bertugas menerima uang dan menukarnya dengan karcis dan petugas yang ke 2 bertugas mencatat manifest penumpang sehingga kegiatan di dalam loket dapat berjalan dengan lancar.

4. Aspek Kenyamanan

a. Ruang Tunggu

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas ruang tunggu. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa di area Pelabuhan. Di

Pelabuhan Penyeberangan Tual tersedia fasilitas ruang tunggu dengan luas yaitu 255 m².

Tabel 5. 11 Produktifitas Penumpang Selama 15 Hari

Produktivitas Penumpang 14 hari		Jumlah
Keberangkatan	Kedatangan	
2228	1334	3562

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

$$\begin{aligned} & \text{Jumlah rata-rata penumpang 15 hari} \\ & \text{perhari} = \frac{\text{Jumlah Seluruh penumpang dalam 15 hari}}{\text{Waktu survei}} \\ & = \frac{3562}{15} = 238 \text{ Penumpang/hari} \\ & = \frac{238}{2 \text{ Trip}} = 119 \text{ Penumpang/Trip} \end{aligned}$$

$$\text{Luas yang dibutuhkan : } 0,6 \times 119 = 71,4 \text{ m}^2$$

Tabel 5. 12 Pelayanan Ruang Tunggu

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuain		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Ruang Tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i>	Untuk 1 orang minimum 0,6 m ²	√		Ruang tunggu memiliki luas 442 m ²
		Area bersih 100% dan tidak berbau		√	Banyak barang - barang yang berserakan di dalam ruang tunggu
Jumlah			1	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 5 Kondisi Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Tual

Dilihat dari gambar 5. 5 kondisi ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Tual banyak barang-barang dan juga kondisi ruang tunggu tidak terawat.

b. Toilet

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas toilet. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa di Pelabuhan. Fasilitas toilet harus bersih 100 % dan tersedia 1 (satu) toilet pria untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria.

Tabel 5. 13 Produktifitas Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual

Tanggal	Keberangkatan		Kedatangan	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita
20/05/2020	202	132	93	47
21/05/2020	286	68	5	6
22/05/2020	179	202	15	12
23/05/2020	23	11	4	6
24/05/2020	-	-	-	-
25/05/2020	96	56	62	21
26/05/2020	23	27	54	46
27/05/2020	91	46	101	59

Tanggal	Pria	Wanita	Pria	Wanita
28/05/2020	76	33	17	15
29/05/2020	1	-	1	-
30/05/2020	307	54	165	139
31/05/2020	9	5	73	38
01/06/2020	134	102	138	112
02/06/2020	-	-	-	-
03/06/2020	34	35	68	37
Total	1457	771	796	538
	2228		1334	
Rata – rata	97,1	51,4	53,1	35,9

Sumber : Hasil Analisis Penulis (2020)

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah rata-rata penumpang pria perhari} &= \frac{\text{Jumlah seluruh penumpang pria 15 hari}}{\text{Waktu survei}} \\ &= \frac{2253}{15} = 150 \text{ pria/hari} \end{aligned}$$

Jumlah rata-rata penumpang pria pertrip kapal

$$\frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria perhari}}{\text{Jumlah trip kapal perhari}} = \frac{150}{2} = 75 \text{ pria/trip}$$

Kebutuhan untuk toilet pria sesuai dengan standar yaitu setiap 50 penumpang pria disediakan 1 buah toilet, jadi jika **75 pria/trip** maka toilet yang harus disediakan adalah = **2 toilet pria**. Dan kebutuhan untuk toilet wanita adalah 2 kali dari jumlah toilet pria, maka toilet wanita yang harus disediakan adalah = **4 toilet wanita**.

Tabel 5. 14 Pelayanan toilet

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Toilet	Tersedia nya Toilet	Tersedianya 1(satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria		√	Penambahan 2 toilet pria dan 4 toilet wanita.
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet		√	Toilet dalam keadaan banyak sampah, lantai kotor dan dalam keadaan terkunci.
Jumlah			0	2	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 6 Kondisi dalam Toilet Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual

Dilihat dari gambar 5. 6 kondisi toilet kotor, dalam keadaan terkunci dan jumlah toilet yang ada belum memadai.

c. Mushola

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas mushola. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan kenyamanan penumpang ketika beribadah di Pelabuhan. Fasilitas mushola harus sesuai kapasitas pelabuhan. Pengguna mushola = Jumlah rata2 penumpang selama *survei* 15 hari x 50 % = $2.228 \times 50\% = 1.114$ orang.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa pengguna mushola selama satu hari 1.114. Hasil hitung kemudian dibagi waktu sholat yaitu 5 waktu. Maka $1.114 : 5 = 222,8$ orang. Apabila mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan yang menyatakan Luas peribadatan untuk 250 penduduk yaitu 60 m^2 . Maka mushola pada Pelabuhan Penyeberangan Tual dengan luas 120 m^2 dan pengguna 223 dapat dikatakan sesuai dengan kapasitas Pelabuhan.

Tabel 5. 15 Pelayanan Musholla

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Tersedia sesuai kapasitas Pelabuhan	√		Mushola Luas digunakan juga oleh masyarakat setempat
		Bersih dan tidak berbau	√		Mushola dalam keadaan bersih dan tidak berbau
Jumlah			2	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 7 Kondisi musholla Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual

Dilihat dari gambar 5. 7 mushola yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Tual dalam kondisi bersih dan tidak berbau yang berasal dari sekitar maupun dari dalam mushola.

d. Fasilitas pengatur suhu

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas pengatur suhu di Pelabuhan yang berfungsi untuk mengetahui suhu di dalam ruang tunggu. Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual ruang tunggu tidak dilengkapi dengan alat pengatur suhu yaitu AC (*Air Conditioner*) dan kipas angin, Sehingga pada siang hari suhu pada ruang tunggu penumpang melebihi 27°.

Tabel 5. 16 Suhu Ruang Tunggu Siang Hari

No	HARI/TANGGAL	SUHU
1	Rabu, 4 Juni 2020	28°
2	Kamis, 5 Juni 2020	29°
3	Jumat, 6 Juni 2020	27°
4	Sabtu, 7 Juni 2020	28°
5	Minggu, 8 Juni 2020	28°
6	Senin, 9 Juni 2020	29°
7	Selasa, 10 Juni 2020	29°
SUHU RATA-RATA		28°

Sumber : Hasil Analisis Penulis (2020)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa suhu ruang tunggu pada siang hari selama 7 hari survei diatas 27° dengan rata-rata 28°.

Tabel 5. 17 Pelayanan suhu pada ruangan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27° C		√	Tidak terdapat AC ataupun kipas angin pada area ruang tunggu penumpang
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 8 Suhu di Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Tual

Dilihat dari gambar 5. 8 suhu yang ada didalam ruang tunggu mencapai 28°C itu berarti tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015. Di dalam ruang tunggu tidak tersedia alat pendingin ruangan seperti *Air Conditioner* maupun kipas.

e. Lampu Penerangan

Terkait dengan aspek kenyamanan berikut adalah kondisi pelayanan intensitas cahaya lampu penerangan ruang tunggu yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Tual. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan intensitas cahaya di Pelabuhan hanya terbantu dari pancaran cahaya yang ada dari sekitar gedung ruang tunggu, dikarenakan lampu yang ada di dalam ruang tunggu rusak dan tidak berfungsi.

Tabel 5. 18 Intensitas Cahaya Lampu Penerangan Di Ruang Tunggu

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya lampu penerangan 200 – 300 Lux	-	✓	Lampu penerangan di ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Tual dalam kondisi rusak dan tidak berfungsi
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 9 Kondisi Lampu Penerangan di dalam Ruang Tunggu

Dilihat dari gambar 5. 9 lampu yang berada di dalam ruang tunggu kondisinya rusak dan tidak berfungsi, pada malam hari pencahayaan di dalam ruang tunggu terbantu dengan adanya lampu lampu disekitar ruang tunggu.

5. Kemudahan/ Keterjangkauan

a. Informasi Pelayanan

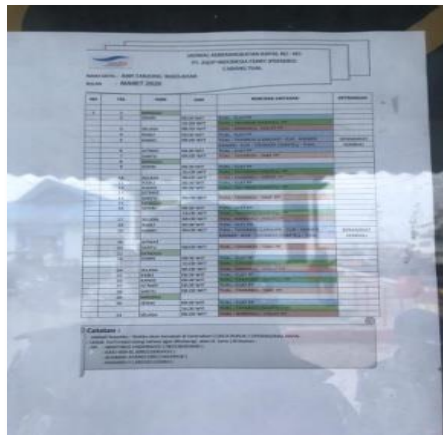
Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka Pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas informasi pelayanan di Pelabuhan. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan kemudahan bagi

pengguna jasa di area Pelabuhan. informasi dalam bentuk visual diletakan di tempat strategis yang mudah dilihat dan jelas terbaca. Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual terdapat jadwal kedatangan, keberangkatan, harga tiket, serta tujuan kapal.

Tabel 5. 19 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan sekurang kurangnya memuat denah, nama dermaga, jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tujuan	Informasi dalam bentuk visual diletakan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca	√		Terdapat informasi visual berupa jadwal, didalamnya tertera tujuan dan harga tiket serta nomor petugas yang bisa dihubungi
Jumlah			1	-	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 10 Jadwal kapal yang ada di kaca loket

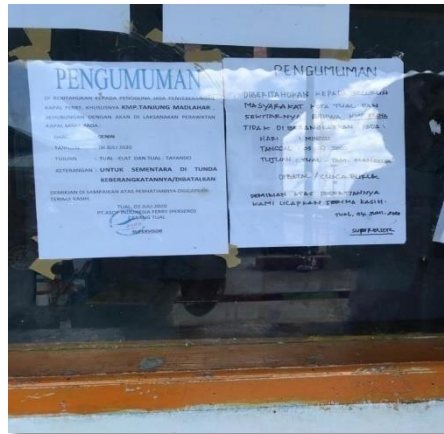
b. Informasi gangguan perjalanan kapal

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas Informasi gangguan perjalanan kapal di Pelabuhan yang berfungsi untuk menginformasikan kepada penumpang jika terjadi gangguan seperti keterlambatan kapal atau kecelakaan.

Tabel 5. 20 Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan	√		Informasi diumumkan dengan cara memasang kertas pengumuman di kaca loket
Jumlah			1	-	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 11 Informasi ditempel di kaca Loket

Dilihat dari gambar 5. 11 bahwa di Pelabuhan Penyeberangan Tual telah tersedia informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal yang terletak di kaca loket

c. Informasi angkutan lanjutan

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas informasi pelayanan di Pelabuhan. Bentuk dari informasi angkutan lanjutan memuat jenis angkutan, lokasi penunjuk arah angkutan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan serta tarif dan informasi diletakan di tempat strategis yang mudah dilihat dan jelas terbaca seperti pada jalur keluar Pelabuhan. Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual masih belum tersedia mengenai informasi angkutan lanjutan.

Tabel 5. 21 Informasi angkutan lanjutan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuain		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di pelabuhan sekurang-kurangnya : jenis angkutan, jadwal, tujuan dan tarif	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca		√	Tidak ada papan informasi atau stiker memuat jenis angkutan, lokasi petunjuk, jadwal, tujuan dan tarif
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 12 Tidak tersedia informasi angkutan lanjutan

Dilihat dari gambar 5. 12 di Pelabuhan Penyeberangan Tual belum tersedia informasi angkutan jalan lanjutan, sehingga jika ada orang luar

yang datang ke Pelabuhan Penyeberangan Tual mereka akan bingung untuk menaiki angkutan lanjutan.

d. Tempat parkir

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan tempat parkir kendaraan baik roda 4 (empat) atau roda 2 (dua). Sirkulasi tempat parkir masuk keluar harus lancar. Tempat parkir kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Tual luas menyesuaikan lahan yang ada, namun tidak tersedianya jalur keluar masuk yang berbeda pintu.

Tabel 5. 22 Pelayanan Tempat Parkir

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Existing	Sesuai	Tidak sesuai	
Lapangan Parkir <ul style="list-style-type: none"> ● Luas parkir disesuaikan dengan lahan yang ada ● Sirkulasi kendaraan keluar dan masuk lancar 	Luas dan kondisi	Luas sesuai kapasitas	√		<ul style="list-style-type: none"> ● Luas telah disesuaikan ● Tidak tersedianya jalur keluar masuk yang berbeda pintu.
		Sirkulasi tidak lancar		√	
Jumlah			1	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 13 Area Parkir pada Pelabuhan Penyeberangan Tual

Dilihat dari gambar 5. 13 area parkir di Pelabuhan Penyeberangan Tual cukup luas tetapi belum tersedianya sirkulasi keluar/masuk kendaraan. Jalur sirkulasi keluar/masuk kendaraan masih menjadi satu yang itu bisa menyebabkan kemacetan dan bisa membahayakan keselamatan para pengguna jasa.

e. Pelayanan Bagasi Penumpang

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan pelayanan bagasi penumpang. Bentuk dari fasilitas pelayanan bagasi penumpang yaitu tersedianya porter yang memiliki identitas serta mudah terlihat dan kondisi baik . Pada saat ini belum tersedia fasilitas tersebut pada Pelabuhan Penyeberangan Tual.

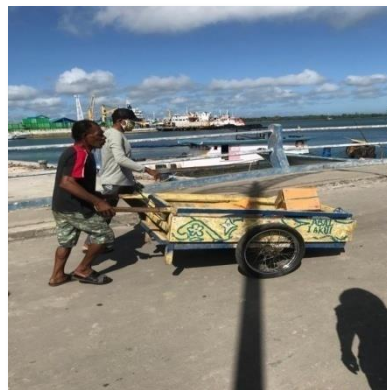
Tabel 5. 23 Pelayanan Bagasi penumpang

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan		√	Seringnya porter tidak memakai seragam dan tidak memiliki identitas diri

Tabel 5. 23 Lanjutan

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			Sesuai	Tidak Sesuai	
	barang bawaan	mudah terlihat			
		Kondisi Baik dan berfungsi		√	Penumpang kebanyakan lebih memilih mengangkat barang sendiri, dikarenakan tidak mengetahui adanya petugas porter
Jumlah			0	2	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Gambar 5. 14 Porter yang tidak memakai seragam dan identitas diri

Dilihat dari gambar 5. 14 kondisi porter yang ada tidak memakai seragam dan tidak menggunakan identitas diri sehingga banyak penumpang yang masih mengangkat barang bawaanya sendiri dikarenakan porter tidak memiliki identitas dan tidak berseragam.

5.1.2 Analisa tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan

Dalam analisa yang dilakukan penulis ini, nantinya akan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Tual dalam kondisi *existing* dengan standar pelayanan penumpang Pelabuhan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Berikut analisa perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tual :

Tabel 5. 24 Analisa Tingkat Pelayanan

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase(%)	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	0	4	0%	100%
2	Keamanan	2	1	67%	33%
3	Kehandalan / Keteraturan	1	0	100%	0%
4	Kenyamanan	3	5	38%	63%
5	Kemudahan / Keterjangkauan	3	4	33%	67%
Total		9	14	39,13%	60,87%

Sumber : Hasil Analisis Penulis (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 9 tolok ukur sesuai dan 14 tolok ukur yang tidak sesuai. Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tual dibandingkan dengan kondisi ril, yaitu :

$$\text{Tingkat kesesuaian pelayanan} = \frac{\sum \text{jenis pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan}} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat kesesuain pelayanan} = \frac{9}{23} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat kesesuaian} = 39,13 \%$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 39%, sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Tual

adalah sebesar 61%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Tual berdasarkan hasil analisa yang diperoleh penulis:



Gambar 5. 15 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang

5.2 Usulan Pemecahan Masalah

Adapun usulan pemecahan masalah untuk pelayanan penumpang yang tidak tersedia di Pelabuhan setelah dilakukannya pengamatan adalah sebagai berikut :

1. Keselamatan

a. Penyediaan alat pemadam kebakaran yang sesuai

Perlunya penyediaan alat pemadam kebakaran yang sesuai di beberapa titik di Pelabuhan seperti di ruang kontrol *moveable bridge*, ruang tunggu penumpang, yang sesuai dengan jenis APAR dan peruntukannya.



Gambar 5. 16 Contoh Alat Pemadam Kebakaran

b. Penyediaan petunjuk titik berkumpul dan jalur evakuasi

Perlunya penyediaan petunjuk jalur evakuasi dan Titik kumpul evakuasi di Pelabuhan agar saat terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya pengguna jasa dan petugas-petugas Pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman untuk dilalui menuju ke titik kumpul evakuasi agar terhindar dari marabahaya.



Sumber : Rianjayasafety (2020)



Gambar 5. 17 Contoh Jalur evakuasi dan titik berkumpul

c. Perlengkapan P3K

Perlengkapan P3K harus disediakan oleh pihak pengelola Pelabuhan untuk penanganan darurat yang terjadi pada penumpang pada Pelabuhan dan diletakan pada tempat mudah terlihat dan dmudah dijangkau oleh penumpang hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015. Berikut contoh perlengkapan P3K.



Sumber: Dayajuang.com (2020)

Gambar 5. 18 Contoh Perlengkapan P3K

2. Keamanan

a. Lampu Penerangan

Lampu penerangan yang tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Tual belum sesuai, maka harus ada perubahan lampu penerangan pada trestel dan lapangan parkir siap muat yang harus sesuai dengan intensitas cahaya yang seharusnya.

3. Kenyamanan

a. Ruang tunggu

1. Meningkatkan kebersihan ruang tunggu

Akibat kurangnya kesadaran para penumpang untuk membuang sampah pada tempatnya membuat ruang tunggu menjadi kotor sehingga tingkat kenyamanan para penumpang menjadi berkurang. Untuk itu maka perlu diadakan sosialisasi kepada penumpang maupun penempelan himbauan dilarang membuang sampah sembarangan serta penambahan fasilitas kebersihan agar kebersihan diruang tunggu tetap terjaga.

2. Penyediaan fasilitas pengatur suhu di ruang tunggu

Fasilitas ini harus tersedia di dalam ruang tunggu penumpang agar penumpang merasa aman dan suhu pada ruangan tidak terlalu panas. Pada Pelabuhan Penyeberangan Tual ruang tunggu tidak dilengkapi dengan alat

pengatur suhu yaitu AC (*Air Conditioner*) kipas angin, Sehingga pada siang hari suhu pada ruang tunggu penumpang melebihi 27°.



Sumber : Bhinneka.com (2020)

Gambar 5. 19 Contoh gambar Kipas angin dan AC

3. Toilet

Saat ini kondisi toilet di Pelabuhan Penyeberangan Tual kotor, berbau dan dalam keadaan terkunci. Hal inilah yang menjadikan alasan mengapa perlu adanya perbaikan terhadap toilet di Pelabuhan. Toilet harus dalam kondisi bersih, tidak berbau dan tidak terkunci agar dapat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jumlah toilet yang harus disesuaikan dengan kapasitas penumpang. Selain itu melakukan perawatan yang baik dan menjaga kebersihan juga perlu dilakukan guna untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna yang sesuai dengan indikator aspek kenyamanan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.



Sumber : Cnindonesia.com (2020)

Gambar 5. 20 Contoh keadaan toilet yang bersih dan terawat

4. Lampu penerangan

Lampu penerangan yang tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Tual belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 menjadikan alasan mengapa perlu peningkatan lampu penerangan. Saat ini di Pelabuhan Penyeberangan Tual sudah ada lampu akan tetapi selain jumlah lampu yang berfungsi, jenis lampu yang dipakai juga sangat berpengaruh terhadap tingkat intensitas cahaya yang dihasilkan. Maka harus ada perubahan lampu penerangan agar intensitas cahaya yang dihasilkan dapat meningkat dan sesuai dengan Tolok Ukur yaitu 200-300 lux.



Sumber : M.suarariau.co (2020)

Gambar 5. 21 Contoh Lampu penerangan

4. Kemudahan/Keterjangkaun

a. Informasi angkutan lanjutan

Informasi yang disampaikan ke pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat jenis angkutan, lokasi penunjuk arah angktan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan dan tarif.

INFORMASI ANGGKUTAN LANJUTAN			
RELASI	JENIS ANGGKUTAN	NO ANGGKUTAN	ROUTE
CISAT - STAGUN SUKABUMI PP	REGULASI PERKOTAAN	AK 08	Cisat - Stasiun Sukabumi
CIBADAK - CISAT PP	ANGKUTAN PERKOTAAN	AK 35	Cibadak - Parungluda - Karangtengah - Cisat
BOGOR - SUKABUMI PP	ELF L 300	-	Termin Karangtengah - Sukaten - J. Silwangi - J. Raya Tejar - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi
BOGOR - SUKABUMI PP	BIS AKAP	-	Termin Karangtengah - Sukaten - J. Silwangi - J. Raya Tejar - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi
BOGOR - PELABUHAN BATU PP	BIS AKAP	-	Termin Karangtengah - Sukaten - J. Silwangi - J. Raya Tejar - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi
DEPOK - SUKABUMI PP	BIS AKAP	-	Depok - Depok Timur - Jalan Raya Bogor - Cibong - Cikurug - Tel. Jagorawi - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Cisat - Sukabumi
DEPOK - PELABUHAN BATU PP	BIS AKAP	-	Depok - Depok Timur - Jalan Raya Bogor - Cibong - Cikurug - Tel. Jagorawi - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Pelabuhan Batu
TANJUNGPRESIK - SUKABUMI PP	BIS AKAP	-	Tel. Jagorawi - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi
PULOGADUNG - SUKABUMI PP	BIS AKAP	-	Tel. Jagorawi - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi
KP RAMBUTAN - SUKABUMI PP	BIS AKAP	-	Tel. Jagorawi - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi
BEKASI - SUKABUMI PP	BIS AKAP	-	Lido - Cikurug - Tel. Jagorawi - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi
KALDERES - SUKABUMI PP	BIS AKAP	-	Jagorawi - Cisat - J. Raya Sukabumi - Lido - Cigombong - Cikurug - Parungluda - Cibadak - Karangtengah - Cisat - Sukabumi

Sumber : *Megapolitan.kompas.com* (2020)

Gambar 5. 22 Informasi angkutan lanjutan

b. Tempat Parkir

Di Pelabuhan Penyeberangan Tual sudah tersedia tempat parkir yang Luas, tetapi belum adanya sirkulasi keluar/masuk kendaraan penumpang yang berbeda jalur. Maka harus direncanakan sirkulasi keluar/masuk kendaraan penumpang yang berbeda jalur agar kemacetan tidak terjadi dan tidak membahayakan keselamatan penumpang.

c. Pelayanan bagasi penumpang

Di Pelabuhan Penyeberangan Tual sudah tersedia jasa porter tetapi porter tersebut belum menggunakan seragam dan Identitas diri dan agar penumpang dapat mengetahui Identitas tersebut sebagai Porter. Jasa porter berfungsi untuk memudahkan penumpang untuk membawa barang dari Pelabuhan ke kapal atau sebaliknya.



Sumber : *Tajukflores.com* (2020)

Gambar 5. 23 Porter direncanakan

5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem dengan Kondisi yang Direncanakan

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil analisa diatas ialah dari hasil pengukuran langsung terhadap fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tual, maka sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan bahwa pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tual yang di analisa belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang.

Tabel 5. 25 Perbandingan Manfaat antara kondisi yang ada dengan kondisi yang direncanakan

Jenis Persyaratan	Kondisi sekarang	Kondisi yang di rencanakan
Alat pemadam kebakaran	Tidak adanya alat pemadam kebakaran	Pihak Pelabuhan harus menyediakan alat pemadam kebakaran
Petunjuk jalur evakuasi	Tidak ada informasi keselamatan berupa petunjuk jalur evakuasi	Pihak Pelabuhan harus menyediakan informasi keselamatan berupa jalur evakuasi
Titik kumpul evakuasi	Tidak ada informasi keselamatan berupa titik kumpul	Pihak Pelabuhan harus menyediakan informasi keselamatan berupa titik kumpul
Fasilitas Kesehatan	Tidak ada fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Untuk keselamatan penumpang bila terjadi kecelakaan atau kejadian harus disediakan kotak P3K
Lampu penerangan	Lampu penerangan tidak sesuai dengan tolok ukur , intesitas cahaya dibawah 200 Lux	Menambah jumlah lampu dan mengganti lampu yang sudah rusak agar penerangan di sekitar Pelabuhan sesuai dengan tolok ukur yang ada yaitu 200-300 Lux
Toilet indikator kondisi	Toilet dalam keadaan terkunci, kotor dan berbau	Pihak pelabuhan perlu adanya perbaikan terhadap toilet di Pelabuhan.
Toilet indikator jumlah	Jumlah toilet yang ada hanya 3	Penambahan 2 toilet pria dan 4 toilet wanita
Fasilitas Pengatur suhu	Suhu yang ada di dalam ruang tunggu tidak sesuai dengan suhu yang sesuai dengan tolok ukur.	Pihak Pelabuhan dapat menambah fasilitas pengatur suhu (Kipas atau AC) agar suhu yang ada di ruang tunggu tidak panas dan sesuai dengan standar yang ada yaitu 27°C.

Jenis Persyaratan	Kondisi sekarang	Kondisi yang di rencanakan
Ruang Tunggu	Memiliki ruang tunggu penumpang yang sesuai dengan kebutuhan penumpang namun dalam keadaan kotor dan kurang terawat	Untuk itu maka perlu diadakan sosialisasi kepada penumpang maupun penempelan himbauan dilarang membuang sampah sembarangan serta penambahan fasilitas kebersihan agar kebersihan diruang tunggu tetap terjaga.
Lampu Penerangan	Ada lampu di dalam ruang tunggu tapi tidak berfungsi dan dalam kondisi rusak	Mengganti lampu yang sudah rusak agar penerangan di sekitar area ruang tunggu sesuai dengan tolok ukur yang ada 200-300 Lux
Informasi pelayanan	Informasi dalam bentuk visual berupa jadwal kapal ada di loket	Penambahan informasi berupa denah, nama dermaga, serta peta lintas jaringan .
Informasi angkutan lanjutan	Tersedia angkutan kota namun tidak ada papan informasi mengenai petunjuk, jenis angkutan, tarif, dan tujuan	Membuat petunjuk mengenai angkutan kota serta tarif, tujuan dan jenis angkutannya.
Tempat parkir	Tersedia tempat parkir untuk roda 4 ataupun roda 2	Penambahan sirkulasi kendaraan keluar dan masuk Pelabuhan yang teratur, dan membuat papan informasi untuk tempat parkir.
Pelayanan Bagasi penumpang	Tersedia namun porter tidak berseragam	Menyediakan porter yang berseragam

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisa penulis pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tual belum memenuhi standar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015. Adapun hasil perhitungan tingkat pelayanan yang sesuai adalah sebesar 39% dan tingkat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan adalah sebesar 61%.
2. Pelayanan yang masih kurang dan harus di perbaiki yaitu :
 - a. Aspek keselamatan
 1. Alat pemadam kebakaran
 2. Petunjuk jalur evakuasi
 3. Titik kumpul evakuasi
 4. Perlengkapan P3K
 - b. Keamanan
 1. Lampu Penerangan
 - c. Kenyamanan
 1. Ruang tunggu
 2. Toilet
 3. Fasilitas pengatur suhu
 4. Lampu Penerangan
 - d. Kemudahan/keterjangkauan
 1. Informasi angkutan lanjutann mk, m ,mm m nlkmj,
 2. Tidak ada sirkulasi kendaraan keluar masuk
 3. Pelayanan bagasi penumpang

6.2 Saran

Adapun saran dari kesimpulan diatas adalah sebagai berikut :

1. Dinas Perhubungan Kota Tual selaku pihak pengelola Pelabuhan harus melengkapi serta memperbaiki fasilitas pada Pelabuhan Penyeberangan Tual yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan berjalan dengan baik.
2. Dinas Perhubungan Kota Tual selaku pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan fasilitas - fasilitas yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 sehingga penumpang bisa merasa nyaman selama berada di Pelabuhan Penyeberangan Tual, baik itu aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan.

