

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH



5.1 Analisis Data Hasil Penelitian






5.1.1 Analisa Pelayanan Penumpang Sesuai Kondisi *Eksisting*

Penelitian yang dilakukan di pelabuhan penyeberangan Gorontalo akan dihitung untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan. Hasil perhitungan ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di pelabuhan penyeberangan Gorontalo. Adapun hasil penelitian terhadap standar fasilitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Gorontalo adalah sebagai berikut :

1. Aspek Keselamatan

Tabel 5.1. Pelayanan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Informasi dan fasilitas Keselamatan	Alat pemadam Kebakaran	√	-	
		Petunjuk jalur Evakuasi	√	-	

1	2	3	4	5	6
1	Informasi dan fasilitas Keselamatan	Titik kumpul evakuasi	-	√	<p>Area pelabuhan tanpa titik kumpul evakuasi</p> 
		Nomor telepon darurat	-	√	<p>Tidak tersedianya nomor telepon darurat pada layanan informasi di pelabuhan penyeberangan Gorontalo</p> 
2	Informasi dan fasilitas Kesehatan	Petugas Kesehatan	√	-	
		Perlengkapan P3K	√	-	
		Kursi Roda	√	-	

1	2	3	4	5	6
		Tandu	-	√	Tidak tersedianya tandu di pelabuhan penyeberangan Gorontalo baik di ruang kesehatan maupun area pelabuhan.
Jumlah			5	3	

Dari hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa pada standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Gorontalo khususnya pada aspek keselamatan hanya terdapat 5 komponen yang terpenuhi atau sesuai standar dari total 8 komponen yang tertera dalam PM 39 Tahun 2015. Komponen yang tidak memenuhi standar diantaranya adalah tidak adanya tandu dan titik kumpul evakuasi di area pelabuhan yang mana dapat menghambat pelayanan keselamatan jika terjadi keadaan darurat, tidak adanya nomor telepon darurat yang mana dapat menyulitkan para penumpang untuk meminta bantuan jika sedang dalam bahaya.

2. Aspek Keamanan

Tabel 5.2. Pelayanan Informasi dan Fasilitas Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas Keamanan	Tersedia CCTV	√	-	

2	Petugas Keamanan	Petugas berseragam dan mudah terlihat	√	-	
1	2	3	4	5	6
3	Informasi Gangguan Keamanan	Stiker yang mudah dilihat	-	√	Tidak adanya stiker yang berisi nomor telepon pengaduan mengenai gangguan keamanan yang ditempel di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo
4	Lampu Penerangan	Intensitas cahaya 200 – 300 lux	-	√	Pencahayaan di pelabuhan penyeberangan Gorontalo belum memenuhi standar pada PM 39 Tahun 2015
Jumlah			2	2	

Tabel 5.3. Daftar Lokasi CCTV di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo

No	Daftar CCTV	Jumlah (unit)
1	<i>Gangway</i>	3
2	Terminal Penumpang	4
Jumlah		7

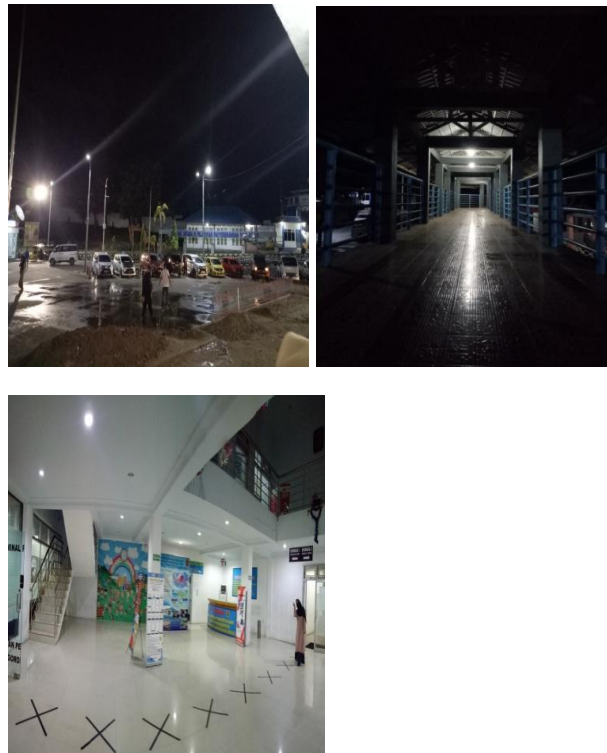
Gambar 5.1. CCTV di area *Gangway*



Gambar 5.2. CCTV di area Terminal Penumpang

Tabel 5.4. Hasil Pengukuran Intensitas Cahaya (Lux Meter)

Titik	Lapangan Parkir	Ruang Tunggu	Gangway
1	194	119	123
2	102	107	120
3	105	104	123
4	102	103	120
Rata-rata	125,75 lux	108,25 lux	121,5 lux



Gambar 5.3. Pencahayaan pada lapangan parkir, *Gangway* dan area ruang tunggu.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan bahwa ketersediaan CCTV dan dapat berfungsi dengan baik di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo sudah di kategorikan sesuai dengan standar pelayanan penumpang untuk fasilitas keamanan. Adapun kondisi pencahayaan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo yang kurang memadai seperti di beberapa titik pada gambar diatas.

3. Aspek Keandalan/Keterjangkauan

Tabel 5.5. Layanan Penjualan Tiket

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Layanan Penjualan tiket	Maksimum 5 menit per nama penumpang	√	-	

Jumlah	1	0	
--------	---	---	--

Tabel 5.6. Waktu Pelayanan Loket Penumpang




No	Hari/Tanggal	Waktu Pelayanan (detik)						
		Pnp 1	Pnp 2	Pnp 3	Pnp 4	Pnp 5	Pnp 6	Pnp 7
1	Senin/23 maret 2020	130	124	134	134	133	156	139
2	Rabu/25 maret 2020	124	212	138	130	135	143	115
3	Jumat/27 maret 2020	122	138	133	132	138	123	128
4	Minggu/29 maret 2020	131	128	134	131	127	144	136
5	Selasa/31 maret 2020	128	125	128	143	123	134	128
6	Kamis/2 april 2020	122	127	129	125	121	156	125
7	Sabtu/4 april 2020	125	120	128	120	134	212	132
Rata-rata		126	140	132	130	130	152	129

Berdasarkan hasil survei layanan penjualan tiket diatas dapat diketahui bahwa kondisi pelayanan tiket di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo saat ini telah sesuai dengan ketentuan pelayanan yaitu tidak melebihi waktu maksimal 5 (lima) menit per nama penumpang.

4. Aspek Kenyamanan

Tabel 5.7. Pelayanan aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Tolak ukur	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
----	-----------------	------------	--------	--------------	------------

1	Ruang tunggu	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	√	-	
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	√	-	
1	2	3	4	5	6
2	Toilet	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria	√	-	
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	√	-	
3	Mushola	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan Gorontalo	√	-	
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla	√	-	

4	Lampu Penerangan	200 – 300 Lux	-	√	
5	Fasilitas pengatur suhu	Suhu dalam terminal penumpang Maksimal 27° C	-	√	
1	2	3	4	5	6
6	Fasilitas jalur penumpang	Tersedia lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan	-	√	
Jumlah			6	3	

Perhitungan luas ruang tunggu :

Luas tempat *existing*

$$\begin{aligned}
 \text{per penumpang} &: \frac{\text{Luas ruang tunggu existing}}{\text{Kapasitas ruang tunggu}} && (5.1) \\
 &: \frac{222 \text{ m}^2}{32} \\
 &: 7 \text{ m}^2
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat dari perhitungan diatas bahwa luas ruang tunggu yang ada di pelabuhan penyeberangan Gorontalo telah sesuai dengan luas

ruang tunggu yang tertera dalam Peraturan Menteri Nomor 39 tahun 2015 yaitu minimal 0,6 m² untuk 1 (satu) orang.

Perhitungan ratio toilet :

Tabel 5.8. Produktivitas Penumpang

No	Tujuan	Trip	Pria	Wanita
1	Pagimana	1	45	97
2	Wakai- Ampana	1	59	54
Total		2	104	151

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah toilet pria} \\
 \text{yang dibutuhkan} & : \frac{\text{Jumlah penumpang pria}}{\text{Jumlah trip}} & (5.2) \\
 & : \frac{104}{2} \\
 & : 52 \text{ pria/trip}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah toilet wanita} \\
 \text{yang dibutuhkan} & : \frac{\text{Jumlah penumpang wanita}}{\text{Jumlah trip}} & (5.3) \\
 & : \frac{151}{2} \\
 & : 76 \text{ wanita/trip}
 \end{aligned}$$

Ratio untuk 1 (satu) toilet pria yang harus ada di area pelabuhan adalah 50 (lima puluh) orang, sedangkan untuk toilet wanita adalah 2 (dua) kali lebih banyak dari toilet pria. Dari analisa diatas maka dapat diketahui jumlah toilet yang dibutuhkan penumpang sebagai berikut :

Kebutuhan toilet untuk penumpang pria : 52 Pria/Trip = 2 Toilet

Kebutuhan toilet untuk penumpang wanita : 76 Wanita/Trip = 2 Toilet

Saat ini Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo memiliki 2 buah toilet pria dan 2 buah toilet wanita, hal ini berarti jumlah toilet di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo saat ini telah sesuai dengan kebutuhan penumpang yang ada.

Kondisi mushola di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo :



Gambar 5.4. Kondisi mushola

Tersedia mushola di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo yang cukup luas dan tersedia juga perlengkapan ibadah didalamnya serta area mushola bersih dan tidak berbau.

Perhitungan intensitas cahaya pada ruang tunggu :

Tabel 5.9. Intensitas cahaya lampu penerangan ruang tunggu

No	Tempat	Bagian	Intensitas Cahaya
1	Ruang tunggu	Titik 1	119
		Titik 2	107
		Titik 3	185
		Titik 4	103
Rata-rata			128,5



Gambar 5.5. Mengukur cahaya pada ruang tunggu

Survei dilakukan dengan menggunakan alat lux meter dengan cara mengukur di beberapa titik di Pelabuhan penyeberangan Gorontalo. Adapun kondisi pencahayaan yang diukur pada ruang tunggu sudah cukup baik, namun ada beberapa lampu yang rusak sehingga intensitas cahayanya tidak sesuai dengan ketentuan yaitu 200-300 lux.

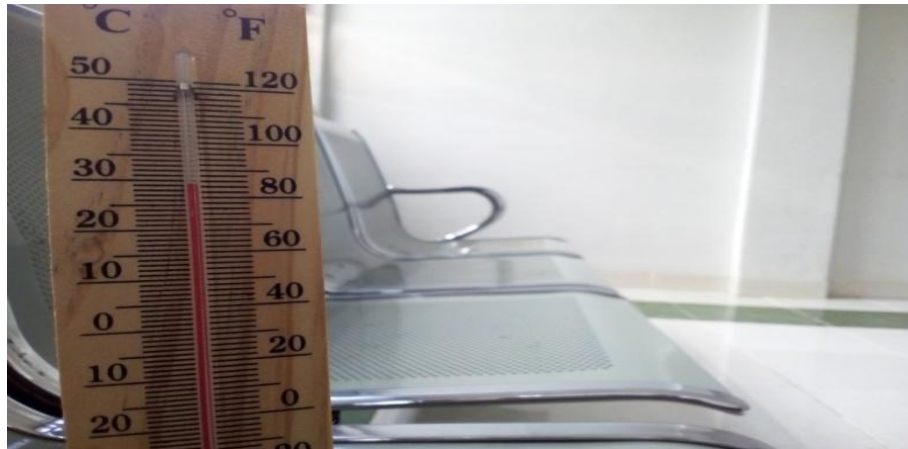


Gambar 5.6. Terdapat beberapa lampu yang rusak pada ruang tunggu

Perhitungan suhu ruangan :

Tabel 5.10. Suhu ruang tunggu pada siang hari dan malam hari

No	Siang Hari	Suhu (°C)	Malam Hari	Suhu (°C)
	Hari/tanggal		Hari/tanggal	
1	Senin/23 maret 2020	28° C	Senin/23 maret 2020	26° C
2	Rabu/25 maret 2020	30° C	Rabu/25 maret 2020	27° C
3	Jumat/27 maret 2020	31° C	Jumat/27 maret 2020	28° C
4	Minggu/29 maret 2020	28° C	Minggu/29 maret 2020	27° C
5	Selasa/31 maret 2020	29° C	Selasa/31 maret 2020	25° C
6	Kamis/2 april 2020	31° C	Kamis/2 april 2020	26° C
7	Sabtu/4 april 2020	29° C	Sabtu/4 april 2020	25° C
Rata-rata		29° C	Rata-rata	26° C



Gambar 5.7. Pengukuran suhu pada ruang tunggu

Pada ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo dilengkapi dengan alat pendingin ruangan yaitu AC (*Air Conditioner*), akan tetapi AC sedang dalam kondisi rusak sehingga ketika siang hari suhu ruang tunggu melebihi 27°C dan mengakibatkan penumpang memilih untuk menunggu kapal diluar ruang tunggu.



Gambar 5.8. Kondisi penumpang yang menunggu di luar ruang tunggu

Fasilitas lajur penumpang :






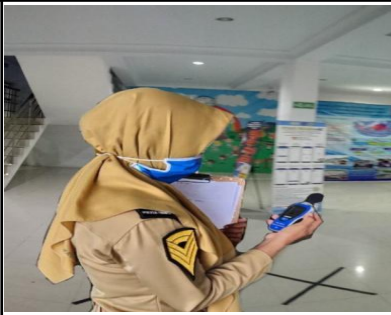
Gambar 5.9. Kondisi *Gangway*

Kondisi *Gangway* yang terputus membuat para penumpang harus melewati jalur yang sama dengan kendaraan yaitu melalui pintu rampa.

5. Aspek Kemudahan / Keterjangkauan

Tabel 5.11. Pelayanan Kemudahan/keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Tolak ukur	Keterangan		
			Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
	Informasi pelayanan	Informasi bentuk visual diletakan di tempat yang mudah terlihat	√	-	Tersedia denah pelabuhan penyeberangan Gorontalo di dalam terminal penumpang

		dan jelas terbaca			 <p>Tersedia jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal didalam terminal</p> 
1	2	3	4	5	6
					<p>Tersedia tarif angkutan yang ditempel pada area pelabuhan</p> 
		terdengar intensitas suara 20 Db dari kebisingan yang ada.	√	-	
2	Informasi gangguan perjalanan kapal	diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan terdengar suara 20 Db.	√	-	

3	Informasi angkutan jalan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	√	-	
4	Fasilitas layanan penumpang	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	√	-	
1	2	3	4	5	6
5	Tempat parkir	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia.	√	-	
		Sirkulasi masuk/keluar kendaraan dan parkir lancar	√	-	
6	Pelayanan bagasi penumpang	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat	√	-	
		Kondisi baik dan berfungsi	√	-	
Jumlah			9	0	

Sumber : hasil survei Tim PKL Gorontalo, 2020

Informasi gangguan perjalanan kapal :



Gambar 5.10. alat pengeras suara di ruang informasi



Gambar 5.11. Pengukuran intensitas suara di area terminal penumpang

Berdasarkan hasil pengukuran intensitas suara yang dilakukan oleh penulis menggunakan *sound level meter*, bahwa suara informasi di area terminal lebih besar dibandingkan dengan suara kebisingan yang ada.

Hal ini dikarenakan area ini tidak terlalu ramai dengan penumpang sehingga suara informasi gangguan perjalanan kapal bisa terdengar dengan jelas.

Pelayanan bagasi penumpang :




Gambar 5.12. Porter di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo

Porter yang bertugas di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo telah memiliki pakaian seragam yang jelas sehingga penumpang dapat dengan mudah mengenali serta porter ini juga berfungsi dengan baik setiap kapal beroperasi.

6. Aspek Kesetaraan

Tabel 5.12. Pelayanan Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Tolak ukur	Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
1	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal	-	√	Pada pelabuhan penyeberangan Gorontalo belum tersedia fasilitas <i>mobile ramp</i> .

2	Ruang Ibu menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk Ibu menyusui dan bayi	√	-	
Jumlah			1	1	

Sumber : hasil survei Tim PKL Gorontalo, 2020

5.1.2 Analisa Tingkat Kesesuaian Pelayanan di Pelabuhan

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

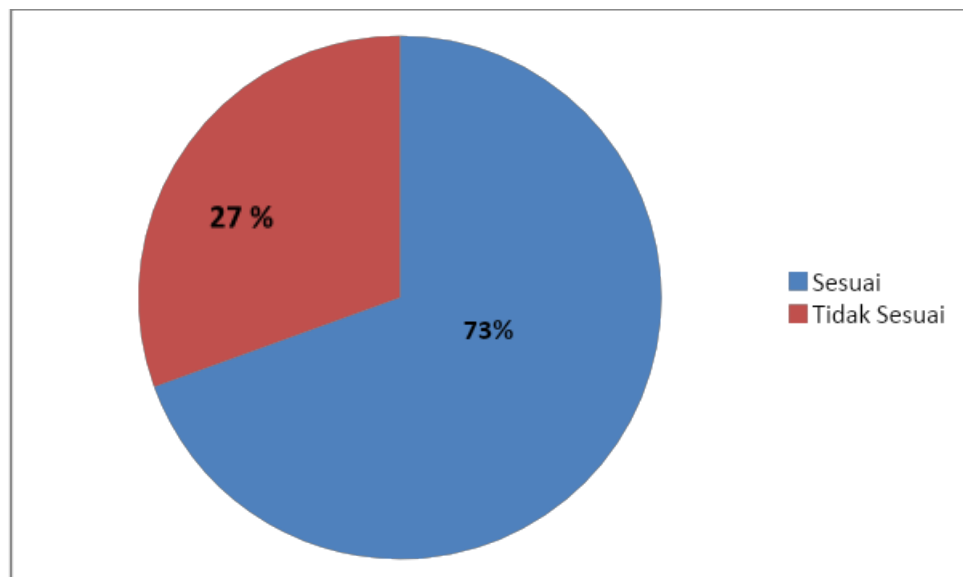
Tabel 5.13. Analisa Tingkat Pelayanan

No	Aspek	Tingkat Kesesuaian		Perentase (%)	
		Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai
1	Keselamatan	5	3	63 %	37 %
2	Keamanan	2	2	50 %	50 %
3	Kehandalan/keteraturan	1	0	100 %	0 %
4	Kenyamanan	6	3	66,7 %	33,3 %
5	Kemudahan/keterjangkauan	9	0	100 %	0 %
6	Kesetaraan	1	1	50 %	50 %
Jumlah		24	9	73 %	27 %

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo dibandingkan dengan kondisi *real*, yaitu :

$$\begin{aligned} &= \frac{24}{33} \times 100 \% \\ &= 72,7 \% \end{aligned} \tag{5.1}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan adalah sebesar 73 %, sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo adalah sebesar 27%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo berdasarkan hasil analisa yang diperoleh penulis :



Gambar 5.13. Diagram Penilaian Kesesuaian Pelayanan Penumpang

5.2 Usulan Pemecahan Masalah

Usulan pemecahan masalah setelah dilakukannya pengamatan adalah penyediaan dan perbaikan fasilitas pelayanan penumpang agar standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo dapat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015. Adapun usulan pemecahan masalah adalah sebagai berikut :

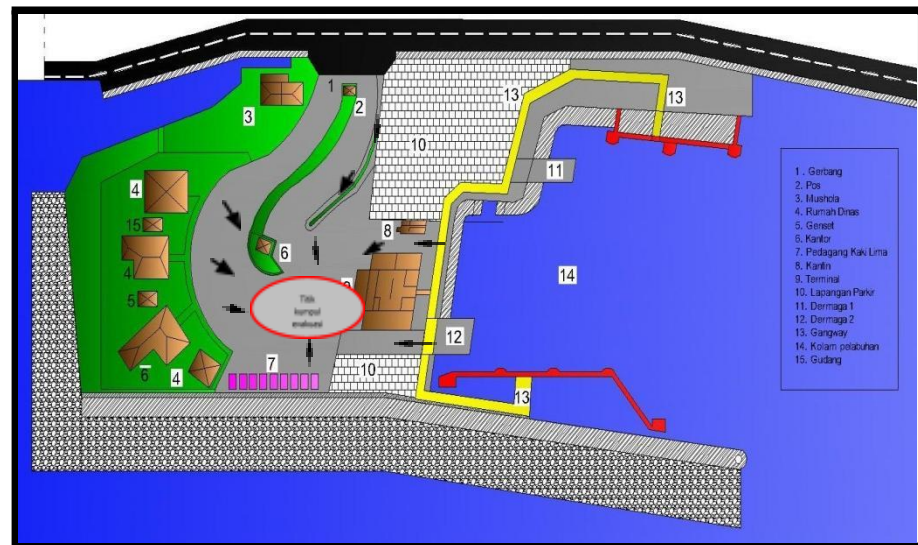
1. Keselamatan

a. Penyediaan petunjuk titik berkumpul

Perlunya penyediaan nomor telepon darurat dan area titik kumpul evakuasi di pelabuhan, agar ketika terjadi suatu keadaan darurat pengguna jasa dan petugas-petugas pelabuhan dapat meminta bantuan pertolongan dengan segera dan dapat mengetahui dimana tempat yang aman / titik kumpul evakuasi agar terhindar dari marabahaya.



Gambar 5.14. Contoh papan titik berkumpul



Gambar 5.15. Area titik kumpul evakuasi yang direncanakan

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

Gambar 5.16. Contoh daftar nomor darurat

b. Penyediaan fasilitas kesehatan berupa tandu

Fasilitas tandu perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo guna untuk mengantisipasi keadaan darurat perihal keselamatan bagi orang-orang yang berada di pelabuhan. Fasilitas tandu ini sebaiknya diletakkan di ruang kesehatan yang didalamnya terdapat petugas kesehatan yang bertugas.



Gambar 5.17. Contoh Alat Tandu

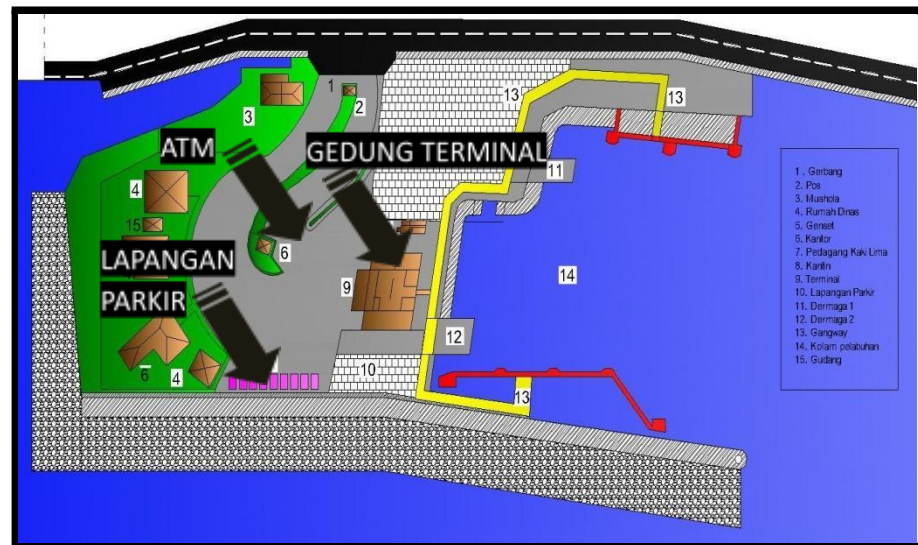
2. Keamanan

a. Informasi gangguan keamanan

Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapatkan gangguan keamanan berupa stiker dan/ atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat. Maka stiker yang direncanakan pada gambar sebagai berikut :



Gambar 5.18. Contoh stiker gangguan keamanan



Gambar 5.19. Posisi stiker gangguan yang direncanakan

b. Lampu penerangan

Intenitas cahaya di beberapa tempat yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo seperti pada lapangan parkir, ruang tunggu dan *gangway* memiliki rata-rata hanya sebesar 125,75 lux, 108,25 lux dan 121,5 lux dari 200 lux yang sesuai dengan standar. Hal ini menjadi alasan mengapa perlu penambahan lampu penerangan. 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.

Diketahui : 1 lux = 1,46 watt

$$1 \text{ lux} = 1 \text{ m}^2$$

Lumen = cahaya yang di pancarkan sebuah sumber

Lux = daya pancar cahaya

Standar pencahayaan Pelabuhan adalah 200-300 lux

$$200 \text{ lux} \times 1,46 \text{ watt} = 292 \text{ watt}$$

Tabel 5.13 Lampu penerangan yang harus sesuai di Pelabuhan

Lokasi	Luas	Pencahayaaa n yg tersedia (watt)	Pencahayaayan yg seharusnya	Jumlah lampu
Lapangan parkir	6,87 m ²	10 Watt	292 watt	30
Ruang tunggu	222 m ²	32 Watt	292 watt	9
<i>Gangway</i>	385 m ²	88 Watt	292 watt	3

3. Kenyamanan

a. Penambahan fasilitas lampu

Lampu penerangan yang tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo belum sesuai dikarenakan ada beberapa lampu yang sudah rusak pada beberapa titik seperti pada ruang tunggu, oleh karena itu pihak pengelola pelabuhan perlu dilakukan perbaikan dan penambahan lampu penerangan.

b. Perbaikan AC

Pada Pelabuha Penyeberangan Gorontalo sudah tersedia alat pendingin ruangan berupa AC akan tetapi sedang dalam keadaan rusak sehingga suhu di ruang tunggu menjadi agak panas dan kurang sejuk. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan fasilitas pendingin ruangan di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo khususnya di ruang tunggu.

c. Perbaikan gangway

Gangway di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo pada saat ini sudah tidak difungsikan lagi dikarenakan *gangway* yang terputus sehingga penumpang memasuki kapal melewati pintu rampa. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang sehingga perlunya perbaikan *gangway* agar jalur bagi penumpang dan kendaraan terpisah.



Gambar 5.20. Contoh Gangway

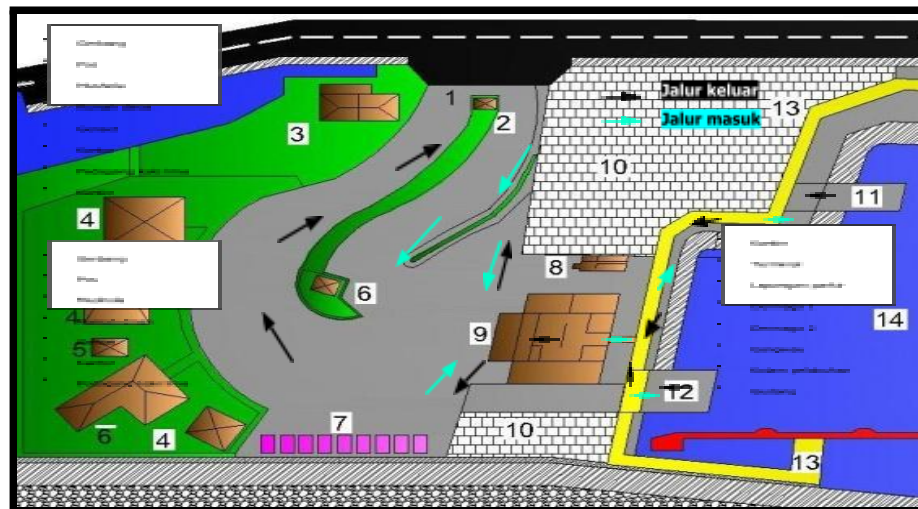
4. Kesetaraan

a. Fasilitas bagi penumpang *difable*

Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo belum terdapat *mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20°. Fasilitas yang satu ini sangat dibutuhkan oleh penumpang *difable* sebagai penghubung dari platform ke kapal serta di butuhkan petugas tambahan untuk membantu penumpang *difable* sehingga penumpang yang sakit menjadi mudah ketika naik atau turun kapal.



Gambar 5.21. Contoh *Mobile ramp*



Gambar 5.22. Jalur masuk/keluar pelabuhan khusus untuk penumpang *difable* yang direncanakan

Selain fasilitas *mobile ramp* yang perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo, akses keluar masuk bagi penumpang *difable* juga perlu ditentukan dan dipisahkan seperti penyediaan kursi roda dan jalur khusus penumpang *difable* serta dilengkapi dengan petugas yang membantu sehingga lebih mempermudah para penumpang *difable*.



Gambar 5.23. Area rencana khusus penumpang *difable* yang dilengkapi dengan petugas

5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem dengan Kondisi yang Direncanakan

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

a. Keselamatan

Untuk memenuhi Standar Pelayanan penumpang di pelabuhan diperlukan area titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat dan alat kesehatan berupa tandu jika sewaktu-waktu ada pengguna jasa yang mengalami kecelakaan atau dalam situasi bahaya kebakaran serta bencana alam lainnya.

b. Keamanan

Dari segi kewanitaan sudah terdapat petugas yang menjaga ketertiban serta tersedia juga fasilitas CCTV akan tetapi perlu juga penyediaan informasi gangguan keamanan yang mudah terlihat dan terbaca agar penumpang merasa aman dan nyaman.

c. Kenyamanan

Dalam memenuhi kenyamanan pelayanan di pelabuhan Penyeberangan Gorontalo maka pihak pengelola pelabuhan perlu memperbaiki fasilitas pendingin ruangan / AC agar kondisi ruangan menjadi lebih sejuk, dan perbaikan *gangway* agar penumpang tidak lagi melewati pintu rampa serta perbaikan beberapa lampu penerangan yang rusak .

d. Kesetaraan

Pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan fasilitas khusus atau *Difable* bagi pengguna jasa yang berkebutuhan khusus untuk memudahkan pengguna jasa tersebut untuk menuju ke kapal atau sebaliknya dari kapal ke terminal penjemputan.