

TESIS

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT
DI TERMINAL GAPURA SURYA NUSANTARA PELABUHAN
TANJUNG PERAK – SURABAYA**



YONO PUTRA

145102252/PS/MTS

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2016**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : Yono Putra
Nomor Mahasiswa : 145102252/PS/MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di
Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung
Perak – Surabaya

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Ir. Imam Basuki., MT	1-8-2016	
Dr. Ir. Dwijoko Anusanto., MT	1-8-2016	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : Yono Putra
Nomor Mahasiswa : 145102252/PS/MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di
Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung
Perak – Surabaya

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Ir. Imam Basuki., MT (Ketua)	1-8-2016	
Dr. Ir. Dwijoko Anusanto., MT (Sekretaris)	1-8-2016	
Benidectus Susanto., ST., MT (Anggota)	1.8.2016	

Ketua Program Studi
Magister Teknik Sipil

PROGRAM PASCASARJANA
Dr. Ir. Imam Basuki., MT

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI
TERMINAL GAPURA SURYA NUSANTARA PELABUHAN TANJUNG
PERAK – SURABAYA**

adalah hasil karya pribadi dan bukan duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Karya tulis yang telah ada sebelumnya dijadikan penulis sebagai acuan dan referensi untuk melengkapi penelitian dan dinyatakan secara tertulis dalam penulisan acuan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Juli 2016

Yono Putra

INTISARI

PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya sebagai salah satu penyedia jasa transportasi laut berupaya melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan membangun Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara menggantikan terminal lama (Terminal Gapura Surya dan Terminal Gapura Nusantara). Permasalahannya adalah apakah pelayanan penumpang angkutan laut di terminal Gapura Surya Nusantara yang tersedia saat ini telah memenuhi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 37 tahun 2015 dan tambahan PM No. 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal?

Subyek pada penelitian ini adalah keadaan eksisting pelayanan terminal penumpang angkutan laut Gapura Surya Nusantara dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 tahun 2015 dan tambahan PM No. 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal. Dengan menggunakan metode komparasi ini peneliti bermaksud untuk menarik sebuah konklusi dengan cara membandingkan ide-ide, pendapat-pendapat dan pengertian agar mengetahui persamaan dari ide dan perbedaan dari standar pelayanan minimal (SPM) terminal penumpang angkutan laut Gapura Surya Nusantara dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 tahun 2015 dan tambahan PM No. 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal.

Berdasarkan hasil studi komparasi maka ada syarat-ayarat yang perlu disesuaikan, yaitu: 1. Standar Keselamatan: a. Perlu adanya nomor telepon darurat berupa stiker yang jelas terbaca dan di tempelkan pada tempat-tempat yang mudah terlihat. b. Petugas Kesehatan harus selalu berada di posko kesehatan setiap ada jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal penimpang dan Ro-Ro. 2. Standar Keamanan dan Ketertiban: Selain kotak saran yang telah disediakan terminal Gapura Surya Nusantara, perlu juga adanya stiker yang berisikan nomor telepon, dan atau SMS pengaduan yang mudah terlihat dan terbaca. 3. Standar Keandalan/Keteraturan: Perlu adanya fasilitas mesin pencetak tiket, oleh karena itu perlu adanya koordinasi antara terminal GSN dengan *agency* kapal seperti PT. Pelni dan *agency* kapal Ro-Ro. 4. Standar Kenyamanan: a. Pada *gate*/koridor *boarding* selain papan pengumuman yang telah difungsikan, perlu juga mengoptimalkan perangkat TV LCD sebagai fasilitas informasi kedatangan dan keberangkatan kapal. b. Garbarata perlu dioptimalkan pengoperasiannya, untuk memudahkan mobilitas penumpang dan barang dari terminal ke kapal dan dari kapal ke terminal. 5. Standar Kemudahan: a. Perlu adanya informasi tarif dan peta jaringan rute pelayaran, agar penumpang lanjutan dapat mengetahui jadwal dan tarif untuk perjalanan lanjutan. Maka perlu adanya koordinasi antara terminal GSN dengan *agency* kapal seperti PT. Pelni dan *agency* kapal Ro-Ro. b. Fasilitas transit perlu dioptimalkan pengoperasiannya.

Kata kunci: evaluasi, standar pelayanan, terminal penumpang, komparasi

ABSTRACT

PT Pelindo (Persero), branch of Tanjung Perak Surabaya as a provider of marine transportation services strive to innovate and improve service quality by constructing the Penumpang Gapura Surya Nusantara Terminal replacing the old one (Gapura Surya and Gapura Nusantara Terminal). The issue is whether the passengers of sea transport services in the Surya Nusantara Terminal is already available today that meet the Marine Passengers Services Standard in the Terminal based on the Minister of Transportation No. 37 in 2015 and an additional PM No. 119 in 2015 on Marine Passengers Services Standard?

The subjects of this study is the existing terminal services of marine passengers of Gapura Surya Nusantara with Regulation of the Minister of Transportation No. 2015 and an additional 37 PM No. 119 2015 on Service Standards in the Marine Passenger Transport Terminal. By using this comparison method, the researcher intends to draw a conclusion by comparing the ideas, opinions and understanding in order to find out the similarities and differences of the idea of minimum service standards (SPM) of marine passengers terminal of Gapura Surya Nusantara by Minister of Transportation No. 2015 and an additional 37 PM No. 119 2015 on Service Standards in the Marine Passenger Transport Terminal.

Based on the results of a comparative study with the terms and conditions that need to be adjusted, namely: 1. Safety Standards: a. Need for emergency phone numbers sticker that are clearly read and paste in places that is easily visible. b. Health officers should always be at the health post every arrival and departure of the ships and Ro - Ro . 2. Order and Safety Standards: In addition to the suggestion box that has been provided by Gapura Surya Nusantara terminal, it needs also the sticker that contains a phone number, or SMS complaints that are easily visible and readable. 3. Standard Reliability/Regularity: It needs the ticket printing machine facilities, therefore, it needs coordination between the GSN terminal and the vessels agency such as PT. Pelni and Ro - Ro ships agency. 4. Standard of comfort: a. At the gate/boarding corridor besides the bulletin board that has been enabled, it is also necessary to optimize the device such as the LCD and TV as the arrival and departure information facilities. b. Garbarata need to optimized the operation, to facilitate the mobility of passengers and goods from the terminal to the ship and from the ship to the terminal. 5. Ease Standards: a. The need for fare information and route network maps voyage, so passengers can further find out the schedule and fare for the continued journey. Hence, the need for coordination between the agency GSN terminal vessels such as PT. Pelni and Ro - Ro ships agency. b. The operation of transit facilities need to be optimized.

Key words: evaluation, services standard, passenger terminal, comparative

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis haturkan kepada Bapa di Surga, Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, karena atas segala berkat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak - Surabaya. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2 (S2) pada Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tesis ini dapat terlaksana dengan baik atas bimbingan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta., MBA., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana.
3. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki., MT selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil.
4. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki., MT., dan Bapak Dr. Ir. Dwijoko Ansusanto., MT, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membantu penulis dan memberikan arahan dan masukan terkait tesis yang penulis kerjakan.
5. Bapak/Ibu Dosen MTS yang telah membagikan ilmu, serta staf admisi dan karyawan yang selalu membantu penulis dalam memberikan pelayanan dan informasi.

6. Istriku Hermiwati Conchita., ST dan putraku Padre Pio Yo, dan seluruh keluarga besar, serta teman-teman di Flores, Surabaya, dan Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan doa dan motivasi.
7. Maria Florentina Rumba., SKom., MT, Rm Felicianus Dari., Pr dan teman-teman seperjuangan MTS.
8. Bapak drs. Sabinus Nabu selaku Ketua Yayasan Pendidikan Tinggi Nusa Nipa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi ini, Rektor Universitas Nusa Nipa Maumere dan segenap civitas akademika Universitas Nusa Nipa atas bantuannya dengan caranya masing-masing kepada penulis.
9. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Juli 2016

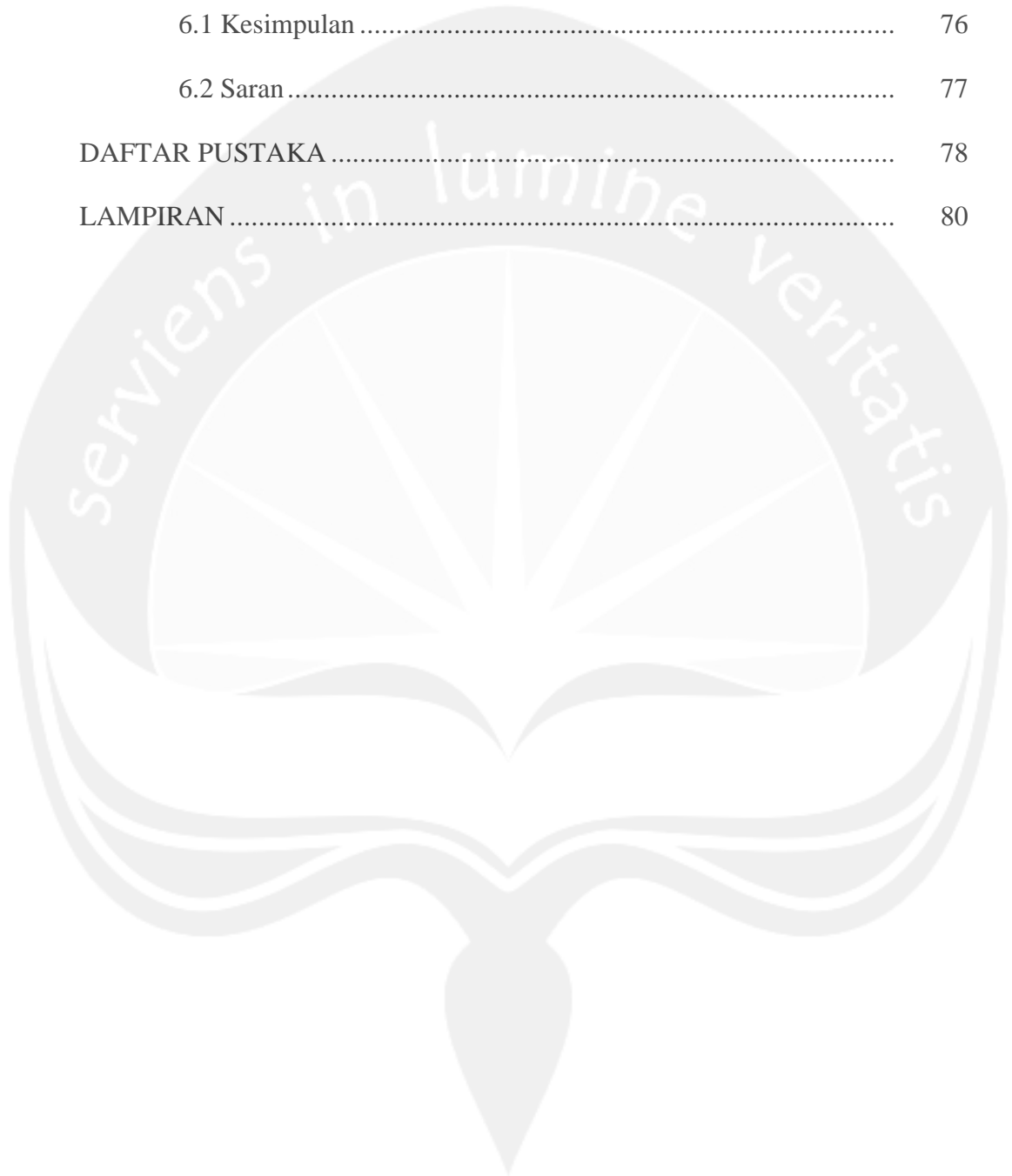
Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Keaslian Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Tujuan Penelitian.....	7
1.7 Lokasi Penelitian	7
1.8 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pelayanan Publik.....	10

2.2 Kualitas	14
2.3 Regulasi Uni Eropa	17
BAB III LANDASAN TEORI	25
3.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut di Terminal	25
3.2 Metode Deskriptif	27
3.3 Metode Komparasi	33
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	36
4.1 Kerangka Penelitian	36
4.2 Identifikasi Masalah	37
4.3 Pengumpulan Data	37
4.4 Analisis Data	38
4.5 Hasil dan Pembahasan	38
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
5.1 Gambaran Umum Terminal GSN	39
5.2 Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal GSN	41
5.2.1 Standar Keselamatan	42
5.2.2 Standar Keamanan dan Ketertiban	45
5.2.3 Standar Keandalan/Keteraturan	50
5.2.4 Standar Kenyamanan	51
5.2.5 Standar Kemudahan	56
5.2.6 Standar Kesetaraan	60
5.3 Pelayanan Terminal GSN Yang Tidak Ada Dalam PM	61
5.4 Rangkuman Hasil Penelitian	69

5.5 Usulan Optimalisasi Pelayanan Terminal GSN.....	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terkait	5
Tabel 5.1 Standar Keselamatan di Terminal GSN	42
Tabel 5.2 Standar Keamanan dan Ketertiban di Terminal GSN	45
Tabel 5.3 Standar Keandalan/Keteraturan di Terminal GSN.....	50
Tabel 5.4 Standar Kenyamanan di Terminal GSN	51
Tabel 5.5 Standar Kemudahan di Terminal GSN.....	56
Tabel 5.6 Standar Kesetaraan di Terminal GSN	60
Tabel 5.7 Pelayanan Terminal GSN Yang Tidak Ada Dalam PM.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Peta Lokasi Terminal GSN	7
Gambar 1.2 Terminal Penumpang Angkutan Laut GSN.....	8
Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian.....	36
Gambar 5.1 Tata Ruang Lantai 1 dan Lahan Parkir GSN	39
Gambar 5.2 Denah Lantai 1	40
Gambar 5.3 Denah Lantai 2	40
Gambar 5.4 Denah Lantai 3	41