

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dari analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan terminal Gapura Surya Nusantara belum memenuhi standar yang disyaratkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 tahun 2015 dan tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal, karena ada syarat-syarat yang belum diterapkan dalam pelayanan penumpang angkutan laut di terminal Gapura Surya Nusantara.

Selain memiliki kekurangan dalam memberikan pelayanan, terminal Gapura Surya Nusantara juga telah memberikan pelayanan yang melebihi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 tahun 2015 dan tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal, seperti; mesin *X-Ray*, air siap minum gratis, perlengkapan K3, Wi-Fi gratis, toilet khusus untuk penyandang *difable*, *lift* untuk penumpang khusus (penyandang *difable* dan lanjut usia), pengharum ruangan, *escalator* dan *Lift*, kantin dan toko cinderamata, ruangan penyimpanan dan pengambilan barang hilang, fasilitas *charge handphone*, kotak saran, fasilitas ATM, ruang isolasi, serta imigrasi, karantina, bea cukai.

Dengan demikian, maka Terminal Gapura Surya Nusantara perlu melakukan pembenahan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh

pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 tahun 2015 dan tambahan PM No. 119 tahun 2015, sehingga dalam penerapan pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik.

## 6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas pelayanan terminal penumpang angkutan laut Gapura Surya Nusantara dan terminal penumpang angkutan laut lainnya, yaitu:

1. Pelayanan di terminal Gapura Surya Nusantara perlu ditingkatkan sesuai standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 tahun 2015 dan tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, dan Undang-Undang serta Peraturan terkait lainnya yang terbaru.
2. Penyediaan fasilitas pelayanan dan informasi di terminal angkutan laut harus melalui kajian standarisasi perencanaan kebutuhan fasilitas dan permintaan pengguna jasa, sehingga fasilitas yang telah disediakan tidak mubazir/tidak dapat digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kartono, Kartini., 1986, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung.
- Kurniawan, Agung., 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI., 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Menteri Perhubungan RI., 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*, Jakarta.
- Menteri Perhubungan RI., 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tentang Perubahan Atas PM 37*, Jakarta.
- Nazir, M., 1988, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution, Nur., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Poltak Sinambela, Lijan dkk., 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Presiden RI., 2008, *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tentang Pelayaran*, Jakarta.
- Presiden RI., 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tentang Kepelabuhanan*, Jakarta.
- Sugiyono., 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono., 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata., 2006, *Metode Penelitian Pendidikan*, PT. Rosdakarya, Bandung.
- The European Parliament and of The Council., 2010, *Regulation (EU) No 1177/2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No 2006/2004*, Strasbourg.

Wijaya, Tony., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta Barat.

Yuri, T dan Nurcahyo, Rahmat., 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total Dalam Perspektif Teknik Industri*, PT Indeks, Jakarta.





## FORMULIR SURVEY

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	<b>KESELAMATAN</b>				
	a. Informasi dan Fasilitas Keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1) Alat pemadam kebakaran, 2) Petunjuk jalur evakuasi, 3) Titik kumpul evakuasi, dan 4) Nomor telepon darurat	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1) Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), 2) Kursi roda, 3) Tandu, dan 4) Petugas kesehatan	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
2.	<b>KEAMANAN DAN KETERTIBAN</b>				
	a. Fasilitas Keamanan dan Ketertiban	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Fasilitas keamanan dan ketertiban, antara lain: 1) Tersedianya CCTV, 2) Ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput	
	b. Naik turun penumpang dari dan ke kapal	Sarana penumpang untuk naik turun dari dan ke kapal	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal, 2) Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atap	
	c. Pos dan Petugas Keamanan	Berfungsi menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia pos dan petugas berseragam serta mudah terlihat	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
2.	<b>KEAMANAN DAN KETERTIBAN</b>				
	d. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi; nomor telp. dan atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	e. Peralatan dan pendukung keamanan	Berfungsi sebagai sarana pendukung keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	1) Ketersediaan 2) Intensitas cahaya	1) Tersedia metal detector, 2) Tersedia alat pemadam kebakaran, 3) Tersediannya lampu 200 s/d 300 lux.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
3.	<b>KEHANDALAN/KETERATURAN</b>				
	a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket	Penjualan tiket secara online dan pencetakan tiket kapal	1) Ketersediaan 2) Waktu	1) Tersedia mesin pencetak tiket, 2) Waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang	
	b. Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4.	<b>KENYAMANAN</b>				
	a. Ruang tunggu	Ruangan tertutup dan/atau terbuka sebagai tempat tunggu penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i>	1) Luas 2) Kondisi	1) Untuk 1 orang minimum 0,6 m <sup>2</sup> . 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	
	b. <i>Gate</i> /koridor <i>boarding</i>	Ruang atau tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman	
	c. Garbarata	Jembatan berdingding dan beratap yang menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu kapal untuk memudahkan penumpang	1) Ketersediaan	Tersedianya jembatan berdingding dan beratap yang menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu kapal pada: 1) Pelabuhan Utama 2) Pelabuhan pengumpul	

		masuk ke dalam atau keluar dari kapal			
	d. Toilet	Tersedianya toilet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jumlah</li> <li>2) Kondisi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tersedianya 1 toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria,</li> <li>2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.</li> </ol>	
	e. Tempat ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ketersediaan</li> <li>2) Kondisi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tersedia musholla,</li> <li>2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla.</li> </ol>	

	f. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux	
	g. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC ( <i>Air Conditioner</i> ), kipas angin ( <i>fan</i> ) dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°c	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
<b>4.</b>	<b>KENYAMANAN</b>				
	h. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	
	i. Ruang pelayanan kesehatan	Fasilitas untuk pelayanan kesehatan	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedianya ruang untuk pelayanan kesehatan, 2) Area bersih 100% dan memiliki alat-alat untuk pelayanan kesehatan.	
	j. Area merokok	Fasilitas untuk tempat merokok	ketersediaan	Tersedia ruangan khusus area merokok bagi calon penumpang yang merokok.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
5.	<b>KEMUDAHAN</b>				
	a. Informasi pelayanan	<p>Informasi yang disampaikan di terminal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar, paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Layout</i> terminal penumpang,</li> <li>2. Nama dermaga dan kapal,</li> <li>3. Jadwal kedatangan dan keberangkatan,</li> <li>4. Jurusan/rute,</li> <li>5. Tarif, dan</li> <li>6. Peta jaringan rute pelayaran.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kondisi</li> <li>2) Intensitas suara</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi dalam bentuk visual diletakan pada tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca,</li> <li>2) Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.</li> </ol>	

	b. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	Informasi yang disampaikan didalam terminal kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	1) Kondisi 2) Intensitas suara	1) Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau display yang mudah terlihat dan jelas terbaca, 2) Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	
	c. Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan	Waktu	Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah gangguan.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
<b>5.</b>	<b>KEMUDAHAN</b>				
	d. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan didalam terminal kepada pengguna jasa mengenai angkutan lanjutan, paling sedikit memuat: 1. Jenis angkutan, 2. Jadwal kedatangan dan keberangkatan, 3. Jurusan/rute dan koridor, 4. Tarif, dan 5. Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan.	1) Tempat 2) Kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca.	
	e. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan pengaduan	Jumlah	Mempunyai tempat dan 1 meja kerja, dan 1 orang petugas yang memiliki kecakapan bahasa Inggris	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
5.	<b>KEMUDAHAN</b>				
	f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik kekapal atau turun dari kapal	Aksesibilitas	Tersedia tangga embarkasi/debarkasi beratap	
	g. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 maupun roda 2	1) Luas 2) Sirkulasi	1) Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia, 2) Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar, 3) Untuk akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi kanopi/atap	
	h. Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia <i>trolley</i> dan <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat, 2) Kondisi baik dan berfungsi.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
6.	<b>KESETARAAN</b>				
	a. Fasilitas penyangang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk penyangang <i>difable</i>	Ketersediaan	Tersedia tandu	
	b. Ruang ibu menyusui	Ruangan/tempat khusus disediakan bagi ibu menyusui	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	