

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 ANALISA DATA HASIL PENELITIAN

5.1.1 Analisis Tingkat Kesesuaian pelayanan dengan kondisi saat ini

Dalam perhitungan ini untuk mengetahui berapa persen kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue yang berlaku untuk lintasan utama dengan kondisi saat ini. Hasil perhitungan ini sangat mempengaruhi atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang sesuai standar pada peraturan. Maka dari itu penulis akan melakukan perbandingan antara tolok ukur yang ada pada lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 tentang standar pelayanan angkutan penyeberangan dengan kondisi saat ini pelayanan yang ada pada pelabuhan, berikut data hasil penelitian sesuai aspek yang ada pada peraturan menteri perhubungan nomor 39 tahun 2015:

1. Keselamatan

- a) Informasi dan Fasilitas Keselamatan

Berdasarkan pengamatan dan survey yang dilakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah tersedia fasilitas informasi namun belum tersedia Fasilitas Keselamatan yang berupa nomor darurat, petunjuk jalur evakuasi, dan alat pemadam kebakaran juga hanya tersedia di beberapa tempat dan sudah tidak terawat.

Tabel 5. 1 Pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi dan Fasilitas Keselamatan	Kondisi Ketersediaan	Alat pemadam kebakaran		√	APAR yang sudah expired serta tidak terawatt dan peletakannya tidak strategis Belum tersedia : <ul style="list-style-type: none"> • petunjuk jalur evakuasi di pelabuhan • titik kumpul evakuasi • nomor telpon darurat yang bisa dihubungi
		Petunjuk jalur evakuasi		√	
		Titik kumpul evakuasi		√	
		Nomor telpon darurat		√	
Jumlah			0	4	

Sumber : Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh, (2020)

Gambar 5. 1 Kondisi Alat Pemadam Kebakaran

b) Informasi dan Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan pengamatan dan survey yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue sudah tersedia informasi maupun petugas kesehatan yang

mudah terlihat serta Fasilitas Kesehatan lengkap di pos kesehatan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue.

Tabel 5. 2 Pelayanan informasi dan fasilitas kesehatan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi dan Fasilitas Kesehatan	Kondisi	Petugas	√	-	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat petugas kesehatan di pelabuhan penyeberangan Ulee Lheue • Terdapat kotak P3k dan dilengkapi dengan peralatan pertolongan pertama. • Terdapat dua kursi roda yang berfungsi • Terdapat satu tandu
		Perlengkapan P3K	√	-	
		Kursi roda	√	-	
		Tandu	√	-	
Jumlah			4	0	

Sumber : Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh, (2020)

Gambar 5. 2 Pos Kesehatan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

2. Keamanan

a) Petugas Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah tersedia Petugas keamanan yang berseragam. Bisa dilihat

pada gambar 4.3 petugas keamanan yang ada di Pelabuhan Ulee Lheue :

Tabel 5. 3 Pelayanan petugas keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Petugas Keamanan (Peralatan pencegah tindak kriminal)	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	√		Terdapat petugas keamanan yang berseragam
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil Analisa Penulis, 2020

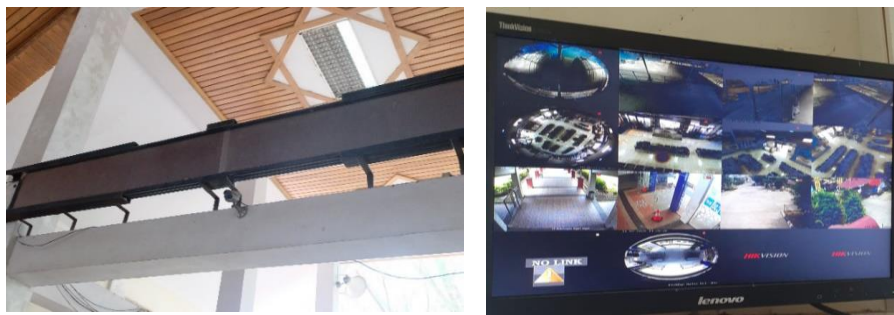


Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh, (2020)

Gambar 5. 3 Petugas Keamanan di Pelabuhan

b) Fasilitas Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah tersedia CCTV . Berikut gambar CCTV yang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue:



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh, (2020)

Gambar 5. 4 CCTV Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

Tabel 5. 4 Pelayanan fasilitas keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Fasilitas Keamanan (Peralatan pencegah criminal)	Ketersediaan.	Tersedia CCTV yang berfungsi		√	3(tiga) CCTV tidak berfungsi dengan baik
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil Analisa Penulis (2020)

c) Informasi Gangguan Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue belum tersedianya Informasi Gangguan Keamanan yang berupa tersedianya stiker berisi nomor layanan (SMS) pengaduan yang tertempel pada tempat yang strategis mudah terlihat dan jelas terbaca.



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 5 Lingkungan ruang tunggu tanpa informasi berupa stiker

Tabel 5. 5 Pelayanan informasi gangguan keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi gangguan keamanan	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca		√	Tidak terdapat stiker keamanan pada pelabuhan
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

d) Lampu penerangan

Terkait dengan aspek keamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 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. Kondisi Lampu penerangan yang tersedia di Pelabuhan sudah baik. Berikut data hasil *survey* :

Tabel 5. 6 Hasil Survey Intensitas Cahaya Pada Ruang Tunggu

No	Tempat	Bagian	Intensitas Cahaya
1	Ruang Tunggu	Titik 1	111 Lux
		Titik 2	112,6 Lux
		Titik 3	113,3 Lux
		Titik 4	137,9 Lux
Rata-Rata			118,7 Lux

Sumber: Hasil survey Tim PKL Aceh (2020)

Survey dilakukan dengan menggunakan alat lux meter dengan cara mengukur empat titik tempat di ruang tunggu.

Tabel 5. 7 Intensitas Cahaya Lampu Penerangan

No	Tempat	Intensitas Cahaya rata-rata
1	Dermaga (<i>moveable bridge</i>)	36,8 lux
2	Lapangan Parkir	39,3 lux
3	Ruang Tunggu	118,7 Lux

Sumber: Hasil survey Tim PKL Aceh (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 6 Kondisi Penerangan di ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

Tabel 5. 8 Pelayanan lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Lampu penerangan	Ketersediaan	200-300 Lux		√	Tidak memenuhi standar yang ditetapkan
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

3. Keandalan atau Keteraturan

Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue memiliki fasilitas loket, loket dipisah menjadi dua, satu loket motor dan penumpang serta satu loket mobil. Akan tetapi pada saat kondisi pandemic covid-19 loket

dijadikan satu yaitu di dekat dermaga Adapun data survey dari waktu pelayanan loket bisa dilihat pada tabel IV.9

Tabel 5. 10 Waktu Pelayanan loket Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

NO	HARI/ TANGGAL	TEMPAT	PENUMPANG KE-							WAKTU (detik)
			1	2	3	4	5	6	7	
1	8 Juni 2020	Loket Penumpang	24	22	25	20	14	30	32	23,9
2	9 Juni 2020	Loket Penumpang	23	21	20	16	15	32	24	21,6
3	10 Juni 2020	Loket Penumpang	21	22	23	25	27	33	17	24
4	11 Juni 2020	Loket Penumpang	24	23	27	26	22	24	28	24,9
5	12 Juni 2020	Loket Penumpang	22	24	26	35	30	27	29	27,5
6	13 Juni 2020	Loket Penumpang	21	24	26	25	27	31	32	26,5
7	14 Juni 2020	Loket Penumpang	22	25	23	27	29	21	20	23,9
RATA RATA WAKTU (detik)										24,6

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Aceh (2020)

Dari data diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan diloket Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah sesuai dengan tolak ukur yang ada.

Tabel 5. 11 Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Layanan penjualan tiket	Waktu	5 menit untuk 1 orang penumpang	√		Telah sesuai dengan Tolok ukur yang ada, data survey bisa dilihat pada tabel IV.9
Jumlah			1	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 7 Kondisi Loker Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

4. Kenyamanan

a) Ruang Tunggu

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa survey di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dilakukan pada masa pandemic covid-19 jadi data produktifitas nya tidak sesuai , maka dari itu untuk perhitungan penulis menggunakan data produktifitas sebelum masa covid-19

Jumlah rata-rata penumpang 15 hari

perhari = $\frac{\text{Jumlah Seluruh penumpang dalam 15 hari}}{\text{Waktu survey}}$

Waktu *survey*

$$= \frac{14.823}{15} = 988 \text{ Penumpang/hari}$$

$$= \frac{988}{6 \text{ Trip}} = 165 \text{ Penumpang/Trip}$$

Luas yang dibutuhkan : $0,6 \times 165 = 99 \text{ m}^2$

Tabel 5. 12 Produktivitas penumpang di Pelabuhan Ulee Lheue

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Ruang tunggu	Luas dan Kondisi	Untuk 1 orang minimum 0,6 m ²	√		Luas eksisting ruang tunggu 400 m ² . Hal tersebut menunjukkan bahwa ruang tunggu sudah mecukupi kapasitas dan area ruang tunggu bersih dan tidak berbau
		Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	√		
Jumlah			2	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 8 Kondisi Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

b) Toilet

Tabel 5. 14 Produktifitas Penumpang di pelabuhan Ulee Lheue

Tanggal	Keberangkatan	
	Pria	Wanita
01/03/2020	460	201
02/03/2020	240	183
03/03/2020	256	124
04/03/2020	290	145
05/03/2020	200	167
06/03/2020	401	130
07/03/2020	520	107
08/03/2020	566	170
09/03/2020	350	170
10/03/2020	220	198
11/03/2020	250	175
12/03/2020	184	170
13/03/2020	213	181
14/03/2020	250	218
15/03/2020	532	118
Total	4932	2457
Rata – rata	329	164

Sumber : PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)(2020)

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan, bahwa di lingkungan Pelabuhan penyeberangan Ulee Lheue telah tersedia fasilitas 4 (empat) toilet pria dan 4 (empat) toilet wanita umum dengan kondisi kotor dan berbau.

Berikut penghitungan jumlah toilet yang dibutuhkan:

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

Jumlah rata-rata penumpang pria

perhari = $\frac{\text{Jumlah Seluruh penumpang pria dalam 15 hari}}{\text{Waktu survey}}$

$$= \frac{4932}{15} = 329 \text{ Pria/hari}$$

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

Kapal = $\frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria perhari}}{\text{Jumlah trip kapal perhari}}$

$$= \frac{329}{3} = 110 \text{ Pria/Trip}$$

Jumlah rata-rata penumpang wanita

perhari = $\frac{\text{Jumlah Seluruh penumpang wanita dalam 15 hari}}{\text{Waktu survey}}$

$$= \frac{2457}{15} = 164 \text{ Wanita/hari}$$

Jumlah rata-rata penumpang wanita pertrip

Kapal = $\frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang wanita perhari}}{\text{Jumlah trip kapal perhari}}$

$$= \frac{164}{3} = 55 \text{ Wanita/Trip}$$

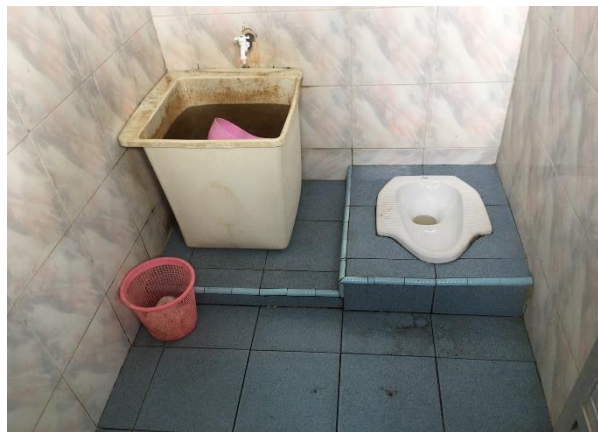
Dari analisa diatas maka dapat diketahui jumlah toilet yang dibutuhkan penumpang, Adapun kebutuhan toilet yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Kebutuhan toilet untuk penumpang pria : 110 Pria/Trip = 3 Toilet
2. Kebutuhan toilet untuk penumpang wanita : 55 Wanita/Trip = 3 Toilet

Tabel 5. 15 Pelayanan toilet

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Toilet	Jumlah dan Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria 	√		<ul style="list-style-type: none"> Kapasitas toilet pria 4 toilet dan wanita 4 toilet Toilet yang ada kotor dan berbau
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet		√	
Jumlah			1	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 9 Kondisi Toilet Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

c) Mushola

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dalam rangka menciptakan kenyamanan penumpang ketika beribadah di Pelabuhan. Mushola di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue memiliki kapasitas yang cukup dengan luas 64 m² karena kegiatan di pelabuhan mulai dari pukul 07.00 WIB – 16.00 Wib maka musholla tersebut hanya digunakan pada 2 waktu sholat sehingga dengan luas mushola

64 m² hal itu dianggap sesuai dengan tolak ukur standar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015.

Tabel 5. 16 Pelayanan Mushola

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Mushola	Luas dan Kondisi	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan Area bersih 100% dan tidak berbau	√		Luas sesuai dan dalam keadaan bersih dan tidak berbau tetapi karena udara dari luar menyebabkan bau dari wc Tidak ada tempat duduk bagi penyandang disabilitas
		Tersedia tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk beribadah		√	
Jumlah			1	1	

Sumber : Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 10 Kondisi Mushola Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

d) Lampu Penerangan

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan 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 survey :

Tabel 5. 17 Hasil Survey Intesitas Cahaya Pada Ruang Tunggu

Titik	LUX
1	111 Lux
2	112,6 Lux
3	113,3 Lux
4	137,9 Lux
RATA - RATA	118,7 Lux

Sumber : Hasil Survey Tim PKL Aceh (2020)

Tabel 5. 18 Pelayanan lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Lampu penerangan	Intesitas cahaya	200-300 Lux		√	Tidak memenuhi standar yang ditetapkan
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 11 Alat untuk mengukur intesitas cahaya

e) Fasilitas Pengatur Suhu

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, lingkungan Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue memiliki ruang tunggu, tidak memiliki alat pengukur suhu (termometer) dan hanya memiliki alat sirkulasi berupa kipas angin,

sehingga penumpang tidak betah berlama-lama berada di ruang tunggu. Pengukuran Suhu dilakukan hanya pada siang hari dikarenakan tidak ada kegiatan pada malam hari di pelabuhan khususnya di ruang tunggu.

Tabel 5. 19 Suhu Ruang Tunggu Pada Siang Hari

Tempat	Titik	Rata rata Suhu
Ruang Tunggu	Titik 1	28° C
	Titik 2	28° C
	Titik 3	29° C
	Titik 4	30° C
LUX RATA - RATA		29° C

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

Tabel 5. 20 Pelayanan suhu pada ruangan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas pengatur suhu (Fasilitas sirkulasi udara AC/ Kipas/ ventilasi udara)	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27		√	Tidak memiliki alat pengukur suhu, hanya memiliki kipas angin rata-rata suhu di ruang tunggu 29°C
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 12 Alat pengukur suhu

f) Fasilitas Lajur Penumpang

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan lajur penumpang di pelabuhan. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan rasa aman serta pemisah jalur penumpang dan kendaraan. Pada saat ini di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue tidak tersedia fasilitas jalur penumpang dikarenakan penumpang masih berjalan di jalur kendaraan yaitu melalui pintu rampa.

Tabel 5. 21 Fasilitas lajur penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas lajur penumpang	Ketersediaan kondisi	Tersedia jalur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan		√	Tersedia gangway namun pada saat masuk ke kapal masih melalui lajur yang sama dengan kendaraan yaitu melalui pintu rampa.
Jumlah			0	1	

Sumber: Hasil Analisa penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 13 Kondisi penumpang yang berada di jalur kendaraan

5. Kemudahan atau Keterjangkauan

a) Informasi Pelayanan

Berdasarkan pengamatan dan survey yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue tersedia fasilitas Informasi Pelayanan kepada pengguna jasa sekurang – kurangnya memuat denah atau *layout* terminal penumpang, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif dan peta jaringan lintasan pelayanan. Dalam survey yang dilakukan didapat data intensitas suara pada saat kebisingan yang ada sebesar 84,2 dB dan intensitas suara pada saat ada informasi dengan kebisingan yang ada sebesar 92,6 dB. Maka didapat selisihnya sebesar 9 dB , hal ini tidak sesuai dengan tolok ukur yang ada.

Tabel 5. 22 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi pelayanan (Informasi yang diberikan kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar) sekurang-kurang memuat Denah/layout terminal,nama dermaga,jadwal keberangkatan dan kedatangan,tarif, tujuan, peta jaringan lintas pelayanan	Tempat dan Kondisi	Informasi visual diletakkan di tempat yang strategis yang mudah dilihat	√		<ul style="list-style-type: none"> ● Tersedia informasi yang diletakkan di tempat strategis yang mudah dilihat yakni di area sekitar ruang tunggu ● Kondisi informasi pelayanan tidak sesuai dengan tolok ukur
		intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada		√	
Jumlah			1	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 14 Alat menghitung intensitas suara (*sound meter*)

a) Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Tabel 5. 23 Informasi Gangguan Perjalanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi gangguan perjalanan kapal (Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal)	Waktu dan Intesitas suara	Informasi diumumkan 10 menit sebelum gangguan		√	Tidak ada pemberian informasi pada saat terjadi gangguan perjalanan kapal
		Intensitas suara jelas terdengar 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada		√	
Jumlah			0	2	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

b) Informasi Angkutan Lanjutan

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue tersedia Informasi Angkutan Lanjutan yang memuat jenis angkutan, Lokasi dan petunjuk

arah angkutan lanjutan, Jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan dan tarif.

Tabel 5. 24 Informasi Angkutan Lanjutan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Informasi angkutan lanjutan	Tempat Kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca		√	Terdapat angkutan lanjutan namun Informasi angkutan lanjutan seperti lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan, jadwal, tujuan, dan tarif tidak ada
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 15 Halte TransKutaraja

c) Fasilitas Layanan Penumpang

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah tersedia Fasilitas

Layanan Penumpang yang memberikan informasi tentang perjalanan kapal dan layanan pegaduan serta dilengkapi dengan 1 meja kerja.

Tabel 5. 25 Fasilitas layanan penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas pelayanan penumpang	Tempat Jumlah	Mempunyai tempat tersendiri dan terdapat 1 (satu) meja kerja	√		<ul style="list-style-type: none"> ● terdapat tempat layanan informasi ● terdapat 1 meja kerja
Jumlah			1	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 16 Kondisi Pos Pelayanan Informasi di Pelabuhan
Penyeberangan Ulee Lheue

d) Tempat Parkir

Terkait dengan aspek kemudahan atau keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan tempat parkir kendaraan baik roda 4 (empat) atau roda

2 (dua). Luas tempat parkir Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah disesuaikan dengan lahan yang ada, sirkulasi kendaraan lancar.

Tabel 5. 26 Pelayanan Tempat Parkir

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Tempat parkir (Tempat untuk parkir kendaraan roda 4 dan roda 2)	Luas dan kondisi	Luas parkir sesuai dengan lahan serta sirkulasi kendaraan masuk keluar dan parkir lancar	√		Luas telah disesuaikan Tidak terdapat atap menuju ke terminal penumpang
		Dilengkapi dengan kanopi/atap untuk akses dari dan menuju terminal penumpang		√	
Jumlah			1	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 17 Kondisi Lapangan Parkir Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

e) Pelayanan bagasi penumpang

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah tersedia pelayanan bagasi penumpang, telah tersedianya porter namun tidak berseragam.

Tabel 5. 27 Pelayanan Bagasi Penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Pelayanan bagasi penumpang	Ada/Tidak ada	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat dengan kondisi baik dan berfungsi		√	Tersedia porter pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue namun tidak berseragam
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

6. Kesetaraan

a) Fasilitas bagi penumpang difabel

Berdasarkan pengamatan dan survey yang di lakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue belum memiliki fasilitas bagi penumpang difabel atau *Mobile Ramp* dengan kemiringan 20°.

Tabel 5.26 Fasilitas bagi penumpang difable

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas bagi penumpang difable	Ada/Tidak ada	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan 20° untuk penyambung dari platform ke kapal		√	Pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue belum tersedia <i>mobile ramp</i>
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

b) Ruang Ibu Menyusui

Berdasarkan pengamatan dan survey yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue tersedia ruang khusus untuk ibu menyusui dan bayi (Ruang Laktasi) namun ruangnya tidak difungsikan.

Tabel 5. 28 Ruang Ibu Menyusui

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Tolak Ukur	Sesuai	Tidak sesuai	
Ruang ibu menyusui	aksesibilitas	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		√	Terdapat ruangan untuk ibu menyusui namun dalam keadaan terkunci dan tidak dilengkapi fasilitas
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Aceh (2020)

Gambar 5. 18 Ruang Ibu Menyusui

5.1.2 Analisa kesesuaian pelayanan di pelabuhan

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

Tabel 5. 29 Tingkat pemenuhan pada seluruh aspek layanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
A. Keselamatan				
1	Informasi dan fasilitas keselamatan	a. Alat pemadam kebakaran		√
		b. Petunjuk jalur evakuasi		√
		c. Titik kumpul evakuasi		√
		d. Nomor telepon darurat		√
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	a. Perlengkapan P3k	√	
		b. Kursi roda	√	
		c. Tandu	√	
		d. Petugas kesehatan	√	
B. Keamanan				
3	Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV		√
4	Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam	√	
5	Informasi gangguan Keamanan	Tersedia stiker berisi (nomor telepon/sms pengaduan) yang mudah terlihat		√
6	Lampu penerangan	sebagai sumber cahaya di area pelabuhan dengan intensitas cahaya 200-300 lux		√
C. Keandalan				
7	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal dengan waktu 5 menit untuk 1 orang penumpang	√	
D. Kenyamanan				
8	Ruang tunggu	a. Untuk 1 orang minimum 0,6 m ²	√	
		b. Area bersih dan tidak berbau	√	
9	Toilet	Tersedianya 1(satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2(dua) kali toilet pria	√	
		Area 100% bersih dan tidak berbau		√
10	Musholla	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan dan Area bersih dan tidak berbau	√	
		Tersedia tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk beribadah		√
11	Lampu penerangan	Sebagai sumber cahaya di area pelabuhan dengan intensitas cahaya 200-300 lux		√
12	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin, ventilasi udara dengan suhu pada terminal penumpang maksimal 27 ^o c		√
13	Fasilitas jalur penumpang	Tersedia jalur penumpang yang terpisah dengan jalur kendaraan		√
E. Kemudahan/Keterjangkauan				
14	Informasi pelayanan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis	√	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
		b. Intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada		√
15	Informasi gangguan perjalanan kapal	a. Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan		√
		b. Intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada		√
16	Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca yang memuat trayek, tarif, jadwal kedatangan dan keberangkatan.		√
17	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas untuk memberikan informasi dan layanan penerimaan pengaduan dengan mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	√	
18	Tempat parkir	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada Sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar	√	
		Dilengkapi dengan kanopi/atap untuk akses dari dan menuju terminal penumpang		√
19	Pelayanan bagasi penumpang	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat		√
F. Kesetaraan				
20	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Terdapat <i>Mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari <i>platform</i> ke kapal		√
21	Ruang ibu menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		√
Jumlah			13	20

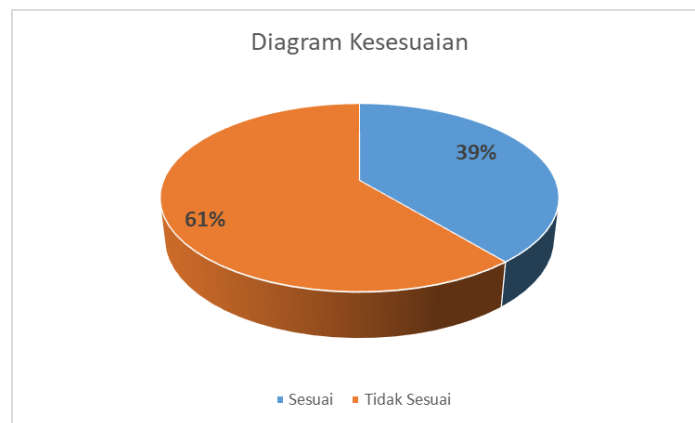
Tabel 5. 30 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Persentase(%)	
		Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Keselamatan	4	4	50%	50%
2	Keamanan	1	3	25%	75%
3	Kehandalan / Keteraturan	1	-	100%	0%
4	Kenyamanan	5	4	44%	56%
5	Kemudahan / Keterjangkauan	3	6	33%	67%
6	Kesetaraan	-	2	0%	100%
Total		14	19	39%	61%

Sumber :Hasil Analisa Penulis (2020)

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang sesuai dengan Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

adalah sebesar 39% sedangkan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan adalah sebesar 61%. Berikut adalah diagram persentase pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berdasarkan hasil analisa penulis :



Sumber : Hasil olahan penulis (2020)

Gambar 5. 19 Diagram Penilaian Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

Dari data persentase di atas dapat diketahui bahwa penilaian pelayanan pada Pelabuhan Ulee Lheue berdasarkan kesesuaian dengan menggunakan klasifikasi pelayanan menurut Peraturan menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 adalah mencapai 39%. Dari hasil perhitungan diatas maka di dapat diketahui pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Ulee Lheue adalah sebagai berikut:

1. Aspek Keselamatan

Tidak tersedia/sesuai:

- a. Alat pemadam kebakaran
- b. Petunjuk jalur evakuasi
- c. Titik kumpul evakuasi
- d. Nomor telepon darurat

2. Aspek Keamanan

- a. Beberapa CCTV yang tidak berfungsi
- b. Tidak tersedia informasi gangguan keamanan

- c. Lampu penerangan yang tidak sesuai tolok ukur
- 3. Aspek Kenyamanan
 - a. Suhu udara yang tidak sesuai dengan tolok ukur yang ada
 - b. Lampu penerangan yang tidak sesuai dengan tolok ukur
 - c. Toilet yang kotor dan berbau
 - d. Tidak ada lajur yang terpisah antara penumpang dan kendaraan
 - e. Mushola yang tidak memiliki kursi untuk penyandang disabilitas melakukan ibadah
- 4. Aspek kemudahan/keterjangkauan
 - a. Informasi yang disampaikan intensitas suaranya tidak sesuai tolok ukur
 - b. Tidak tersedia informasi gangguan perjalanan kapal
 - c. Tidak adanya porter yang berseragam
 - d. Tidak adanya informasi angkutan lanjutan
 - e. Area parkir tidak dilengkapi kanopi untuk akses menuju terminal penumpang
- 5. Aspek Kesetaraan

Tidak sesuai:

 - a. Fasilitas bagi penumpang *Difable*
 - b. Ruang khusus untuk ibu menyusui yang tidak berfungsi

5.2 Usulan Pemecahan Masalah

5.2.1 Pemecahan Masalah

Adapun usulan penyediaan serta perbaikan yang perlu dilakukan sebagai pemecahan masalah agar Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan adalah sebagai berikut :

1. Keselamatan

Pada Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. PER.04/MEN/1980 tentang Syarat-syarat pemasangan dan

pemeliharaan alat pemadam api ringan. Pasal 6 ayat (1) Setiap alat pemadam api ringan harus dipasang menggantung pada dinding dengan penguatan atau dengan konstruksi penguat lainnya atau ditempatkan dalam lemari atau peti (Box) yang tidak dikunci dan APAR harus di tempatkan pada tempat yang terjangkau sebagai berikut tempat APAR yaitu ruang tunggu, loket penumpang, rumah MB, kantor, ruang kesehatan, loket kendaraan, gedung genset, dan gedung pompa.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 20 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 : google (2020)

Gambar 5. 21 Contoh Papan Titik Berkumpul dan Jalur Evakuasi

b. Penyediaan nomor darurat

Nomor darurat ini diletakkan di tempat yang strategis yang mudah dilihat oleh semua orang , agar apabila terjadi keadaan darurat dapat digunakan.

Daftar nomor-nomor yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat:	
Polisi	110
Pemadam Kebakaran	113 atau 1131
Ambulans	118 atau 119
Posko Bencana Alam	129
SAR / Search and Rescue	115
Sentra Informasi Keracunan (Siker)	(021) 4250767, (021) 4227875
Nomor Darurat Telepon Selular dan Satelit	112
Posko Kewaspadaan Nasional	122
Palang Merah Indonesia (PMI)	(021) 4207051
Informasi dan perbaikan kerusakan dan gangguan listrik	123
Informasi dan perbaikan kerusakan dan gangguan telepon	117

Sumber : google (2020)

Gambar 5. 22 Contoh Nomor Telepon Darurat

2. Keamanan

- a. Penyediaan informasi gangguan keamanan dan pengaduan
- Perlunya pengadaan nomor telepon darurat yang dapat dihubungi oleh siapapun di pelabuhan ketika berada dalam keadaan darurat agar dapat segera diketahui dan diberi pertolongan. Informasi pengaduan merupakan nomor telepon operator pelabuhan jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan baik pelayanan maupun hal lainnya. Pemberian informasi nomor telepon tersebut berupa stiker yang ditempel dan ditempatkan pada posisi yang strategis serta dapat dilihat dengan mudah dan jelas.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 23 Contoh stiker informasi gangguan keamanan



- b. Perbaikan/penambahan untuk CCTV yang tidak berfungsi agar seluruh tempat di pelabuhan dapat dikontrol kegiatannya
- c. Peningkatan penerangan di Pelabuhan Ulee Lheue Intenitas cahaya di Pelabuhan Ulee Lheue belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 menjadikan alasan mengapa perlu peningkatan lampu penerangan. Saat ini Pelabuhan Ulee Lheue sudah memasang lampu penerangan akan tetapi selain jumlah lampu yang berfungsi, jenis lampu yang dipakai juga sangat berpengaruh terhadap tingkat intensitas cahaya yang dihasilkan. Maka, untuk itu perlu adanya peningkatan jenis lampu dan penambahan jumlah lampu agar intensitas cahaya yang dihasilkan dapat meningkat dan sesuai dengan tolak ukur yaitu 200-300 lux.

3. Kenyamanan

- a. 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. Selain itu alat pengukur temperatur juga bisa ditambahkan pengadaannya di ruang tunggu agar pengguna jasa dapat mengetahui suhu ruangan di ruang tunggu

Tabel 5. 31 Fasilitas Pengatur Suhu yang Direncanakan

No	Jenis fasilitas	Gambar
1	Fasilitas sirkulasi udara (ventilasi udara, AC, Kipas Angin).	
2	Alat pengukur temperatur suhu ruangan (termometer).	

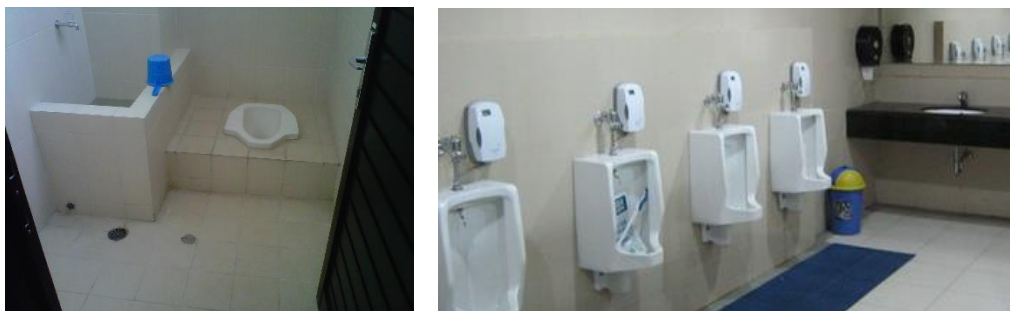
Sumber : google (2020)

b. Penambahan lampu penerangan di ruang tunggu

Intenitas cahaya di Pelabuhan Ulee Lheue belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 menjadikan alasan mengapa perlu peningkatan lampu penerangan. Saat ini Pelabuhan Ulee Lheue sudah memasang lampu penerangan akan tetapi selain jumlah lampu yang berfungsi, jenis lampu yang dipakai juga sangat berpengaruh terhadap tingkat intensitas cahaya yang dihasilkan. Maka, untuk itu perlu adanya peningkatan jenis lampu dan penambahan jumlah lampu agar intensitas cahaya yang dihasilkan dapat meningkat dan sesuai dengan tolak ukur yaitu 200-300 lux.

c. Perbaikan dan perlunya perawatan kebersihan toilet

Saat ini kondisi toilet di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue masih kotor dan berbau hal inilah yang menjadikan alasan mengapa perlu adanya perbaikan terhadap toilet di pelabuhan. Toilet harus dalam kondisi bersih dan tidak berbau agar dapat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 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 : google (2020)

Gambar 5. 24 Contoh toilet yang bersih

- c. Pihak pelabuhan seharusnya mengajukan ke pemerintah daerah/pusat untuk pembangunan gangway yang langsung menuju ke kapal agar lajur penumpang tidak melalui pintu rampa yang sama dengan lajur kendaraan sehingga aspek keselamatan dari penumpang juga dapat ditingkatkan karena pada saat masuk ke kapal dengan lajur yang berbeda.
4. Kemudahan atau Keterjangkauan
- a. Pengadaan fasilitas informasi gangguan perjalanan kapal
- Informasi gangguan perjalanan kapal diumumkan maksimal 10 menit setelah kejadian dengan intensitas pengeras suara 20 dB atau lebih besar dari kebisingan. Maka posisi pengeras suara yang direncanakan yaitu pada pos keamanan, loket, ruang tunggu dan rumah MB.

Tabel 5. 32 Fasilitas Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Alat pengeras suara	Alat pengukur suara (sound meter level)
	

Sumber : google (2020)

Alat pengeras suara digunakan sebagai sarana pemberitahuan mengenai informasi apa saja agar dapat terdengar jelas oleh orang-orang yang berada di pelabuhan. Agar dapat mengetahui intensitas kebisingan suara, dapat diukur dengan menggunakan alat *Sound level meter* .

- b. Pengadaan pelayanan bagasi penumpang
- Menyediakan jasa Porter pada pelabuhan sehingga penumpang menjadi mudah untuk membawa barang dari pelabuhan ke kapal atau sebaliknya



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 25 Contoh porter yang diusulkan

- c. Informasi angkutan lanjutan informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat jenis angkutan, lokasi petunjuk, jadwal, tujuan dan tarif yang dapat dibaca dengan jelas.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 26 Informasi lokasi petunjuk

5. Kesetaraan

- a. Pengadaan fasilitas bagi penumpang difabel

Terdapat *Mobile ramp* (alat bantu untuk naik ke sarana transportasi bagi penumpang disabilitas) dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari *platform* (lantai dermaga) ke kapal sehingga penumpang yang sakit menjadi mudah ketika naik atau turun kapal.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 27 Contoh Mobile Ramp

- b. Perbaikan dan penambahan ruang ibu menyusui dengan fasilitas untuk ibu menyusui agar pengguna jasa seperti ibu menyusui merasa nyaman



Sumber : Google (2020)

Gambar 5. 28 Contoh ruang ibu menyusui

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

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

Tabel 5. 33 Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada
Dengan Kondisi Yang Direncanakan

Kondisi sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari kondisi yang di rencanakan
<ul style="list-style-type: none"> Tidak ada informasi keselamatan berupa Jalur evakuasi, Titik Kumpul, dan Nomor darurat APAR yang tidak terawat 	Menyediakan informasi rambu jalurevakuasi, titik kumpul, serta nomor darurat yang bisa dihubungi.	Untuk memudahkan pengguna jasa apabila terjadi keadaan darurat dengan melihat rambu seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul, dan nomor darurat
Tidak tersedia stiker berisi nomor telepon/sms yang ditempel di sekitar pelabuhan	Menyediakan stiker yang berisi nomor telepon di berbagai tempat di pelabuhan, seperti di area ruang tunggu	Memper memudahkan pengguna jasa untuk menghubungi petugas keamanan apabila terdapat stiker atau nomor layanan gangguan keamanan
Lampu penerangan tidak sesuai dengan tolok ukur, intensitas cahaya dibawah 200 Lux	Mengganti lampu dengan watt yang lebih tinggi dan disesuaikan dengan luas ruangan atau penambahan lampu penerangan	Intesitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila dalam kegelapan
Terdapat cctv namun ada beberapa cctv yang tidak berfungsi	Memperbaiki cctv yang rusak atau menambah cctv di tempat yang rawan	Untuk memberi rasa aman di tempat yang rawan kepada pengguna apabila terjadi sesuatu hal kejahatan karena dapat terekam di cctv
Toilet yang ada dalam keadaan kotor dan berbau	Meningkatkan kebersihan di toilet	Jika toilet bersih, hal itu dapat memberi rasa nyaman bagi pengguna jasa untuk menggunakan toilet
Suhu yang ada di dalam ruang tunggu tidak sesuai dengan suhu yang sesuai dengan tolok ukur. Tidak ada nya alat untuk mengukur suhu yang ada di dalam ruangan.	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 serta menambah alat pengukur suhu agar penumpang tahu suhu yang ada di dalam ruang tunggu	Untuk memberi kenyamanan bagi pengguna jasa agar tidak kepanasan pada saat menunggu.
Lajur penumpang untuk naik kapal masih sama dengan lajur kendraan yaitu melalui pintu rampa	Mengajukan ke pemerintah daerah atau pemerintah pusat untuk pembangunan <i>gangway</i> yang langsung menuju ke kapal agar direncanakan anggarannya	Untuk mempermudah penumpang menuju ke kapal tanpa harus bersamaan dengan kendaraan melalui pintu rampa yang dapat membahayakan keselamatan penumpang pejalan kaki.

lanjutan

Kondisi sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari kondisi yang di rencanakan
Tidak tersedia informasi mengenai angkutan lanjutan yang mudah dilihat dan terbaca	Menyediakan informasi angkutan lanjutan	Agar memudahkan pengguna jasa mendapatkan informasi angkutan lanjutan untuk menggunakan angkutan lanjutan
Jika terjadi gangguan perjalanan kapal pengeras suara tidak digunakan untuk memberi tahu adanya gangguan perjalanan kapal	Memberi himbauan kepada penumpang menggunakan pengeras suara apabila terjadi gangguan perjalanan kapal	Seharusnya memberi informasi apabila terjadi gangguan perjalanan kapal untuk memberi informasi kepada pengguna jasa agar penumpang mengetahui apabila terjadi gangguan dalam perjalanan kapal
Tersedia namun porter tidak berseragam	Menyediakan porter yang berseragam dan beridentitas	Untuk mempermudah penumpang yang membawa barang ke kapal dan memberi rasa aman bagi penumpang jika porter tersebut berseragam dan beridentitas
Tidak tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk naik ke kapal	Menyediakan platform menuju kapal dengan kemiringan 20°	Agar memberi kemudahan bagi penumpang disabilitas untuk masuk ke dalam kapal.

