

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 ANALISA DATA HASIL PENELITIAN

5.1.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Pelayanan di Pelabuhan pada kondisi eksisting.

Dalam perhitungan ini untuk mengetahui berapa persen standar kesesuaian pelayanan terhadap penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang berlaku untuk lintasan utama dengan kondisi eksisting. Untuk dapat mewujudkan standar pelayanan yang sesuai peraturan, maka dari itu penulis akan melakukan perbandingan antara tolak ukur yang ada pada lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 tentang standar pelayanan angkutan penyeberangan dengan kondisi *existing* pelayanan yang ada pada pelabuhan, berikut data hasil penelitian sesuai aspek yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015:

1) Keselamatan

a) Informasi dan Fasilitas Keselamatan

Terkait dengan aspek keselamatan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan informasi dan fasilitas keselamatan. Bentuk dari informasi dan fasilitas keselamatan tersebut berupa alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik berkumpul dan nomor telepon darurat yang ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan terjangkau. Pada saat ini informasi dan fasilitas keselamatan pada pelabuhan masih belum memenuhi standar yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.

Tabel 5. 1 Pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi dan Fasilitas Keselamatan <ul style="list-style-type: none"> ● Alat pemadam kebakaran ● Petunjuk jalur evakuasi ● Titik kumpul evakuasi ● Nomor telpon darurat 	Ada/Tidak ada	Ada		√	APAR tidak terawat
		Tidak ada		√	Belum tersedia : <ul style="list-style-type: none"> ● petunjuk jalur evakuasi di pelabuhan ● titik kumpul evakuasi ● nomor telpon darurat yang bisa dihubungi
		Tidak ada		√	
		Tidak ada		√	
Jumlah			0	4	

Sumber : Hasil Analisa Penulis,(2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 1 Kondisi Alat Pemadam Kebakaran

b) Informasi dan Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih belum tersedia informasi maupun petugas kesehatan yang mudah terlihat serta

Fasilitas Kesehatan seperti perlengkapan P3K hanya terdapat di beberapa tempat saja.

Tabel 5. 2 Pelayanan informasi dan fasilitas kesehatan Pelabuhan Air Putih

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi dan Fasilitas Kesehatan <ul style="list-style-type: none"> ● Petugas kesehatan ● Perlengkapan P3K ● Kursi roda ● Tandu 	Ada/Tidak ada	Tidak ada		√	Tidak ada : <ul style="list-style-type: none"> ● Kursi roda ● Tandu ● petugas kesehatan ● P3K
		Tidak ada		√	
		Tidak ada		√	
		Tidak ada		√	
Jumlah			0	4	

Sumber : Hasil Analisa Penulis, (2020)

2) Keamanan

a) Petugas Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih telah tersedia Petugas berseragam yang mudah dilihat. Bisa dilihat pada gambar 5.2 petugas keamanan yang ada di Pelabuhan Air Putih :

Tabel 5. 3 Pelayanan petugas keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Petugas Keamanan Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Ada/Tidak ada	Ada	√		Terdapat petugas yang berseragam
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 2 Petugas Berseragam di Pelabuhan Air Putih

b) Fasilitas Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih telah tersedia CCTV dan biasa diakses di *website* pemerintah Bengkulu. Berikut gambar CCTV yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih:

Tabel 5. 4 Pelayanan fasilitas keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas Keamanan • Tersedia CCTV yang berfungsi	Ada/Tidak ada	Ada	√		Terdapat 2 CCTV yang berada disudut Pelabuhan dan berfungsi
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 3 CCTV Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

c) Informasi Gangguan Keamanan

Berdasarkan pengamatan dan survei yang di lakukan penulis bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih belum tersedianya Informasi Gangguan Keamanan yang berupa tersedianya stiker berisi Pesan Singkat Tertulis (SMS) pengaduan yang tertempel pada tempat yang strategis mudah terlihat dan jelas terbaca.

Tabel 5. 5 Pelayanan informasi gangguan keamanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi gangguan keamanan	Ada/Tidak ada	Tidak Ada	0	1	Tidak terdapat stiker keamanan pada pelabuhan
<ul style="list-style-type: none"> Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca 					
Jumlah					

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 4 Lingkungan ruang tunggu tanpa informasi berupa stiker

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 Air Putih sudah baik. Berikut hasil data survei :

Tabel 5. 6 Hasil Survey Intensitas Cahaya Pada Pelabuhan Air Putih

No.	Lapangan Parkir	Intensitas Cahaya
1	MB 1	259 Lux
2	MB 2	245 Lux
3	Dermaga	200 Lux
4	Lapangan Parkir	220 Lux

Sumber: Hasil survey Tim PKL Bengkulu, (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkalis, (2020)

Gambar 5. 5 Kondisi Penerangan di Pelabuhan Air Putih Pada Malam Hari

Tabel 5. 7 Pelayanan lampu penerangan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas lampu penerangan <ul style="list-style-type: none"> • Tersedia dengan intensitas cahaya 	200-300 Lux	Pencahayaan pada pelabuhan Air Putih telah cukup memberikan rasa aman di pelabuhan	√		memenuhi standar yang ditetapkan
Jumlah			1	0	

Sumber : Hasil Analisa Penulis, (2020)

3. Aspek Keandalan / Keteraturan

Terkait dengan aspek keandalan/keteraturan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus memberikan waktu pelayanan dan penjualan tiket kapal dengan cepat dan handal dengan tolok ukur yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 untuk pelabuhan lintasan utama yaitu 5 menit per nama penumpang. Hal ini perlu

dilakukan untuk memberikan waktu pelayanan loket yang tidak terlalu lama. Adapun data survei dari waktu pelayanan loket bisa dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5. 8 Waktu Pelayanan loket Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

HARI/TANGGAL	TEMPAT	ORANG KE							WAKTU
		1	2	3	4	5	6	7	
01 Mei 2020	Loket Mobil	1.23	1.20	1.14	1.15	1.22	1.13	1.24	1.18
02 Mei 2020	Loket Mobil	1.14	1.15	1.18	1.17	1.22	1.15	1.24	1.17
03 Mei 2020	Loket Mobil	1.20	1.18	1.15	1.14	1.13	1.24	1.22	1.18
04 Mei 2020	Loket Mobil	1.17	1.16	1.21	1.24	1.22	1.17	1.23	1.20
05 Mei 2020	Loket Mobil	1.20	1.23	1.25	1.22	1.18	1.19	1.21	1.21
06 Mei 2020	Loket Mobil	1.22	1.17	1.15	1.16	1.18	1.20	1.21	1.18
07 Mei 2020	Loket Mobil	1.19	1.18	1.20	1.22	1.24	1.23	1.20	1.20
RATA RATA WAKTU									1.18

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Bengkalis, (2020)

Dari data diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan diloket Pelabuhan Penyeberangan Air Putih telah sesuai dengan tolok ukur yang ada.

Tabel 5. 9 Pelayanan Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Layanan penjualan tiket ● Waktu Penjualan tiket kapal	5 Menit/Pumpang	ada	√		Telah sesuai dengan tolok ukur yang ada, data survey bias dilihat pada tabel 5.8
Jumlah			1	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 6 Kondisi Loket Mobil Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

4. Kenyamanan

a) Ruang Tunggu

Pihak pengelola Pelabuhan Air Putih harus menyediakan fasilitas ruang tunggu sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015.

Produktivitas Keberangkatan Penumpang selama 15 hari dengan jumlah total 20.377 penumpang.

$$\begin{aligned}
 &\text{Jumlah rata-rata penumpang 15 hari} \\
 &\text{perhari} = \frac{\text{Jumlah penumpang dalam 15 hari}}{\text{Waktu survei}} \\
 &= \frac{20.377}{15} = 1.358 \text{ Penumpang/hari} \\
 &= \frac{1.358}{22 \text{ Trip}} = 62 \text{ Penumpang/Trip}
 \end{aligned}$$

$$\text{Luas yang dibutuhkan : } 0.6 \times 62 = 37.2 \text{ m}^2$$

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, bahwa di lingkungan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih tersedia fasilitas ruang tunggu yang telah sesuai dengan luas sebesar yaitu 37.2 m².

Tabel 5. 10 Pelayanan ruang tunggu

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Ruang tunggu <ul style="list-style-type: none"> ● Untuk 1 orang minimum 0,6 m² ● Area bersih dan tidak berbau 	Luas dan Kondisi	Ruang tunggu sudah mencukupi	√		Luas ruang tunggu sudah mencukupi dan area ruang tunggu bersih dan tidak berbau
		Dalam keadaan bersih dan tidak berbau	√		
Jumlah			2	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 7 Kondisi Ruang Tunggu di Pelabuhan penyeberangan Air Putih

b) Toilet

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas toilet dengan kondisi bersih 100% dan tersedia 1 (satu) toilet pria untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. Untuk menghitung kapasitas toilet yang dibutuhkan penulis melakukan survei penumpang pada tanggal 3 Mei 2020 dengan membedakan jenis kelamin.

Tabel 5. 11 Produktivitas Penumpang di Pelabuhan Air Putih

Tanggal	keberangkatan	
	Pria	Wanita
03/01/2020	1054	700
03/02/2020	670	407
03/03/2020	629	500
03/04/2020	630	473
03/05/2020	700	541
03/06/2020	1051	733
03/07/2020	750	679
03/08/2020	1000	600
03/09/2020	737	500
03/10/2020	758	400
03/11/2020	642	500
03/12/2020	700	619
03/13/2020	730	601
03/14/2020	790	502
03/15/2020	973	706
Total	11.814	8.461
Rata - rata	787.6	564.1

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis

Berikut penghitungan jumlah toilet yang dibutuhkan:

Jumlah toilet yang dibutuhkan :

Jumlah rata-rata penumpang pria

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

$$= \frac{11.814}{15} = 788 \text{ Pria/hari}$$

Jumlah rata-rata penumpang wanita

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

$$= \frac{8.461}{15} = 565 \text{ Wanita/hari}$$

Jumlah rata-rata penumpang pria pertrip

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

$$= \frac{788}{22} = 36 \text{ Pria/Trip}$$

Jumlah rata-rata penumpang pria pertrip

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

$$= \frac{565}{22} = 26 \text{ Wanita/Trip}$$

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

1. Kebutuhan toilet untuk penumpang pria: 36 Pria/Trip = 1 Toilet
2. Kebutuhan toilet untuk penumpang wanita: 26 Wanita/Trip=1 Toilet

Jumlah fasilitas toilet di Pelabuhan penyeberangan Air Putih tersedia 2 toilet maka hasil perhitungan fasilitas toilet telah sesuai dengan kapasitas penumpang perhari 1 Toilet Pria dan 1 Toilet Wanita namun kondisi toilet di pelabuhan saat ini masih kotor dan berbau

Tabel 5. 12 Pelayanan toilet

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

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber : Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 8 Kondisi Toilet di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

c) Musholla

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas musholla. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan kenyamanan penumpang ketika beribadah di pelabuhan. Fasilitas musholla di Pelabuhan Air Putih telah sesuai karena Luas musholla 270 m² karena kegiatan dipelabuhan mulai dari pukul 06:30 WIB – 22:00 WIB maka musholla tersebut hanya digunakan pada 4 waktu sholat sehingga dengan luas musholla 270 m² hal itu dianggap sesuai dengan tolak ukur standar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015.

Tabel 5. 13 Pelayanan Mushola di Pelabuhan Air Putih

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Mushola	Luas dan Kondisi	Luas musholla 270 m ²	√		<ul style="list-style-type: none"> ● Luas telah sesuai ● Bersih dan tidak berbau
<ul style="list-style-type: none"> ● Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan ● Bersih dan tidak berbau 		Bersih tidak berbau	√		
Jumlah			2	0	

Sumber : Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkalis, (2020)

Gambar 5. 9 Kondisi Musholla Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

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 survei :

Tabel 5. 14 Hasil Survey Intesitas Cahaya Pada Ruang Tunggu

Tanggal	LUX
5 Juni 2020	184
6 Juni 2020	185
7 Juni 2020	186
8 Juni 2020	185
9 Juni 2020	189
Rata - Rata	185

Sumber : Hasil Survey Tim PKL Bengkalis, (2020)

Tabel 5. 15 Pelayanan Lampu Penerangan Ruang Tunggu

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas lampu penerangan ● Intensitas cahaya lampu penerangan	200-300 Lux	185 Lux pada ruang tunggu		√	Tidak memenuhi standar yang ditetapkan
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 10 Kondisi Penerangan di Ruang Tunggu Pelabuhan Air Putih

e) Fasilitas Pengatur Suhu

Berdasarkan pengamatan dan survei yang dilakukan penulis, lingkungan Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Kariangau memiliki ruang tunggu yang terbuka, tidak memiliki alat pengukur suhu (termometer) dan hanya memiliki alat sirkulasi berupa kipas angin dalam kondisi rusak, sehingga penumpang tidak betah berlama-lama berada di ruang tunggu.

Tabel 5. 16 Suhu Ruang Tunggu Pada Siang Hari

Tanggal	Temperatur Suhu
5 Juni 2020	30°C
6 Juni 2020	31°C
7 Juni 2020	29°C
8 Juni 2020	30°C
9 Juni 2020	30°C
Rata - Rata	30°C

Sumber : Hasil Survey Tim PKL Bengkalis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkalis, (2020)

Gambar 5. 11 Termometer Pengatur Suhu pada siang hari

Tabel 5. 17 Pelayanan suhu pada ruangan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Pengatur suhu Suhu dalam terminal penumpang	Tidak melebihi dari 27°C serta memiliki AC/ Kipas Angin	Tidak memiliki AC/Kipas angin rata-rata suhu di ruang tunggu 30°C		√	tidak sesuai dengan Tolok ukur
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

f) Fasilitas Lajur Penumpang

Terkait dengan aspek kenyamanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 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 Air Putih telah tersedia fasilitas jalur penumpang dan telah digunakan sesuai dengan fungsinya.

Tabel 5. 18 Fasilitas lajur penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas jalur keamanan ● Tersedia jalur penumpang yang terpisah dengan kendaraan	Ada/Tidak ada	Ada		√	Tersedia <i>gangway</i> namun untuk menuju ke kapal lajur penumpang dan kendaraan masih bersamaan menuju pintu rampa
Jumlah			1	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkalis, (2020)

Gambar 5. 12 Kondisi Jalur Penumpang di Pelabuhan Air Putih

5. Kemudahan atau Keterjangkauan

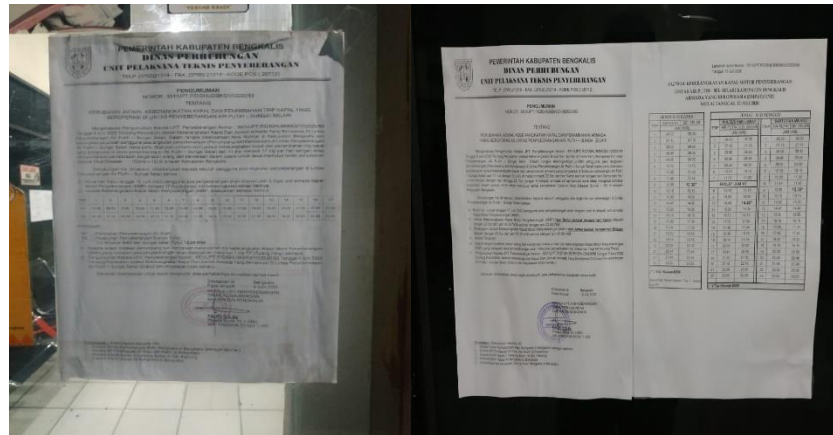
a) Informasi Pelayanan

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 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. Bentuk dari informasi layanan memuat denah, nama dermaga, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan, tarif, peta jaringan lintas dan informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah dilihat dan jelas terbaca. Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih sudah ada beberapa informasi visual namun letaknya masih sulit dilihat atau tidak ditempat strategis dan tidak ada informasi dalam bentuk audio.

Tabel 5. 19 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi pelayanan ● Informasi yang diberikan kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar	Tempat dan Kondisi	tersedia informasi visual namun tidak ditempatkan di tempat yang strategis yang mudah dilihat		√	Tersedia informasi visual namun tidak di tempat yang strategis mudah dilihat dan tidak tersedia informasi dalam bentuk audio
		Tidak tersedia informasi dalam bentuk audio		√	
Jumlah			0	2	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 13 Papan Informasi di Pelabuhan Penyeberangan

b. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 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. Berdasarkan hasil survei langsung dilapangan, pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih tidak ada informasi tentang gangguan perjalanan kapal baik berupa visual maupu audio yang diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan.

Tabel 5. 20 Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi gangguan perjalanan kapal ● diumumkan 10 menit sebelum gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Waktu dan intensitas suara	Tidak ada informasi gangguan perjalanan kapal		√	Tidak tersedia informasi pada saat terjadi gangguan perjalanan kapal
		Tidak tersedia informasi dalam bentuk audio		√	
Jumlah			0	2	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

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 Air Putih masih belum tersedia mengenai informasi angkutan lanjutan. Berdasarkan hasil informasi di lapangan informasi angkutan lanjutan didapat jika pengguna jasa bertanya kepada petugas dilapangan.

Tabel 5. 21 Informasi Angkutan Lanjutan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Informasi angkutan lanjutan ● Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada/Tidak ada	Tidak ada		√	Tidak ada papan informasi atau stiker angkutan lanjutan
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

d. Fasilitas Pelayanan Penumpang

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan pelayanan penumpang, bentuk dari fasilitas pelayanan penumpang yaitu memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan penerimaan pengaduan dengan memiliki tempat dan 1 (satu) meja kerja. Pada saat ini belum tersedia fasilitas tersebut pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.

Tabel 5. 22 Fasilitas layanan penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Fasilitas pelayanan penumpang <ul style="list-style-type: none"> Mempunyai tempat tersendiri dan terdapat 1 (satu) meja kerja 	Ada/Tidak ada	Tidak ada		√	Tidak terdapat layanan informasi di pelabuhan, penumpang sering bertanya kepada petugas di lapangan
Jumlah			0	1	

Sumber : Hasil Analisa Penulis, (2020)

e. 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 Air Putih telah disesuaikan dengan lahan yang ada, sirkulasi kendaraan lancar, dan untuk menuju dan dari terminal penumpang harus dilengkapi dengan kanopi atau atap.

Tabel 5. 23 Pelayanan Tempat Parkir

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	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 dengan lahan yang ada ● Sirkulasi lancar dan terdapat atap menuju ke terminal penumpang
		Sirkulasi kendaraan keluar dan masuk lancar serta adanya atap ke terminal penumpang	√		
Jumlah			2	0	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 14 Kondisi Lapangan Parkir Pelabuhan penyeberangan Air Putih



Sumber: Hasil Dokumentasi Tim PKL Bengkulu, (2020)

Gambar 5. 15 Kondisi Terdapat Atap menuju Terminal Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

f. Pelayanan Bagasi Penumpang

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 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 Air Putih.

Tabel 5. 24 Pelayanan Bagasi Penumpang

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Pelayanan bagasi penumpang ● Tersedia porter berseragam	Ada/Tidak ada	Tidak Ada		√	Tidak Tersedia porter pada Pelabuhan Penyeberangan Air putih
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

6. Kesetaraan

a. Fasilitas Bagi Penumpang *Difable*

Terkait dengan aspek kesetaraan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan pelayanan bagi penumpang difable. bentuk dari fasilitas pelayanan bagi penumpang difable yaitu Terdapat *Mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari platform ke kapal. Pada saat ini belum tersedia fasilitas tersebut pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.

Tabel 5. 25 Fasilitas bagi penumpang difabel

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Pelayanan bagi penumpang difabel ● <i>Mobile ramp</i> dengan kemiringan 20°	Ada/Tidak ada	Tidak ada		√	Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih belum tersedia <i>mobile ramp</i>
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

b. Ruang Ibu Menyusui

Terkait dengan aspek kesetaraan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas ruang ibu menyusui. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan kemudahan untuk ibu yang sedang menyusui anaknya. Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih belum tersedia fasilitas ruang ibu menyusui.

Tabel 5. 26 Ruang Ibu Menyusui

Jenis Pelayanan	Kesesuaian				Keterangan
	Indikator	Eksisting	Sesuai	Tidak sesuai	
Ruang ibu menyusui ● Tersedia ruang khusus untuk ibu menyusui	Ada / Tidak ada	Tidak ada		√	Tidak terdapat ruangan untuk ibu menyusui
Jumlah			0	1	

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

5.1.2 Analisis Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan

Dari hasil analisa diatas terhadap aspek-aspek kesesuaian standar pelayanan penumpang yang terdapat pada Lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dapat diketahui melalui tabel dibawah ini :

Tabel 5. 27 Tingkat pemenuhan pada seluruh layanan aspek

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Ketersediaan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
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	√	

Lanjutan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
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. Kehandalan				
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 bersih dan tidak berbau		√
10	Musholla	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan	√	
		Area bersih dan tidak berbau	√	
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 ⁰ c		√
13	fasilitas lajur penumpang	Tersedia jalur penumpang yang terpisah dengan jalur kendaraan		√
E. Kemudahan/Keterjangkauan				
14	Informasi pelayanan	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis		√
		Intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada		√
15	Informasi gangguan perjalanan kapal	Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan		√
		Intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada		√

Lanjutan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca yang memuat trayek, tarif , jadwal kedatangan dan keberangkatan.		√
17	Fasilitas layanan penumpang	Mempunyai Tempat tersendiri dan terdapat 1 meja kerja		√
18	Tempat parkir	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada	√	
		Sirkulasi kendaraan keluar masuk lancar	√	
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			11	22

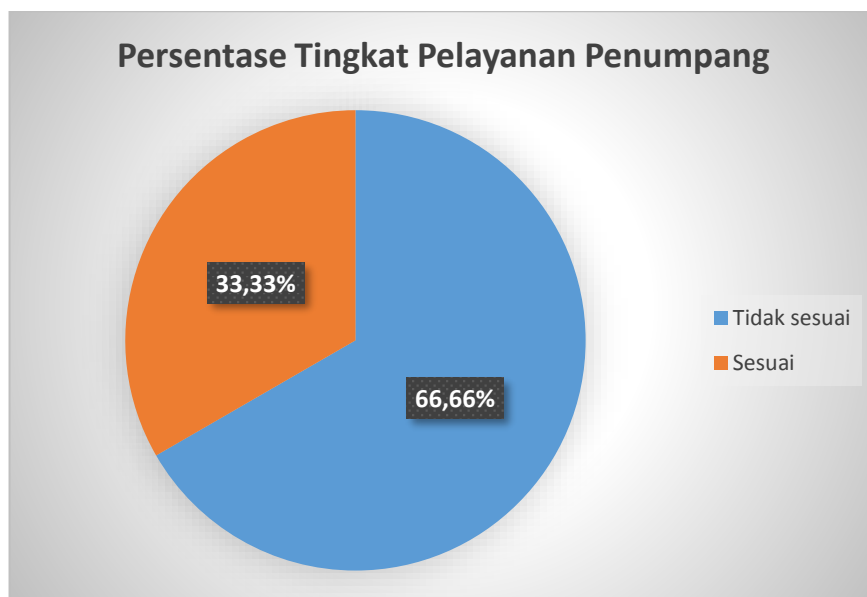
Berdasarkan tabel diatas maka dapat dihitung jumlah kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan Air Putih. Untuk mengetahui berapa tingkat persentase yang tidak sesuai dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 5. 28 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pada Pelabuhan Air Putih

Jenis Pelayanan	Tingkat Kesesuaian		Persentase (%)	
	Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
Keselamatan	-	8	0%	24,24%
Keamanan	3	1	9,09%	3,03%
Kehandalan / Keteraturan	1	-	3,03%	0%
Kenyamanan	5	4	15,15%	12,12%
Kemudahan / Keterjangkauan	2	7	6,06%	21,21%
Kesetaraan	-	2	0%	6,06%
Jumlah	11	22	33,33%	66,66%

Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang sesuai dengan Pelayanan pada Pelabuhan Air Putih adalah sebesar 33,33%. sedangkan yang tidak sesuai dengan Pelayanan adalah sebesar 66,66%. Maka bisa disimpulkan standar pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan Air Putih belum memenuhi standar yang ada. Berikut adalah diagram persentase pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih berdasarkan hasil analisa penulis :



Sumber :Hasil Analisa Penulis, (2020)

Gambar 5. 16 Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang

5.2 Usulan Pemecahan Masalah

5.2.1 Pemecahan Masalah

Adapun usulan penyediaan serta perbaikan yang perlu dilakukan sebagai pemecahan masalah agar Pelabuhan Penyeberangan Air Putih sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan 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 *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. 17 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. 18 Contoh Papan Titik Berkumpul dan Jalur Evakuasi

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. 19 Contoh Nomor Telepon Darurat

- c. Penyediaan fasilitas kesehatan berupa tandu dan kursi roda
 Fasilitas kursi roda dan tandu perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih guna untuk mengantisipasi keadaan darurat perihal keselamatan bagi orang-orang yang berada di pelabuhan. Nantinya fasilitas kursi roda dan tandu ini sebaiknya diletakkan di pos kesehatan yang didalamnya ada petugas kesehatan yang bertugas.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 20 Contoh Alat Kursi Roda dan Tandu



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 21 Contoh perlengkapan alat P3K



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 22 Contoh petugas kesehatan

2. Keamanan

- a. Penyediaan informasi gangguan keamanan dan pengaduan
Perlu ada 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/ditempatkan pada posisi yang strategis dan dapat dilihat dengan mudah dan jelas.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 23 Contoh Nomor Telepon Darurat

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.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 24 Fasilitas sirkulasi udara (AC dan Kipas Angin)

b. Penambahan lampu penerangan di ruang tunggu

Intenitas cahaya di ruang tunggu yang hanya 185 lux dari 200 lux yang dipersyaratkan menjadikan alasan mengapa perlu penambahan lampu penerangan di ruang tunggu. 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 tolok ukur yaitu 200-300 lux.

c. Perbaikan dan perlunya perawatan kebersihan toilet

Saat ini kondisi toilet di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih 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 No. 39 Tahun 2015.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 25 Contoh toilet yang bersih

4. Kemudahan atau Keterjangkauan
 - a. Pengadaan informasi pelayanan

Pengadaan informasi pelayanan diberikan kepada pengguna jasa yang diusulkan berisi denah atau *layout* pelabuhan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, tarif, peta lintas jaringan serta informasi mengenai tujuan. Pelayanan informasi audio harus disediakan di pelabuhan untuk memberikan informasi jika terjadinya gangguan dengan intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 26 Contoh papan pelayanan informasi

b. Pengadaan fasilitas informasi gangguan perjalanan kapal

Informasi gangguan perjalanan kapal diumumkan maksimal 10 menit setelah kejadian dengan intensitas penguas suara 20 dB atau lebih besar dari kebisingan. Maka posisi penguas suara yang direncanakan yaitu pada pos keamanan, loket, ruang tunggu dan rumah MB.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 27 Alat Penguas Suara



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 28 Informasi Audio yang dibutuhkan

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



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 29 Informasi Lokasi Petunjuk

d. Fasilitas layanan penumpang

Adanya penempatan petugas dan 1 buah meja tempat pengguna jasa mengajukan pengaduan serta menanyakan informasi yang ingin diketahui mengenai pelabuhan.



Sumber : google (2020)

Gambar 5. 30 Informasi Layanan Penumpang yang direncanakan

e. Penyediaan 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. 31 Contoh porter yang diusulkan

4. 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. 32 Contoh *Mobile Ramp*

b. Pengadaan Ruang ibu menyusui yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan / Atau

Memerah Air Susu Ibu Ruang ibu menyusui setidaknya memiliki ruangan khusus dengan ukuran min 3 x 4 m², memiliki penerangan yang cukup, jauh dari kebisingan, dan lain – lain.



Sumber : Google (2020)

Gambar 5. 33 Contoh Ruang Ibu Menyusui

5.3 Perbandingan dan Manfaat antara Sistem dengan Kondisi yang di Rencanakan

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari hasil analisis diatas adalah dari hasil pengukuran langsung terhadap fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih, maka sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan bahwa pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang di analisis belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang.

Tabel 5. 29 Perbandingan Manfaat antara Kondisi Yang Ada dengan Kondisi Yang Direncanakan

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang direncanakan
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak ada informasi keselamatan berupa Jalur evakuasi, Titik Kumpul, dan Nomor darurat ➤ APAR yang tidak terawat ➤ Tidak adanya fasilitas kesehatan berupa P3K, Kursi Roda, Tandu, Petugas Kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menyediakan fasilitas rambu seperti jalur evakuasi, titik kumpul, serta nomor telepon darurat yang bisa dihubungi ➤ Menyediakan fasilitas kesehatan seperti P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Untuk memudahkan pengguna jasa apabila terjadi keadaan darurat dengan melihat rambu seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul, dan nomor telepon darurat ➤ Untuk memudahkan jika terjadi keadaan darurat pengguna jasa dapat ditolong dengan berupa P3K, kursi roda, tandu, dan tersedia petugas kesehatan yang siap melakukan pertolongan.
Tidak tersedia stiker berisi nomor telepon/sms yang di tempel di sekitas pelabuhan	Menyediakan stiker yang berisi nomor telepon di berbagai tempat di pelabuhan, seperti di area ruang tunggu	Mempermudah pengguna jasa untuk menghubungi petugas keamanan apabila terdapat stiker atau nomor layanan gangguan keamanan.
Toilet yang ada dalam keadaan kotor dan berbau	Meningkatkan kebersihan di toilet	Jika toilet bersih, hal itu dapat memberikan rasa nyaman bagi penumpang saat menggunakan toilet
Lampu penerangan di ruang tunggu pada malam hari tidak memenuhi standar yang ditetapkan 200-300 Lux pada ruang tunggu hanya 185 Lux	Mengganti lampu di ruang tunggu dengan watt yang lebih tinggi dan disesuaikan dengan luas ruangan atau penambahan lampu	Intensitas cahaya lebih terang sehingga memberi kenyamanan bagi pengguna jasa apabila pengguna jasa berada di ruang tunggu pada malam hari

Lanjutan

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang direncanakan
Suhu yang ada di dalam ruang tunggu tidak sesuai dengan tolok ukur, rata rata suhu pada ruang tunggu 30°C	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	Demi memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa pada saat menunggu di pelabuhan
Tersedia informasi visual namun tidak ditempatkan di tempat yang strategis yang mudah dilihat	Menyediakan papan informasi yang berisi denah/ <i>layout</i> pelabuhan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, tarif, peta lintas jaringan serta informasi mengenai tujuan.	Mempermudah pengguna jasa untuk mengetahui denah pelabuhan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, tarif, serta mengetahui informasi tujuan yang akan melakukan keberangkatan.
Tidak ada informasi gangguan perjalanan kapal dan tidak ada tersedia informasi dalam bentuk audio	Menyediakan informasi dalam bentuk audio guna untuk memberikan informasi 10 menit sebelum gangguan perjalanan kapal pada pengguna jasa dipelabuhan	Agar pengguna jasa bisa mengetahui informasi 10 menit sebelum terjadinya gangguan perjalanan kapal
Tidak tersedia informasi angkutan lanjutan di pelabuhan	Menyediakan papan informasi lanjutan yang berisi sekurang – kurangnya memuat jenis angkutan, lokasi petunjuk, jadwal, tujuan dan tarif	Untuk memberikan informasi kepada pengguna jasa di pelabuhan agar pengguna jasa tidak kebingungan untuk mengetahui jenis angkutan dipelabuhan, tiap tiap lokasi yang ingin dituju, jadwal kapal, tujuan dan jumlah tarif yang akan dibayar.

Lanjutan

Eksisting	Kondisi yang direncanakan	Manfaat dari Kondisi yang direncanakan
Tidak terdapat petugas layanan penumpang dan tidak mempunyai 1 meja tempat kerja yang mengakibatkan penumpang sering bertanya kepada petugas dilapangan	Menyediakan petugas dan 1 buah meja kerja	Mempermudah pengguna jasa agar dapat mengajukan pengaduan serta menanyakan informasi yang ingin diketahui mengenai pelabuhan, agar tidak ada lagi penumpang yang bertanya kepada petugas di lapangan
Tidak tersedia Porter berseragam	Menyediakan jasa porter yang berseragam dan beridentitas	Untuk mempermudah penumpang membawa barang dari pelabuhan ke kapal atau sebaliknya dan memeberikan rasa aman bagi penumpang jika ada porter yang berseragam dan beridentitas.
Tidak terdapat <i>mobile ramp</i> di Pelabuhan	Menyediakan <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari <i>platform</i> ke kapal	Agar memberi kemudahan bagi penumpang disabilitas ketika naik atau turun dari kapal
Tidak terdapat ruangan untuk ibu menyusui	Menyediakan Ruang Ibu Menyusui	Agar penumpang ibu menyusui merasa nyaman saat akan memberikan asi