

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAH MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

5.1.1 Analisa Pelayanan Penumpang Sesuai Kondisi Eksisting



Dalam perhitungan ini mengetahui beberapa persen tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan Terminal Eksekutif di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni yang berlaku untuk lintasan utama dengan kondisi Eksisting. Hasil perhitungan ini sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni termasuk Pelabuhan yang melayani trayek lintasan utama. Adapun hasil survei terhadap standar pelayanan penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah sebagai berikut:

1. Aspek Keselamatan

a. Informasi dan fasilitas Keselamatan

Terkait dengan aspek keselamatan berikut adalah kondisi pelayanan informasi dan fasilitas keselamatan yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.1
Kondisi Pelayanan Informasi dan Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Informasi dan fasilitas keamanan	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain : Alat pemadam kebakaran	✓	-	✓	-	
		Petunjuk jalur evakuasi	✓	-	✓	-	
		Titik kumpul evakuasi	-	✓	-	✓	-
		Nomor telepon darurat	-	✓	-	✓	-
Jumlah			2	2	2	2	

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)


Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi dan fasilitas keselamatan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dengan belum tersedianya pemberian informasi berupa titik kumpul evakuasi, dan nomor telepon darurat.

b. Informasi dan Fasilitas Kesehatan

Terkait dengan aspek keselamatan berikut adalah kondisi pelayanan informasi dan fasilitas kesehatan yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.2

Kondisi Pelayanan Informasi Dan Fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Bertungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Informasi dan fasilitas kesehatan	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: Petugas Kesehatan	-	✓	-	✓	-
		Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	-	✓	-	✓	-
		Kursi roda	✓	=	✓	=	
		Tandu		✓		✓	-
Jumlah			1	3	1	3	

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)


Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi dan fasilitas kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dengan belum tersedianya petugas kesehatan, perlengkapan P3K, dan tandu, dan hanya memiliki kursi roda.

2. Aspek Keamanan

a. Fasilitas Keamanan

Dalam menentukan kesesuaian pelayanan fasilitas keamanan, tolak ukur yang harus dipenuhi adalah tersedianya CCTV sebagai peralatan pencegah tindak kriminal di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni yang harus berfungsi baik.

Tabel 5.3 Kondisi Pelayanan Fasilitas Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Fasilitas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk fasilitas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dengan tersedianya CCTV.

b. Petugas Keamanan

Dalam menentukan kesesuaian pelayanan petugas keamanan, tolak ukur yang harus dipenuhi adalah tersedianya petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat

Tabel 5.4 Pelayanan Petugas Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Befungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk petugas keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dengan tersedianya petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat dari pintu masuk loket penumpang dan kendaraan.

c. Informasi Gangguan Keamanan

Dalam menentukan kesesuaian pelayanan informasi gangguan keamanan, tolak ukur yang harus dipenuhi adalah tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.

Tabel 5.5 Pelayanan Informasi Gangguan Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Befungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Informasi Gangguan Keamanan	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	-	✓	-	✓	-
Jumlah				1		1	


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk informasi gangguan keamanan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dengan tersedianya stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.

d. Lampu Penerangan

Dalam menentukan kesesuaian pelayanan fasilitas keamanan, tolak ukur yang harus dipenuhi adalah intensitas cahaya 200-300 lux. Dalam hal ini penulis telah mengamati selama 7 hari untuk mendapatkan hasil rata-rata intensitas cahaya di *moveable bridge*, ruang tunggu, dan lapangan parkir siap muat pada malam hari.

Tabel 5.6 Pelayanan Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Lampu Penerangan	Intensitas Cahaya	200-300 lux	-	✓	-	✓	
Jumlah				1		1	

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Tabel 5.7 Intensitas Cahaya

No	Tanggal	Intensitas Cahaya		
		<i>Moveable Bridge</i>	Ruang Tunggu	Lapangan Parkir Siap Muat
1	20 Mei 2021	52,0 lux	45,0 lux	15,0 lux
2	21 Mei 2021	39,0 lux	45,0 lux	9,0 lux
3	22 Mei 2021	34,0 lux	51,0 lux	11,0 lux
4	23 Mei 2021	52,0 lux	50,0 lux	11,0 lux
5	24 Mei 2021	43,0 lux	41,0 lux	9,0 lux
6	25 Mei 2021	36,0 lux	50,0 lux	8,0 lux
7	26 Mei 2021	54,0 lux	41,0 lux	6,0 lux
Rata-Rata		44,28 lux	46,14 lux	9,85 lux

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

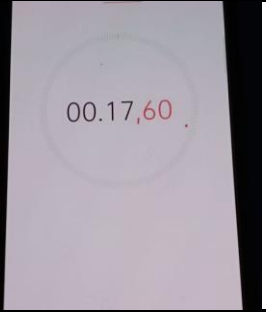
Alat yang digunakan untuk mengatur besaran intensitas cahaya lampu penerangan di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah *Lux Meter*.

3. Aspek Kehandalan/ Keteraturan

a. Layanan Penjualan Tiket

Terkait dengan aspek kehandalan/ keteraturan berikut adalah kondisi pelayanan penjualan tiket yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni yang mereka beli secara online di *website ferizy.com*.

Tabel 5.8 Kondisi Pelayanan Penjualan Tiket

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Brfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Layanan Penjualan Tiket	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Tabel 5.9 Waktu Pelayanan Loket

No	Tanggal	Waktu Pelayanan
1	28 Mei 2021	13 detik
2	28 Mei 2021	15 detik
3	29 Mei 2021	11 detik
4	29 Mei 2021	14 detik
5	30 Mei 2021	17 detik
6	30 Mei 2021	20 detik
7	31 Mei 2021	16 detik
8	31 Mei 2021	15 detik
9	1 Juni 2021	17 detik
10	1 Juni 2021	13 detik
11	2 Juni 2021	12 detik
12	2 Juni 2021	16 detik
13	3 Juni 2021	18 detik
14	3 Juni 2021	14 detik
15	4 Juni 2021	16 detik
16	4 Juni 2021	13 detik
17	5 Juni 2021	15 detik
18	5 Juni 2021	12 detik
Rata-Rata		15 detik

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk layanan penjualan tiket diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

4. Aspek Kenyamanan

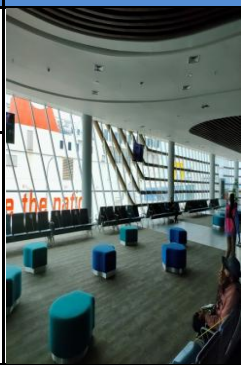
a. Ruang Tunggu

Untuk menentukan kesesuaian pelayanan pada ruang tunggu terdapat 2 (dua) tolak ukur yang diamati berupa luas untuk 1 (satu) orang minimum $0,6 \text{ m}^2$ dan area bersih serta tidak berbau. Untuk menentukan kesesuaian luas ruang tunggu yang tersedia :

$$\begin{aligned} \text{Kapasitas kapal terbesar} \times 0,6 \text{ m}^2 & \dots\dots\dots(5.1) \\ & = 1150 \times 0,6 \text{ m}^2 \\ & = 690 \text{ m}^2 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dengan kesesuaian luas ruang tunggu yang tersedia sebesar 690 m^2 Terminal eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni dapat menampung 1150 penumpang dengan luasan eksisting di ruang tunggu di terminal eksekutif sebesar 820 m^2

Tabel 5.10 Pelayanan Ruang Tunggu

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Ruang Tunggu	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum $0,6 \text{ m}^2$	✓	-	✓	-	
	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	✓	-	✓	-	
Jumlah			2		2		


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk pelayanan ruang tunggu diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

b. Toilet

Terkait dengan kenyamanan berikut adalah kondisi pelayanan toilet yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.11 Kondisi Pelayanan Toilet

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Toilet	Jumlah	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria	✓	-	✓	-	
	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	✓	-	✓	-	
Jumlah			2		2		

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Untuk menentukan kesesuaian pelayanan toilet yang telah disediakan, harus ada 2 (dua) tolak ukur yang dipenuhi. Diantaranya adalah tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria dan area bersih 100% dan tidak berbau. Terdapat fasilitas 4 toilet wanita dan 4 toilet pria yang disediakan oleh pihak pelabuhan. Untuk mengetahui kebutuhan toilet di Pelabuhan dibutuhkan data produktivitas rata-rata selama survey yang dilakukan 14 hari, dan didapat data sebagai berikut:

Jumlah rata-rata penumpang pria

$$\begin{aligned} \text{Perhari} &= \frac{\text{Jumlah seluruh penumpang pria dalam 14 hari}}{\text{Waktu survei}} \dots\dots\dots(5.2) \\ &= \frac{24.130}{14} = 1.723 \text{ pria/ hari} \end{aligned}$$

Jumlah rata-rata penumpang wanita

$$\begin{aligned} \text{Perhari} &= \frac{\text{Jumlah seluruh penumpang wanita dalam 14 hari}}{\text{Waktu survei}} \dots\dots\dots(5.3) \\ &= \frac{25.893}{14} = 1.849 \text{ wanita/ hari} \end{aligned}$$

Diketahui untuk dikatakan sesuai yaitu dengan 1(satu) toilet untuk 50 penumpang dan untuk jumlah toilet wanita 2(dua) toilet pria.

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria}}{50} \dots\dots\dots(5.4) \\ &= \frac{1.723}{50} = 34 \text{ pria} \end{aligned}$$

Jadi kebutuhan untuk toilet pria yaitu sebesar 2 toilet dan untuk toilet perempuan dua kali lipat dari toilet pria.

$$\begin{aligned} &= 2 \times \text{Jumlah pria} \dots\dots\dots(5.5) \\ &= 2 \times 1 = 2 \text{ toilet perempuan} \end{aligned}$$

Dari analisa diatas maka jumlah toilet yang dibuthukan penumpang yaitu :


1. kebutuhan toilet untuk penumpang pria = 1 toilet pria
2. kebutuhan toilet untuk penumpang wanita = 2 toilet wanita

Maka hasil analisa diatas jumlah toilet yang ada di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni yaitu sebanyak 16 toilet dengan 8 toilet pria dan 8 toilet wanita sudah memenuhi kebutuhan pada aspek kenyamanan dan kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

c. Musala

Terkait dengan kenyamanan berikut adalah kondisi pelayanan Mushola yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan penyeberangan Bakauheni.

5.12 Kondisi Pelayanan Mushola

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Musala	Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan	✓	-	✓	-	
	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam mushola	✓	-	✓	-	
Jumlah			2		2		


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan mushola diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan

d. Lampu penerangan

Terkait dengan kenyamanan berikut adalah kondisi pelayanan lampu penerangan pada ruang tunggu yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan intensitas cahaya di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni sebesar 45,0 lux.

Tabel 5.13 Kondisi Pelayanan Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Lampu Penerangan	Intensitas Cahaya	200-300 lux	-	✓	-	✓	
Jumlah				1		1	

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan lampu penerangan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dikarenakan kurang dari 200 lux.

e. Fasilitas Pengatur Suhu

Terkait dengan kenyamanan berikut adalah kondisi pelayanan pengatur suhu yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.14 Kondisi Pelayanan Pengatur Suhu

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Fasilitas Pengatur Suhu	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 C	-	✓	-	✓	
Jumlah				1		1	

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Untuk menentukan kesesuaian pelayanan fasilitas pengatur suhu di dalam ruangan, dilakukan pengukuran suhu dengan tolak ukur suhu maksimum 27°C untuk memenuhi ketentuan suhu yang seharusnya di ruang tunggu. Pada pengukuran ini, penulis melakukan pengukuran suhu selama 7 hari secara berkala. Suhu yang diukur pada siang dan malam hari.

Tabel 5.15 Suhu Selama 7 Hari

No	Hari/ Tanggal	Suhu
1	20 Mei 2021	$28,7^{\circ}\text{C}$
2	21 Mei 2021	$29,4^{\circ}\text{C}$
3	22 Mei 2021	$29,1^{\circ}\text{C}$
4	23 Mei 2021	$27,6^{\circ}\text{C}$
5	24 Mei 2021	$27,9^{\circ}\text{C}$
6	25 Mei 2021	$27,6^{\circ}\text{C}$
7	26 Mei 2021	$28,1^{\circ}\text{C}$
Rata-rata		$28,3^{\circ}\text{C}$


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Suhu rata-rata yang didapat ketika survey adalah **$28,3^{\circ}\text{C}$** sehingga dapat dinilai bahwa suhu yang ada didalam ruang tunggu tidak sesuai dengan yang seharusnya.

f. Fasilitas Lajur Penumpang

Terkait dengan kenyamanan berikut adalah kondisi pelayanan fasilitas lajur penumpang yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.16 Kondisi Pelayanan Fasilitas Lajur Penumpang

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Fasilitas Lajur Penumpang	Ketersediaan Kondisi	Tersedia fasilitas lajur penumpang terpisah dengan kendaraan	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

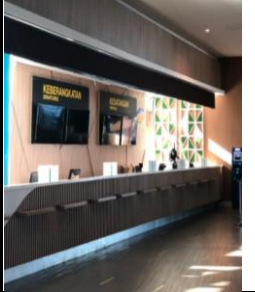

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan fasilitas lajur penumpang diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

5. Aspek Kemudahan/ Keterjangkauan

a. Informasi Pelayanan

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan berikut adalah kondisi pelayanan informasi pelayanan yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.17 Kondisi Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
	Tempat	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca	✓	-	✓	-	
Informasi Pelayanan	Kondisi	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	✓	-	✓	-	
Jumlah			2		2		


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi informasi pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

a. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan berikut adalah kondisi pelayanan informasi gangguan perjalanan kapal yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.18 Kondisi Pelayanan
Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	Waktu Intensitas Suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan Jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi informasi perjalanan kapal diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

b. Informasi Angkutan Lanjutan

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan berikut adalah kondisi pelayanan informasi angkutan lanjutan yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.19 Kondisi Pelayanan
Informasi Angkutan Lanjutan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	TidK Baik	
Informasi Angkutan Lanjutan	Tempat Kondisi	Penempatan mudah terlihat Jelas terbaca	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan informasi angkutan lanjutan diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

c. Fasilitas Layanan Penumpang

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan berikut adalah kondisi pelayanan fasilitas layanan penumpang yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.20 Kondisi Pelayanan Fasilitas Layanan Penumpang

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Fasilitas Layanan Penumpang	Tempat Jumlah	Mempunyai tempat tempat 1 (satu) meja kerja	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan fasilitas layanan penumpang diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan

d. Tempat Parkir

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan berikut adalah kondisi pelayanan tempat parkir yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.21 Kondisi Pelayanan Tempat Parkir

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Tempat Parkir	Luas	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan	✓	-	✓	-	
	Sirkulasi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar	✓	-	✓	-	
Jumlah			2		2		

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan tempat parkir diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

e. Pelayanan Bagasi Penumpang

Terkait dengan aspek kemudahan/keterjangkauan berikut adalah kondisi pelayanan bagasi penumpang yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan penyeberangan Bakauheni

Tabel 5.22 Kondisi Pelayanan Bagasi Penumpang

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Pelayanan Bagasi Penumpang	Ketersediaan	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat	-	✓	-	✓	
	Kondisi	Kondisi baik dan berfungsi	-	✓	-	✓	
Jumlah				2		2	

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan bagasi penumpang diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dikarenakan belum tersedianya petugas *porter* berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat.

6. Aspek Kesetaraan
 - a. Fasilitas Bagi Penumpang *Difable*

Terkait dengan aspek kesetaraan berikut adalah kondisi pelayanan fasilitas bagi penumpang *difable* yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.23 Kondisi Pelayanan
Fasilitas Bagi Penumpang *Difable*

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Pelayanan Bagasi Penumpang	Aksesibilitas	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal	-	✓	-	✓	-
Jumlah				1		1	


Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan fasilitas bagi penumpang *difable* diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dikarenakan belum terdapat *mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20°.

b. Ruang Ibu Menyusui

Terkait dengan aspek kesetaraan berikut adalah kondisi pelayanan fasilitas ruang ibu menyusui yang terdapat di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 5.24 Kondisi Pelayanan Ruang Ibu Menyusui

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Kesesuaian		Berfungsi		Gambar
			Sesuai	Tidak Sesuai	Baik	Tidak Baik	
Ruang Ibu Menyusui	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	✓	-	✓	-	
Jumlah			1		1		

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari analisa tingkat pelayanan untuk kondisi pelayanan ruang ibu menyusui diatas dapat disimpulkan bahwa di terminal eksekutif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

5.1.2 Analisa Matrik Kesesuaian dengan Permenhub Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

Tabel 5.25 Matrik Kesesuaian

No	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Ketersediaan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
1	2	3	4	5
A. Keselamatan				
1.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Alat pemadam kebakaran	✓	
		Petunjuk jalur evakuasi	✓	
		Titik kumpul evakuasi		✓
		Nomor telepon darurat		✓
2.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Petugas kesehatan		✓
		Perlengkapan P3K		✓
		Kursi roda	✓	
		Tandu		✓
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		✓

1	2	3	4	5
C. Keandalan/ Keteraturan				
7.	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal dengan waktu 5 menit untuk 1 orang penumpang	✓	
D. Kenyamanan				
8.	Ruang tunggu	Untuk 1 orang minimum 0,6 m ²	✓	
		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.	Musala	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 jalur penumpang	Tersedia jalur penumpang 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	✓	

1	2	3	4	5
15	Informasi gangguan perjalanan kapal	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	✓	
16	Informasi Angkutan Lanjutan	Penempatan mudah terlihat Jelas terbaca	✓	
17	Fasilitas Layanan Penumpang	Mempunyai tempat kerja 1 (satu) meja kerja	✓	
18	Tempat Parkir	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan	✓	
		Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar	✓	
19	Pelayanan Bagasi Penumpang	Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan		✓
		mudah terlihat dengan kondisi baik dan berfungsi		✓
F. Kesetaraan				
20	Fasilitas Bagi Penumpang <i>Difable</i>	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari platform ke kapal		✓
21	Ruang Ibu Menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	✓	
Jumlah			21	12

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Dari hasil analisa diatas terhadap standar pelayanan penumpang yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang dapat diketahui bahwa di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni dengan jumlah kesesuaian yaitu 25 indikator dan jumlah tidak sesuai 12 indikator.

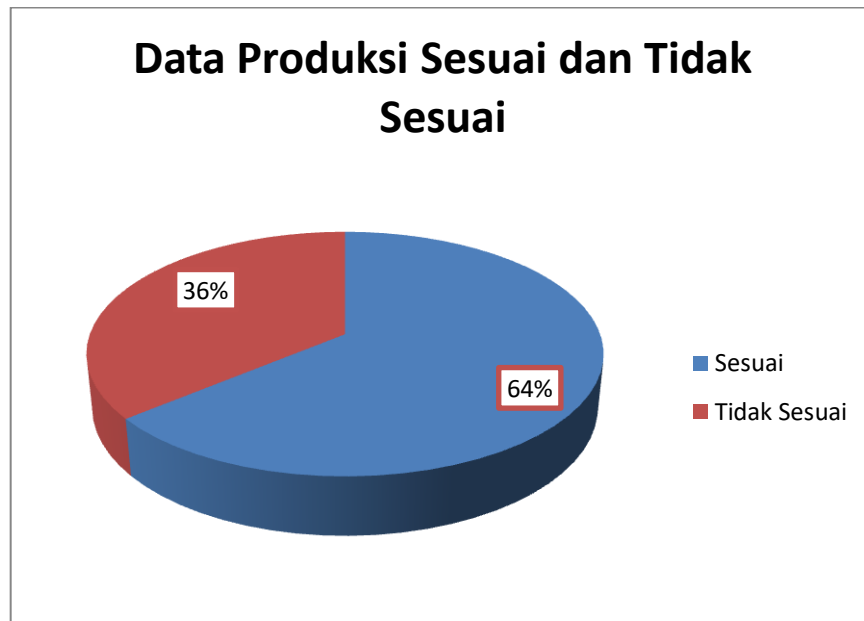
5.1.3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang

Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni dibandingkan dengan kondisi real, yaitu:

$$\text{Tingkat Kesesuaian pelayanan} = \frac{\Sigma \text{pelayanan sesuai}}{\Sigma \text{pelayanan yang diamati}} \times 100\% \dots\dots\dots(5.5)$$

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Persentase sesuai} &= \frac{21}{33} \times 100\% \\ &= 64\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni sebesar 64% sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang sebesar 36%. Berikut adalah diagram persentase tingkat pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni berdasarkan analisa yang diperoleh penulis:



Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

Gambar 5.1

Diagram Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang

5.2 Usulan Pemecah Masalah

Adapun usulan pemecah masalah untuk pelayanan penumpang yang tidak tersedia di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni setelah dilakukannya pengamatan adalah sebagai berikut:

1. Keselamatan

a. Informasi dan fasilitas keselamatan

Pada Peraturan Kepala Badan nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2015 tentang Rambu dan Papan Informasi Bencana, rambu petunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan f memiliki warna dasar hijau, garis tepi putih, lambang putih, dan warna huruf atau angka putih.

Tabel 5.26 Ukuran Papan Rambu Petunjuk

Ukuran (mm)	Kecil	Sedang	Besar	Sangat besar
A	500	600	750	900
B	400	500	600	750
C	50	50	50	75
D	90	120	150	180
R	37	37	47	56

**Gambar 5.2** Contoh Papan Titik Berkumpul

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 5.3 Contoh Daftar Nomor Darurat

b. Informasi dan fasilitas kesehatan

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran, alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi paling sedikit dengan obat untuk kompres, perban, kain kasa yang *steril*, antiseptik, plester, *forniquet*, gunting, *splint*, dan perlengkapan gigitan ular dan isi dari kotak obat-obatan dan alat P3K harus diperiksa secara teratur dan juga harus dijaga supaya tetap berisi (tidak boleh kosong) dan fasilitas P3K harus ditempatkan pada tempat yang terjangkau sebagai berikut tempat P3K :

- 1) Ruang tunggu
- 2) Loker penumpang
- 3) Ruang kesehatan
- 4) Kantor
- 5) Rumah *moveable bridge*



Gambar 5.4 Contoh Perlengkapan Alat P3K

Fasilitas keselamatan berupa tandu untuk membantu jika terjadi nya keadaan darurat kepada pengguna jasa pihak pelabuhan wajib menyediakan fasilitas keselamatan berupa tandu di ruang kesehatan.



Gambar 5.5 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 5.6 Contoh Stiker Gangguan Keamanan

b. Lampu penerangan

Lampu penerangan yang tersedia di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni seperti pada *moveable bridge*, ruang tunggu, dan lapangan parkir siap muat memiliki rata-rata hanya sebesar 44,28 lux, 46,14 lux, 9,85 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 tolak ukur yaitu 200-300 lux.

Diketahui : 1 lux = 1,46 watt

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

Lumen = Cahaya yang dipancarkan 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 5.27 Lampu Penerangan Yanag Harus Sesuai di Terminal Eksekutif

Lokasi	Luas	Pencahayaan yang seharusnya
Ruang Tunggu	820 m ²	1.197 Watt
Moveable Bridge	176 m ²	257 Watt
Lapangan Parkir Siap Muat	11227 m ²	16464 Watt

Sumber: Hasil Analisa Penulis (2021)

3. Kenyamanan

a. Fasilitas pengatur suhu

Fasilitas ini harus tersedia di dalam ruang tunggu penumpang, agar penumpang merasa aman dan suhu ruangan tidak terlalu panas. Pada Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni di ruang tunggu dilengkapi dengan alat pengatur suhu yaitu AC (*Air Conditioner*) tetapi tidak berfungsi dengan baik, sehingga pada siang hari suhu pada ruangan tunggu penumpang melebihi 27°C. Maka pihak operator Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni harus menyediakan alat pengatur suhu seperti AC (*Air Conditioner*) dan sebagai tambahan kipas angin dan ventilasi udara disudut ruangan untuk menjaga suhu dalam ruang tunggu agar tidak melebihi 27°C.



Gambar 5.7 Contoh Air Conditioner Dan Kipas Angin Yang Direncanakan

Pengadaan pengatur suhu AC (*Air Conditioner*) di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni:

Diketahui : $\frac{1}{2}$ PK = 10 m²
 $\frac{3}{4}$ PK = 12 m²
 1 PK = 18 m²
 2 PK = 36 m²

4. Keandalan/ Keteraturan

a. Pelayanan bagasi penumpang

Di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni belum tersedia jasa porter yang memiliki identitas dan berseragam. Jasa porter berfungsi untuk memudahkan penumpang untuk membawa barang dari terminal eksekutif ke kapal atau sebaliknya.



Gambar 5.8

Contoh *Porter* Yang Direncanakan

5. Kesetaraan

a. Fasilitas bagi penumpang *difable*

Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung 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 5.9

Contoh *Mobile Ramp* Yang Direncanakan

5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sitem 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, petugas kesehatan serta alat kesehatan berupa perlengkapan P3K, dan tandu jika sewaktu-waktu ada pengguna jasa yang mengalami kecelakaan atau dalam situasi bahaya kebakaran serta bencana alam lainnya.

b. Keamanan

Dari segi keamanan sudah terdapat petugas yang menjaga ketertiban serta tersedia juga fasilitas CCTV akan tetapi perlu juga penyediaan informasi gangguan keamanan dan lampu penerangan yang memenuhi standar minimal agar penumpang merasa aman dan nyaman.

c. Kenyamanan

Dalam memenuhi kenyamanan pelayanan di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni maka pihak pengelola pelabuhan perlu memperbaiki fasilitas pendingin ruangan / AC agar kondisi ruangan menjadi lebih sejuk.

d. Kehandalan/ Keteraturan

Dari segi kehandalan/ Keteraturan di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni maka pihak pengelola pelabuhan perlu menyediakan petugas porter untuk mempermudah pengguna jasa dalam membawa barang

e. 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.