

## BAB V ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

### 5.1 Analisa Data Hasil Penelitian

Dalam perhitungan ini mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan berdasarkan dengan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Maka dari itu penulis melakukan perbandingan antara tolak ukur yang ada dengan kondisi *eksisting* pada pelabuhan. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Adapun hasil survey terhadap kinerja Pelabuhan dan pelayanan dipelabuhan adalah sebagai berikut :

a. Keselamatan

1) Informasi dan Fasilitas Keselamatan

Berikut adalah Tabel Pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan:

Tabel 5.1 Pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	keterangan
Alat pemadam kebakaran	Informasi ketersediaan dan peralatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	kondisi	- Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain		√	Tidak ada alat pemadam kebakaran di pelabuhan
Petunjuk jalur evakuasi			- Alat pemadam kebakaran - Petunjuk jalur evakuasi		√	Tidak ada petunjuk jalur evakuasi di pelabuhan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak sesuai	keterangan
Titik kumpul evakuasi			- Titik kumpul evakuasi		√	Tidak ada titik kumpul evakuasi di pelabuhan
<b>Jumlah</b>					3	

## 2) Informasi dan fasilitas Kesehatan

Berikut adalah Indikator Terkait Tabel Pelayanan informasi dan fasilitas Kesehatan:

Tabel 5.2 Pelayanan informasi dan fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	uraian	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				sesuai	Tidak sesuai	keterangan
Perlengkapan p3k	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain Perlengkapan P3K		√	Tidak terdapat satupun perlengkapan p3k di pelabuhan
<b>Jumlah</b>					1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis,(2020)

Dalam aspek Keselamatan dan Kesehatan Pelabuhan penyebrangan Teluk Bungus belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan.

b. Keamanan

Berikut adalah Indikator Terkait pada Aspek Tabel Keamanan:

Tabel 5. 3 keamanan

Jenis Pelayanan	uraian	indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	keterangan
Petugas Keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah untuk dilihat	ketersediaan	Tersedia petugas berseragam	√		Petugas keamanan dijaga oleh pihak kepolisian dan TNI
Informasi gangguan keamanan	Informasi nomor tlpn atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis	ketersediaan	Ada operator yg menerima dan menindak lanjuti		√	Tidak adanya nomor telpon yang dapat dihubungi sebagai keluhan pengguna jasa
Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan dan aman	Intensitas cahaya	200 – 300 lux		√	Kurangnya pencahayaan dipelabuhan
<b>Jumlah</b>				1	2	

Sumber :Hasil Analisa Penulis,(2020)

Dalam aspek Keamanan Pelabuhan teluk Bungus hanya mempunyai 1 indikator dan 3 dari indikator tersebut belum lengkap.

## c. Kehandalan dan keteraturan

Berikut adalah Tabel terkait Aspek Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan:

Tabel 5.4 Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	uraian	indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	keterangan
Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon pnp)	waktu	5 menit untuk 1 org penumpang	√		Maksimal 5 menit setiap pnp
<b>Jumlah</b>				1		

Dalam aspek Kehandalan/Keteraturan pada Pelabuhan penyebrangan

Sumber : Hasil Analisa Penulis, (2020)

.....hi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan.

## d. Kenyamanan

Berikut adalah Tabel terkait Aspek Pelayanan Kenyamanan:

Tabel 5.5 Pelayanan Kenyamanan

Jenis Pelayanan	Uraian	indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	keterangan
Ruang tunggu	Ruang yang disediakan untuk penumpang dan calon pnp sebelum <i>check in</i> (tertutup / terbuka)	Luas	Untuk 1 org minimum 0,6 m <sup>2</sup> Area bersih dan tak berbau		√	Ruang tunggu yang sempit
		kondisi				Kotor, berbau, dan tidak di

Jenis Pelayanan	Uraian	indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	keterangan
						fungisikan semestinya
Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	1 toilet untuk 50 pnp dan jmlah toilet wanita 2 kli toilet pria Area bersih dan tak berbau		√	Hanya ada 1 toilet wanita dan 1 toilet pria dan terdapat kotoran yang menggenangi yang menjadi sumber bau.
		kondisi				Kotor dan berbau
Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Kondisi dan ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan Bersih dan tak berbau	√		Tersedianya Musholla dipelabuhan tetapi keadaan yang kurang bersih dan berbau
Lampu penerangan	Sebagai sumber cahaya bagi pnp yg menunggu	Intensitas cahaya	200 – 300 lux		√	Kurangnya pencahayaan dikarenakan hanya 1 lampu yang digunakan
Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas sirkulasi udara AC / kipas angin	Suhu	Suhu dalam terminal maksimal 27°C		√	Tidak adanya AC / kipas angin

Jenis Pelayanan	Uraian	indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	keterangan
<b>Jumlah</b>				1	4	

Sumber :Hasil Analisa Penulis,(2020)

Dalam aspek Kenyamanan pada Pelabuhan penyebrangan Teluk Bungus belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan.

e. kemudahan dan keterjangkauan

Berikut adalah Tabel terkait Aspek Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan:

Tabel 5. 6 Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan

Jenis Pelayanan	Uraian	indikator	Tolak ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
Informasi pelayanan	Informasi yang diberikan ke pada pengguna jasa yg terbaca dan terdengar	Tempat	Informasi visual diletakan di tempat yg strategis yg mudah dilihat Dengan intensitas suara 20dB lbh besar dari kebisingan yg ada		√	Terdapat informasi visual berupa jadwal Kapal
		Kondisi		Tidak terdapat pengeras suara		

Jenis Pelayanan	Uraian	indikator	Tolak ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu dan intensitas suara	Informasi di umumkan maks 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar (20 dB)		√	Tidak terdapat alat serupa
Informasi angkutan lanjutan	Informasi yg disampaikan ke pengguna jasa sekurangnya memuat - jenis angkutan - lokasi penunjuk arah angkutan - jadwal keberangkatan dan kedatangan - tujuan - tarif	Tempat	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca		√	Tidak adanya tempat informasi angkutan lanjut
		Kondisi			√	Tidak adanya tempat /papan informasi untuk angkutan lanjut
Tempat parkir	Parkir untuk roda 4 dan roda 2 luas dan sirkulasi kendaraan yg teratur serta adanya atap ke terminal pnp	Luas	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada Sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar		√	Lapangan parkir yang luas
		sirkulasi				tidak ada pembatas kendaraan keluar dan masuk
	Tersedia porter beragam	Ketersediaan	Tersedia porter		√	Tidak terdapat

Jenis Pelayanan	Uraian	indikator	Tolak ukur	Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
Pelayanan bagasi penumpang	yg mmbantu pnggna jasa		berseragam dan memiliki identitas			porter atau petugan pembantu angkat barang
		Kondisi	Baik dan berfungsi			Tidak terdapat
<b>Jumlah</b>					5	

Sumber :Hasil Analisa Penulis,2020

Dalam aspek Kemudahan/Keterjangkauan pada Pelabuhan penyebrangan Teluk Bungus belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang dipelabuhan.

## 5.2 Usulan Pemecahan Masalah

Setelah dilakukan analisa kondisi yang sesuai dengan kondisi *eksisting*, maka penulis melakukan pemilihan sistem yang baru guna mengatasi permasalahan yang ada dengan beberapa aspek yang harus ada dipelabuhan Penyebrangan Teluk Bungus sesuai dengan tolak ukur Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2015:

### a. Keselamatan

Keselamatan adalah suatu keadaan aman dan terhindar dari ancaman bahaya. Untuk mencapai hal ini, dapat dilakukan perlindungan terhadap suatu kejadian yang memungkinkan terjadinya bahaya maupun hal yang dapat menyebabkan kerugian. Dengan jenis pelayanan informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya serta informasi ketersediaan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telpon darurat. Fasilitas kesehatan untuk keadaan darurat yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan kepada pengguna jasa seperti perlengkapan P3K dan

petugas kesehatan di Pelabuhan. Berikut adalah Tabel mengenai Aspek Keselamatan.

Tabel 5.7 Aspek keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : Alat pemadam kebakaran Petunjuk jalur evakuasi Titik kumpul evakuasi
b.	Informasi Dan Fasilitas Kesehatan	Informasi Ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: Petugas Kesehatan Perlengkapan PK3 Kursi Roda Tandu

Sumber: PM No. 39 Tahun (2015)

#### b. Keamanan

Untuk memiliki pelayanan yang baik, penyedia jasa atau Pelabuhan harus memperhatikan faktor keamanan atas suatu jasa yang diberikan. Adapun yang harus diperhatikan adalah tersedianya petugas yang menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pada wilayah Pelabuhan khususnya terminal penumpang, agar pengguna jasa tidak khawatir dan merasa aman menggunakan jasa penyeberangan. Pengelola Pelabuhan juga harus menyediakan fasilitas gangguan keamanan seperti stiker yang mencantumkan kontak yang dapat

dihubungi bila dalam keadaan darurat. Berikut adalah Tabel mengenai aspek Keamanan:

Tabel 5.8.Aspek Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Petugas Keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah untuk dilihat	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam
b.	Informasi gangguan keamanan	Informasi nomor telepon atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis	Ketersediaan	Ada operator yang menerima dan menindak lanjuti
d.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan dan aman	Intensitas cahaya	200-300 lux

Sumber: PM No. 39 Tahun (2015)



Sumber :Hasil Analisa Penulis,(2020)

**Gambar 5.1 Petugas Keamanan**

Pihak pengelola Pelabuhan Teluk Bungus harus menyediakan petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa di area Pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus, selain untuk menjaga keamanan, Petugas keamanan juga dapat berfungsi untuk mengarahkan penumpang yang akan masuk dan keluar Pelabuhan.

c. Kehandalan/ Keteraturan

Untuk memberikan layanan yang sesuai, penyedia jasa harus menyediakan petugas atau layanan yang cepat dan tepat sehingga waktu yang digunakan lebih efisien bila petugas dapat cepat dalam pelayanan yang diberikan. Salah satunya yaitu menyediakan petugas loket yang dapat melayani pembelian tiket dengan maksimum 5 menit per nama penumpang. Berikut Tabel mengenai Aspek Kechnadalan/Keteraturan:

Tabel 5.9 Aspek Kehandalan/Keteraturan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi di sesuaikan dengan calon penumpang)	Waktu	5 menit untuk 1 orang penumpang

Sumber: PM No. 39 Tahun (2015)

Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus sebagai pihak pengelola harus memberikan waktu pelayanan dan penjualan tiket kapal dengan cepat dan handal, Berdasarkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015. Pelayanan tiket di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus masih dilakukan secara manual. Berikut adalah Tabel Waktu Pelayanan Loket Kendaraan:

Tabel 5.11 Waktu Pelayanan Loker Kendaraan

No	Hari/Tanggal	Nama Pengendara	Waktu Pelayanan
1	Jumat /1 mei 2020	Herwanto	45 Detik
2	Jumat /1 mei 2020	Agus yunanda	56 Detik
3	Jumat /1 mei 2020	Bima kunardi	1 Menit 9 Detik
4	Jumat /1 mei 2020	Ayatollah	1 Menit 50 Detik
5	Jumat /1 mei 2020	Ronald	48 Detik
6	Jumat /1 mei 2020	Deny	1 Menit 5 Detik
7	Jumat /1 mei 2020	Alinurmal	1 Menit 6 Detik
<b>Rata-rata</b>			1 menit

Sumber :Hasil Analisa Penulis,(2020)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di lapangan terhadap pelayanan pembelian tiket penumpang dan Kendaraan diketahui bahwa rata-rata waktu yang diperlukan untuk untuk melayani Kendaraan selama 1 Menit.

#### d. Kenyamanan

Penyedia jasa harus memberikan rasa aman kepada pengguna jasa dalam pelayanan yang diberikan. Faktor dalam kenyamanan berupa:

- 1) Tersedianya ruang tunggu dengan luasan tempat duduk 0,6 m per orang serta kondisi ruang tunggu yang bersih 100% dan tidak berbau.
- 2) Memiliki fasilitas tempat ibadah dalam keadaan bersih dan tidak berbau untuk memberikan kenyamanan pada saat beribadah.
- 3) Tersedianya lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.

- 4) Tersedianya fasilitas pendingin ruangan untuk menunjang aspek kenyamanan bagi penumpang di Pelabuhan.
- 5) Tersedianya toilet pada Pelabuhan untuk pengguna jasa dengan klasifikasi perbedaan toilet wanita dan pria dimana jumlah toilet wanita harus lebih banyak di bandingkan toilet pria dengan keadaan bersih 100 % serta tidak berbau.

Tabel 5.10 Aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Ruang Tunggu	Ruangan/ tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup dan/ atau ruangan terbuka)	Luas	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m
			Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau
b.	Mushalla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Kondisi	Tersedia musholla
				Area bersih 100% dan tidak berbau
c.	Lampu penerangan	Sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux
d.	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas sirkulasi udara AC / kipas angin	Suhu	Suhu dalam ruang tunggu 27°C

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
e.	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria
			Kondisi	area bersih 100 % dan tidak berbau

Sumber: PM No. 39 Tahun( 2015)

Berikut data jumlah penumpang pada pelabuhan penyebrangan Teluk Bungus:

Tabel 5.11 Produktivitas Penumpang

NO	TANGGAL	TRIP	PENUMPANG
1.	12 Maret 2020	1	127
2.	13 Maret 2020	1	128
3.	14 Maret 2020	1	88
4.	15 Maret 2020	1	211
5.	16 Maret 2020	1	54
6.	17 Maret 2020	1	73
7.	19 Maret 2020	1	159
8.	20 Maret 2020	1	134
9.	21 Maret 2020	1	163
10.	22 Maret 2020	1	211
11.	23 Maret 2020	1	78
12.	24 Maret 2020	1	98
13.	26 Maret 2020	1	81

14.	27 Maret 2020	1	101
15.	28 Maret 2020	1	107

Sumber: hasil survey TIM (2020)

Dari data diatas, jumlah penumpang terpadat terdapat pada tanggal 15 Maret 2020 yaitu 211 orang dengan jumlah operasi 1 trip. Maka untuk menentukan jumlah penumpang dalam satu kapal, diambil dari data karakteristik kapal yang beroperasi dipelabuhan Penyebrangan Teluk Bungus. Penentuan jumlah penumpang ini diambil berdasarkan kapasitas angkut penumpang terbesar yaitu KMP. Ambu – ambu yaitu 225 orang, sedangkan penentuan jumlah kapal yang datang dan pergi bersamaan ditetapkan 1 (satu) dikarenakan dermaga yang tersedia terpakai hanya 1 unit. Maka ditetapkan hasil perhitungan:

1. Ruang Tunggu ( $A_1$ )

$$A_1 = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \quad (5.1)$$

Dengan :  $A_1$  = Luas ruang tunggu ( $m^2$ )

$a$  = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (0,6  $m^2$  per orang)

$n$  = Jumlah 450 penumpang/kapal

$N$  = Jumlah kapal yang bertolak bersamaan = 1 kapal

$x$  = Rasio konsentrasi diambil 1,0

$y$  = Rata – rata fluktuasi 1,2

$$\begin{aligned} A_1 &= a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \\ &= 1,2 \times 225 \times 1 \times 0,9 \times 1,2 \\ &= 291,6 \text{ m}^2 \end{aligned}$$

Kebutuhan kursi di ruang tunggu.

## 2. Kebutuhan Kursi

Untuk menghitung kebutuhan kursi di ruang tunggu maka dapat menggunakan rumus :

(5.2)

$$\text{Jumlah Kursi} = \frac{\text{luasan ruang tunggu efektif}}{\text{luasan untuk penumpang}}$$

Dimana :

$$\text{Luas untuk penumpang} = 1,2 \text{ m}^2$$

$$\text{Luas Ruang Tunggu Efektif} = 291,6 \text{ m}^2$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah kursi} &= \frac{291,6}{1,2} \\ &= 243 \text{ tempat duduk} \end{aligned}$$

Luas ruang tunggu yang efektif dari hasil analisa yaitu 324 m<sup>2</sup>. Akan tetapi, luas ruang tunggu yang tersedia pada pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus yaitu 291,6 m<sup>2</sup>. Dengan demikian perlu dilakukan penambahan lagi. Berdasarkan hasil survey fasilitas pada ruang tunggu tersebut hanya memiliki 5 kursi Panjang yang bisa diduduki oleh 4 orang maka dari itu penumpang tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal. Dari hasil perhitungan seharusnya ruang tunggu yang tersedia di pelabuhan Teluk Bungus diberikan kursi sebanyak 262 unit kursi.



Gambar 5 . 2 Kondisi Ruang Tunggu Pelabuhan

### 3. Toilet

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan Teluk Bungus harus menyediakan fasilitas toilet 100% bersih dan tersedia 1 (satu) toilet pria untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali dari toilet pria. Namun area toilet yang kotor,berbau dan tidak ada yang bisa digunakan membuat hal ini tidak sesuai dengan tolak ukur kebersihan. Berikut adalah Gambar Toilet dngn kondisi *eksistig*.



Gambar 5. 3 Kondisi Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

#### 4. Mushalla

Pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus harus menyediakan fasilitas mushalla untuk kegiatan ibadah bagi umat muslim yang sesuai standar dengan Peraturan Menteri No 39 tahun 2015 dalam rangka menciptakan kenyamanan penumpang ketika beribadah di Pelabuhan. Mushalla di Pelabuhan Penyeberangan ini memiliki kapasitas yang cukup. Tetapi di sepat area Musholla yang seharusnya dijadikan tempat ibadah, terdapat kantin penjual sehingga saat kegiatan masak berlangsung akan mengganggu kenyamanan penumpang pada saat beribadah. Berikut adalah Gambar Mushala:



5.4 Kondisi Mushalla

#### 5. Lampu Penerangan

Pencahayaan merupakan salah satu factor untuk mendapatkan keadaan lingkungan yang aman dan nyaman dan berkaitan erat dengan produktivitas manusia. Pencahayaan yang baik memungkinkan orang dapat melihat objek secara jelas dan cepat. Sementara pada Pelabuhan ukuran cahaya tidak sampai 200 lux dan pencahayaan sangat kurang. Berikut adalah Gambar dari pengukuran pencahayaan:



Gambar 5.5 Pencahayaan

e. Kemudahan/ Keterjangkauan

Aspek Kemudahan/Keterjangkauan Pelabuhan meliputi informasi berupa denah layout, nama dermaga, jadwal kapal, tarif, dan peta jaringan lintas yang disampaikan yang diletakkan ditempat strategis dan mudah terlihat serta terbaca, Kemudian pemberian informasi kepada pengguna jasa jika terjadi gangguan perjalanan kapal yang diumumkan 10 menit setelah terjadi gangguan dan dapat didengar jelas oleh pengguna jasa (20 dB), pemberian informasi angkutan lanjutan, ketersediaan tempat fasilitas layanan penumpang untuk menerima pengaduan dan informasi perjalanan kapal, ketersediaan lapangan parkir yang disesuaikan dengan lahan yang ada dan sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar serta ketersediaan pelayanan bagasi penumpang yang memiliki petugas berseragam dan memiliki identitas.

Tabel 5.12 Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
a.	Informasi pelayanan	Informasi yang diberikan kepada pengguna jasa yang	Tempat	Informasi visual diletakkan di tempat yang

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
		terbaca dan terdengar		strategis yang mudah dilihat
			Kondisi	intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada
b.	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu dan intensitas suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar (20dB)
c.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan ke pengguna jasa sekurang-kurangnya	Tempat	Penempatan Mudah terlihat dan jelas terbaca
d.	Tempat parkir	Parkir untuk roda 4 dan roda 2 luas dan sirkulasi kendaraan yang teratur serta adanya atap ke terminal penumpang	Luas	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada Sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar
a.	Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	Ketersediaan dan kondisi	Tersedia porter berseragam dan memiliki identitas Kondisi baik dan berfungsi

Sumber: PM No. 39 Tahun 2015

### 1. Tempat parkir

Salah satu fasilitas Pelabuhan yang harus disediakan adalah lapangan parkir pengantar dan penjemput. pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan tempat parkir kendaraan baik roda 4 (empat) atau roda 2 (dua) Sirkulasi tempat parkir masuk keluar harus lancar. Di Pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus telah disediakan lapangan parkir untuk pengantar dan penjemput dengan luas 746,02m<sup>2</sup>.



Sumber :Hasil Analisa Penulis,2020

Gambar 5. 6 Lapangan Parkir Pengantar dan Penjemput

### 5.3 Perbandingan dan manfaat antara system yang ada dengan kondisi yang sedang direncanakan

Perbandingan antara kondisi saat ini dan kondisi yang direncanakan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.13 Perbandingan

NO	Aspek	Kondisi Pelabuhan		Keterangan
		Saat Ini	Rencana	
1.	Keselamatan dan kesehatan	Tidak sesuai	Menyediakan perlengkapan dan alat	Menyediakan perlengkapan keselamatan seperti Apar

NO	Aspek	Kondisi Pelabuhan		Keterangan
		Saat Ini	Rencana	
				dan juga alat keselamatan seperti P3K
2.	Keamanan	Tidak sesuai	Menyediakan perlengkapan dan alat	Menyediakan fasilitas keamanan seperti petugas keamanan 24 dan, no telepon darurat
3.	Kehandalan/keteraturan	Sudah sesuai	Sudah sesuai	Pada aspek ini telah memenuhi standar waktu pembelian Tiket.
4.	Kenyamanan	Tidak sesuai	Menyediakan fasilitas	Menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman, Mushalla yang bersih dan Toilet yang dipisah untuk para penumpang

NO	Aspek	Kondisi Pelabuhan		Keterangan
		Saat Ini	Rencana	
				dalam kondisi bersih. Tersedianya juga fasilitas pendingin ruangan.
5.	Kemudahan/Keterjangkauan	Tidak sesuai	Menyediakan fasilitas	Menyediakan informasi bagi pengguna jasa yang terbaca dan terdengar. Dan juga lapangan parkir yang terkoordinasi dengan baik.

Sumber : Hasil Analisa, 2020

Dalam analisa yang dilakukan penulis ini, nantinya akan didapat persentase kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus dalam kondisi eksisting dengan standar pelayanan penumpang pelabuhan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 39 tahun 2015. Berikut analisa perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan di pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus:

Tabel 5. 14 Analisa Tingkat Pelayanan

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase(%)	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	-	4	0%	100%
2	Keamanan	2	1	66%	34%
3	Kehandalan / Keteraturan	1	-	100%	0%
4	Kenyamanan	4	1	80%	20%
5	Kemudahan / Keterjangkauan	-	5	0%	100%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>11</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>

Sumber :Hasil Analisa Penulis,2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 6 tolok ukur sesuai dan 26 tolok ukur yang tidak sesuai. Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan penyebrangan Teluk Bungus dibandingkan dengan kondisi *eksisting*, yaitu:

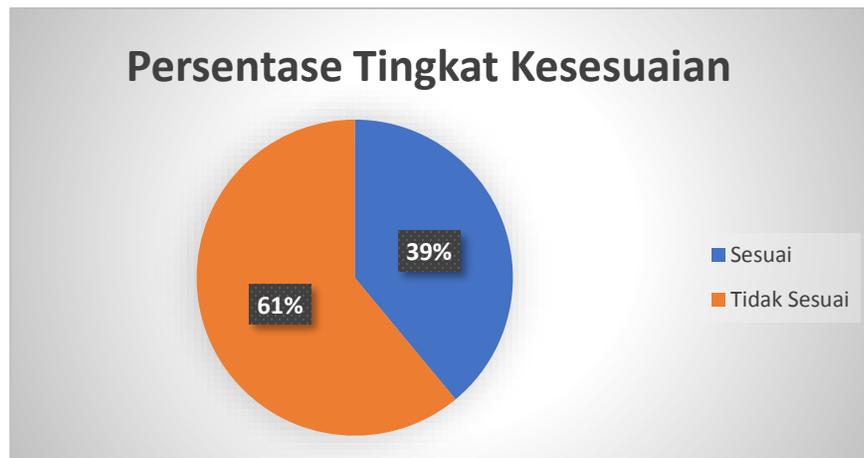
$$\text{Tingkat kesesuaian pelayanan} = \frac{\sum \text{jenis pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan}} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = \frac{7}{18} \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Persentase tidak sesuai} = 39\%$$

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 Penyebrangan Teluk Bungus adalah sebesar 61%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang angkutan

penyeberangan di pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan hasil analisa yang diperoleh penulis:



Sumber : Hasil Analisa Penulis, 2020

Gambar 5 .7 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang

Dari hasil perhitungan diatas, maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan SPM pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus adalah sebesar 39% sedangkan yang tidak sesuai dengan SPM adalah 61%.

Berikut adalah manfaat system yang ada dengan kondisi yang sedang direncanakan

a. Untuk fasilitas keselamatan.

1. Petugas pelabuhan hendaknya menyediakan informasi dan peralatan penyelamatan dipelabuhan untuk mengantisipasi jika terjadi kecelakaan atau bencana alam di area pelabuhan. Seperti alat pemadam kebakaran di beberapa titik di pelabuhan seperti di ruang kontrol *movable bridge* , ruang tunggu penumpang, kantor, gedung sentral yang sesuai dengan jenis APAR dan peruntukannya, serta memberikan perawatan yang rutin agar APAR tetap layak untuk digunakan.



*Sumber :Google (2020)*

Gambar 5 .8 Contoh Alat Pemadam Api Ringan

2. Sedangkan untuk informasi dan fasilitas kesehatan di pelabuhan harus dilengkap serta petugas kesehatan yang berada di pelabuhan 24 jam sehingga pengguna jasa merasa terjamin kesehatanya saat berada di pelabuhan.
- b. Untuk keamanan dipelabuhan.
- 1) Petugas keamanan harus ada 24 jam di posnya.
  - 2) Serta adanya informasi nomor telpon yang bisa dihubungi oleh pengguna jasa jika ada pengaduan serta penambahan pencahayaan di Pelabuhan.



*Sumber :Google (2020)*

Gambar 5 .9 Contoh Telepon Darurat

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

Tabel 5.15 Fasilitas Pengatur Suhu yang Direncanakan

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

Sumber :Google (2020)

- 2) Toilet yang berada dipelabuhan dalam keadaan kotor dan hanya ada 2 toilet, 1 toilet wanita dan 1 toilet pria, dan perlunya tambahan 1 toilet lagi untuk wanita serta toilet dalam keadaan bersih dan juga ada pembatas antara toilet pria dan toilet wanita untuk kenyamanan pengguna jasa saat menggunakan toilet.



Sumber :Google (2020)

Gambar 5.10 Toilet Yang Bersi

- d. Untuk kemudahan dan keterjangkauan dipelabuhan

- 1) Untuk angkutan lanjut bagi pengguna jasa yang akan melanjutkan perjalanannya hendaknya di tempatkan papan informasi tentang jenis angkutan, lokasi arah angkutan, jadwal keberangkatan, tujuan serta tarif yang dapat dibaca dengan jelas.



Sumber :Google (2020)

Gambar 5.11 Papan Informasi

2) Pengadaan fasilitas penerangan disekitar Pelabuhan

Pengadaan penerangan seperti lampu jalan disekitar daerah parkir pelabuhan termasuk pelabuhan untuk penerangan agar para penumpang dapat mengetahui dimana lokasi untuk parkir kendaraan yang sesuai.

Tabel 5.19 Fasilitas Penerangan

Lampu penerangan	Penerangan ( lapangan parkir )
	

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

5) Porter yang berseragam dan memiliki identitas yang jelas.



*Sumber : Google (2020)*

Gambar 5.12 Porter Berseragam

Perbandingan dan manfaat antara system yang ada setelah dilakukannya pengamatan adalah sebagai berikut :

a. Keselamatan

Untuk memenuhi Standar Pelayanan penumpang di pelabuhan diperlukan alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi dan perlengkapan p3k di areal pelabuhan jika sewaktu-waktu ada pengguna jasa yang mengalami kecelakaan atau dalam situasi bahaya kebakaran serta bencana alam lainnya.

b. keamanan

dari segi kewanamanan sudah terdapat petugas yang menjaga ketertiban dan kelancaran di pelabuhan tetapi harus ada penegasan dari pihak pelabuhan supaya petugas tersebut ada di pos yang telah disediakan oleh petugas pelabuhan, serta terdapat informasi gangguan keamanan yang mudah terlihat dan terbaca agar penumpang merasa aman dan nyaman.

c. Keandalan/keteraturan

Penjualan tiket penumpang hendaknya di Pelabuhan Penyebrangan Teluk Bungus memiliki lebih dari 1 loket penumpang untuk efisien waktu antrian pengguna jasa ketika terjadi lonjakan penumpang.

d. Kenyamanan

Dalam memenuhi kenyamanan pelayanan di pelabuhan maka ruang tunggu di berikan AC ataupun kipas angin dikarenakan keadaan cuaca yang cukup panas pada siang hari serta toilet harus dibedakan antara wanita dan laki-laki dan harus dalam keadaan bersih untuk kenyamanan dan membuat pengguna jasa merasa betah berada di ruang tunggu.

e. Kemudahan/keterjangkauan

Dalam memenuhi pelayanan pelabuhan pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan informasi pelayanan seperti nama dermaga, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, tujuan, tarif, dan peta jaringan lintas pelayaran agar tidak membingungkan pengguna jasa baik dalam negeri maupun luar negeri karena pengguna jasa dalam pelabuhan Penyebrangan Teluk Bungus terdapat juga turis mancanegara yang menggunakan jasa di pelabuhan tersebut

f. Dalam memberikan kemudahan penumpang untuk membawa barang bawaan maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas seperti trolley serta petugas *Porter* berseragam untuk kemudahan dan keamanan pengguna jasa dalam membawa barang bawaan.