

# ANALISIS TINGKAT KINERJA DERMAGA DAN PELAYANAN PADA PELABUHAN TANJUNG RU KABUPATEN BELITUNG

MUHAMMAD DANI  
SEPTIADI

Sarjana Terapan  
Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi  
Darat Indonesia-STTD  
Jalan Raya Setu Km.3.5,  
Cibitung, Bekasi Jawa Barat  
17520  
[danisptdii@gmail.com](mailto:danisptdii@gmail.com)

MUH NURHADI, ATD, RICKO YUDHANTA, ST,  
MT  
MSC

Sarjana Terapan  
Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi  
Darat Indonesia-STTD  
Jalan Raya Setu Km.3.5,  
Cibitung, Bekasi Jawa Barat  
17520

Sarjana Terapan  
Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi  
Darat Indonesia-STTD  
Jalan Raya Setu Km.3.5,  
Cibitung, Bekasi Jawa Barat  
17520

Diterima: 19 Juli 2022, Disetujui: 19 Juli 2022, Diterbitkan: 18 Agustus 2022

## ABSTRACT

*The Tanjung Ru Ferry Port is an access link between Belitung Regency and Bangka Regency. Based on initial observations, it is known that dock services are not optimal, vehicle and passenger exit routes are still mixed, the level of passenger service is not optimal, and port facilities indicators are not in accordance with PM No. 39 of 2015. This study uses data analysis techniques, namely analysis of the existing condition of the dock, analysis of dock ship service time, Importance Performance Analysis, Customer Service Analysis, weighting analysis of service aspects, and analysis of land facilities based on KM No. 52 of 2004.*

*From the results of this study, the ship's service time at the dock is 164,52 minutes where the assumption is that the time is included in the service with long performance. Ferry satisfaction level on service performance is 40.19% including the category of less satisfied. then service facilities need to be added such as fire extinguishers, tracking directions, CCTV, voice information speakers, and a nursing mother's room. Then from safety and security, it is necessary to build a gangway which is a special facility for passengers so that they are not mixed with vehicles. So as to create an orderly circulation and vehicles.*

**Keywords :** Ferry Port, Port Facilities, Passenger and Vehicle Circulation, Service Level.

## ABSTRAK

Pelabuhan Tanjung Ru merupakan akses penghubung antara Kabupaten Belitung dan Kabupaten Bangka Berdasarkan observasi awal, diketahui jika pelayanan dermaga belum optimal, masih bercampurnya jalur keluar masuk kendaraan dan penumpang, tingkat pelayanan penumpang belum optimal, serta indikator fasilitas pelabuhan belum sesuai PM No.39 Tahun 2015. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data yaitu analisis kondisi eksisting dermaga, analisis waktu pelayanan kapal dermaga, analisis IPA, analisis CSI, analisis pembobotan aspek pelayanan, dan analisis fasilitas darat berdasarkan KM No.52 Tahun 2004.

Dari hasil penelitian tersebut, diperoleh waktu pelayanan kapal di dermaga yaitu sebesar 164,52 menit dimana asumsi waktu tersebut termasuk dalam pelayanan dengan kinerja lama. tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yaitu sebesar 40,19% termasuk kategori kurang puas. kemudian untuk fasilitas pelayanan perlu ditambahkan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, CCTV, speaker informasi suara, dan ruang ibu menyusui. Kemudian dari segi keselamatan dan keamanan perlu dibuat gangway yang merupakan fasilitas jalur khusus penumpang agar tidak tercampur dengan kendaraan ,sehinga tercipta sirkulasi penumpang dan kendaraan yang teratur.

**Kata Kunci :** Pelabuhan Penyeberangan, Fasilitas Pelabuhan, Sirkulasi Penumpang dan Kendaraan, Tingkat Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Kabupaten Belitung merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sebagai provinsi berbentuk kepulauan yang terbagi menjadi 2 pulau utama, yaitu Bangka dan Belitung. Transportasi antar pulau tidak bisa lepas dari transportasi yang menghubungkan pulau tersebut, diantaranya ialah kegiatan angkutan penyeberangan. Moda transportasi laut atau angkutan penyeberangan menjadi hal penting dalam mendorong kegiatan perekonomian yang meliputi pariwisata, pertambangan, dan perkebunan. Kabupaten Belitung memiliki sebuah pelabuhan penyeberangan yang menjadi salah satu simpul transportasi utama di pulau Belitung. Pelabuhan Tanjung Ru yang terletak di desa Pegantungan Kecamatan Badau Kabupaten Belitung, berjarak 32 Km dari pusat kota Tanjungpandan.

Dermaga merupakan suatu bangunan pelabuhan yang berfungsi untuk menambatkan kapal yang melakukan proses bongkar muat dan menaik-turunkan penumpang. Dermaga perlu direncanakan sedemikian rupa sehingga kapal dapat bertambat serta melakukan kegiatan di pelabuhan dengan aman, cepat, dan lancar. Seperti kegiatan pelabuhan pada umumnya, Dermaga di pelabuhan Tanjung Ru aktif dengan kegiatan menaikkan dan menurunkan penumpang dan bongkar muat barang di kapal Ro-Ro. Kegiatan ini berdampak pada kinerja pelabuhan dimana jumlah penggunaan pelabuhan akan terus meningkat seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Dengan kondisi tersebut, pelayanan di dermaga pelabuhan Tanjung Ru harus memadai sehingga pengguna jasa akan merasa puas. Namun saat ini, tingkat kinerja dermaga di Pelabuhan Tanjung Ru belum optimal. Sebagai contoh dalam pelayanannya, dermaga di pelabuhan Tanjung ru belum ada gangway atau jalur khusus penumpang naik dan turun kapal. sehingga dapat membahayakan keselamatan penumpang dan menghambat proses bongkar muat.

Kemudian, dalam upaya meningkatkan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan, disusunlah standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yaitu PM No.39 Tahun 2015. Mengacu pada hal tersebut, maka penyelenggaraan pelabuhan harus sesuai dengan aspek yang ditetapkan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan di Pelabuhan Tanjung Ru Kabupaten Belitung sehingga dapat memberi tingkat pelayanan yang lebih baik lagi bagi para penumpang.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan metodologi penelitian dari tahap awal identifikasi masalah, rumusan masalah, pengumpulan data sekunder dan data primer, pengolahan dan analisis data, analisis kinerja dermaga, analisis tingkat kepuasan penumpang dan kondisi pelayanan, analisis kelayakan pelayanan pelabuhan dan fasilitas darat.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Metode pada Penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawancara, serta diobservasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis Kinerja Dermaga**

Pada analisis kondisi eksisting, bertujuan untuk mengetahui apakah fasilitas bagian-bagian dermaga yang ada sudah sesuai fungsinya dan dapat memberikan kemudahan bagi para penumpang dalam melakukan kegiatan di dermaga Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Ru Kabupaten Belitung. Setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 1** Kondisi Eksisting Dermaga

No.	Nama Fasilitas	Eksisting	Skor	Keterangan
1	Dermaga	Tersedia	3	Fasilitas ada dan berfungsi namun kondisi dermaga tidak begitu baik dimana terdapat beberapa bagian berkarat dan air genangan yang membuat licin
2	Fender	Tersedia	3	Fasilitas ada dan berfungsi namun berkarat
3	Bolder	Tersedia	3	Fasilitas ada dan berfungsi namun berkarat
4	Rumah Pengawas	Tersedia	3	Fasilitas ada, berfungsi, namun kondisi di dalamnya berantakan
5	Catwalk	Tersedia	4	Fasilitas ada dan berfungsi baik
6	Mooring Dolphin	Tersedia	4	Fasilitas ada dan berfungsi baik
7	Trestle	Tersedia	3	Fasilitas ada, berfungsi, namun terdapat genangan air serta terjadi mixed traffic antara penumpang dan kendaraan
8	Gangway	Tidak Tersedia	1	Fasilitas tidak tersedia

Selain analisis hal tersebut, dalam menentukan kinerja dermaga maka dilakukan analisis waktu pelayanan kapal di dermaga. Di mana dalam hal ini komponen nilai waktu yang perlu dicari ialah waktu menurunkan kendaraan rata-rata, waktu menaikkan kendaraan rata-rata, waktu rata-rata manuver kapal. Komponen tersebut dapat menentukan waktu

baku kapal. Kemudian, waktu pelayanan kapal dapat diperoleh dari hasil perhitungan waktu baku kapal ditambah dengan waktu membuka dan menutup rampdoor serta waktu pengurusan surat persetujuan berlayar (SPB). Adapun pencatatan waktu dilakukan selama 10 hari dengan menyesuaikan waktu trip kapal di Pelabuhan Tanjung Ru. Dalam hal ini, kapal yang diamati yaitu kapal KMP Gorare dan KMP Menumbing Raya.

**Tabel 2 Waktu Pelayanan Kapal**

No	Nama Kapal	Kapasitas Kendaraan (Unit)	Waktu Baku (Menit)	Buka Ramp Door (Menit)	Tutup Ramp Door (Menit)	SPB (Menit)	Waktu Pelayanan Kapal (Menit)
1	KMP. Gorare	14	88,69	5,56	7,42	54,32	155,99
2	KMP. Menumbing Raya	18	95,53	7,31	8,33	57,44	168,61
3	KMP. Gorare	14	89,41	4,45	5,54	61,32	160,72
4	KMP. Menumbing Raya	18	84,62	5,28	7,31	49,50	146,71
5	KMP. Gorare	14	107,42	4,39	6,43	63,90	182,14
6	KMP. Menumbing Raya	18	99,31	5,47	7,58	59,32	171,68
7	KMP. Gorare	14	91,93	5,22	7,45	55,39	159,99
8	KMP. Menumbing Raya	18	97,92	6,41	8,33	56,42	169,08
9	KMP. Gorare	14	78,05	5,27	6,51	68,56	158,39
10	KMP. Menumbing Raya	18	94,62	6,53	7,39	63,32	171,86
						JUMLAH	1645,17
						RATA-RATA	164,52

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh waktu pelayanan kapal terendah ialah sebesar 146,71 menit. Sedangkan untuk waktu pelayanan kapal tertingginya yaitu sebesar 182,14 menit. Kemudian untuk rata-rata waktu pelayanan kapal di Pelabuhan Tanjung Ru ialah sebesar 164,52 menit. Waktu pelayanan ini bisa dibilang tidak sesuai dan lama sehingga dapat membuat kekecewaan di sisi pengguna jasa pelabuhan. Maka, perlu adanya standar pelayanan kapal di dermaga.

### **Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang dan Kondisi Pelayanan**

Setelah dilakukan pembagian kuisioner terhadap penumpang Pelabuhan Tanjung Ru, maka dapat dilakukan analisis dari persepsi pengguna yaitu terkait kepuasan penumpang dan kondisi pelayanan yang ada di Pelabuhan Tanjung Ru.

**Tabel 3 Perhitungan CSI**

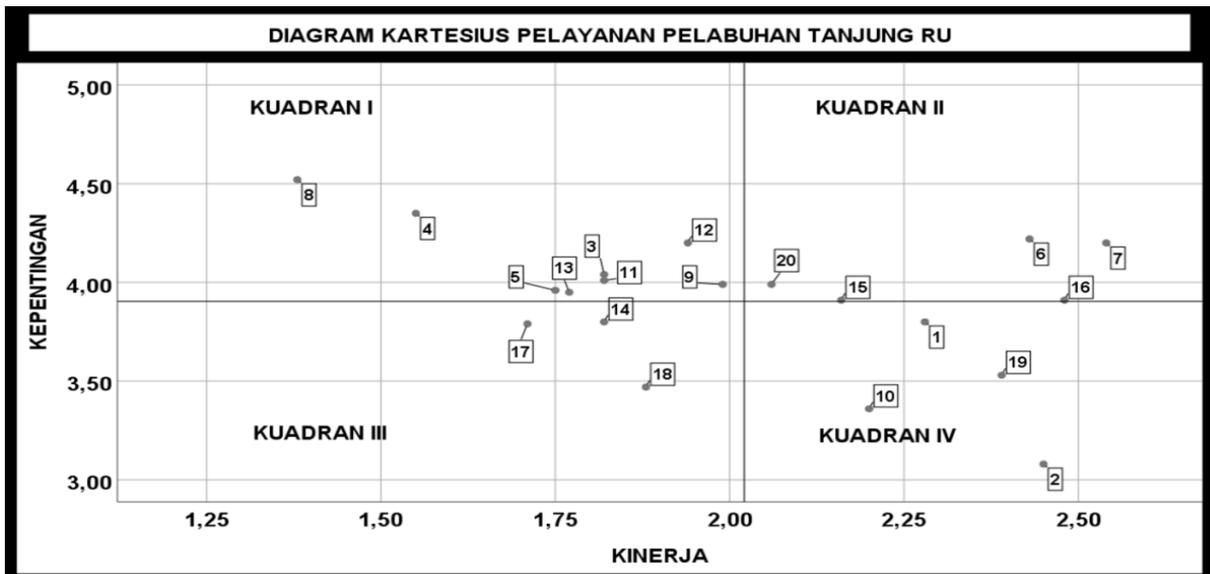
No. Atribut	Atribut	Weight Factors (WF)	Tingkat Kepuasan Rata-Rata (MSS)	Weight Score (WS)
1	Fasilitas ruang tunggu tersedia dengan baik	4,87	2,28	11,10
2	Toilet bersih dan tidak berbau	3,94	2,45	9,68
3	Mushola nyaman digunakan	5,17	1,82	9,42
4	Fasilitas peralatan keselamatan tersedia dan mudah ditemukan	5,57	1,55	8,64
5	Fasilitas keamanan (CCTV) tersedia strategis	5,07	1,75	8,88
6	Fasilitas kantin tersedia	5,40	2,43	13,13
7	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat	5,38	2,54	13,66
8	Fasilitas ruang ibu menyusui dan fasilitas difabel (berkebutuhan khusus)	5,79	1,38	7,99
9	Fasilitas kesehatan tersedia dan memadai	5,11	1,99	10,17
10	Petugas pelabuhan mudah dikenali	4,30	2,2	9,47
11	Kemudahan proses pembelian tiket	5,14	1,82	9,35
12	Proses di dermaga untuk naik ke kapal cepat dan aman	5,38	1,94	10,44
13	Ketepatan waktu sesuai jadwal	5,06	1,77	8,95
14	Petugas sigap dalam membantu penumpang yang kesulitan	4,87	1,82	8,86
15	Petugas tanggap memberi informasi	5,01	2,16	10,82
16	Penumpang merasa aman berada di pelabuhan	5,01	2,48	12,42
17	Petugas memiliki pengetahuan dan etika yang baik	4,85	1,71	8,30
18	Petugas bersedia mendengar keluh kesah penumpang	4,44	1,88	8,36
19	Petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	4,52	2,39	10,81
20	Petugas memahami kebutuhan yang diperlukan penumpang	5,11	2,06	10,53
	<b>Total</b>	100,00	40,42	200,95

Setelah melakukan perhitungan setiap komponen bobot yang dibutuhkan dalam perhitungan CSI. Maka untuk mendapatkan bobot nilai persentase kepuasan pelanggan digunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \sum \frac{PWS_i}{HS(5) \times 100\%}$$

$$CSI = \sum \frac{200,95}{5 \times 100\%} = 40,19\%$$

Berdasarkan hasil analisis, maka didapatkan tingkat kepuasan penumpang terkait kinerja kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Ru yaitu sebesar 40,19 % . Persentase ini menunjukkan tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori kurang puas. Kemudian, untuk kondisi pelayanan pada Pelabuhan Tanjung Ru yaitu sebagai berikut:



Setelah melakukan analisa data menggunakan SPSS versi 25, telah diperoleh kuadran Importance Performance Analysis dengan rincian yaitu:

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Diharapkan pengelola pelabuhan memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan. Yaitu mushola nyaman digunakan, fasilitas peralatan keselamatan tersedia dan mudah ditemukan, fasilitas keamanan (CCTV) tersedia strategis, fasilitas ruang ibu menyusui dan fasilitas difabel (berkebutuhan khusus), fasilitas kesehatan tersedia dan memadai, kemudahan proses pembelian tiket, proses di dermaga untuk naik ke kapal cepat dan aman, ketepatan waktu sesuai jadwal.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Diharapkan pengelola pelabuhan mempertahankan kualitas pelayanan tersebut. Yaitu fasilitas kantin tersedia, Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat, petugas tanggap memberi informasi, penumpang merasa aman berada di pelabuhan, petugas memahami kebutuhan yang diperlukan penumpang.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran III dianggap mempunyai tingkat persepsi kinerja yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh penumpang. Diharapkan pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan pada pelayanan-pelayanan ini. Yaitu petugas sigap dalam membantu penumpang yang kesulitan, petugas memiliki pengetahuan dan etika yang baik, petugas bersedia mendengar keluhan kesah penumpang.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang namun pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan diharapkan tidak menjadikan atribut-atribut ini sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan. Yaitu fasilitas ruang tunggu tersedia dengan baik, toilet bersih dan tidak berbau, petugas pelabuhan mudah dikenali, petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.

### Analisis Kelayakan Pelayanan Pelabuhan

Dalam mengetahui kelayakan pelayanan pelabuhan saat ini dilakukan analisis pembobotan terhadap 6 jenis pelayanan fasilitas yang wajib didapatkan bagi pengguna jasa pelabuhan yaitu Keselamatan, Keamanan, Keandalan dan Keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan atau Keterjangkauan, serta Kesetaraan. Masing-masing aspek tersebut memiliki indikator dan tolak ukur yang berbeda-beda. Dimana aspek tersebut berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Penyeberangan PM No 39 tahun 2015. Ketersediaan fasilitas pelayanan sesuai masing-masing aspek di Pelabuhan Tanjung Ru yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4** Ketersediaan Fasilitas Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah ketersediaan	
		Total jumlah ketesediaan	Total Jumlah Tolak Ukur
1	Keselamatan	2	8
2	Keamanan	2	4
3	Keandalan/Keteraturan	1	1
4	Kenyamanan	7	9
5	Kemudahan	3	9
6	Kesetaraan	0	2
Total		15	33

Kemudian perhitungan pembobotannya yaitu sebagai berikut:

1) Pelayanan Keselamatan

$$P = F/N \times 100\%$$

$$P = 2/8 \times 100\%$$

$$P = 25\%$$

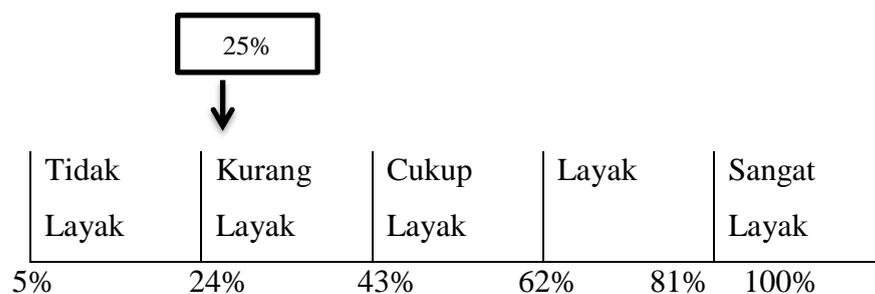
Menentukan skala rentang interval :

$$\text{Jumlah tolak ukur tertinggi} \times \text{skala skor ideal tertinggi} = 8 \times 5 = 40$$

$$\text{Jumlah tolak ukur terendah} \times \text{skala skor ideal terendah} = 2 \times 1 = 2$$

$$2/40 \times 100\% = 5\%$$

$$\text{Penentuan skor} = 100 - 5/5 = 19\%$$



2) Pelayanan Keamanan

$$P = F/N \times 100\%$$

$$P = 2/4 \times 100\%$$

$$P = 50\%$$

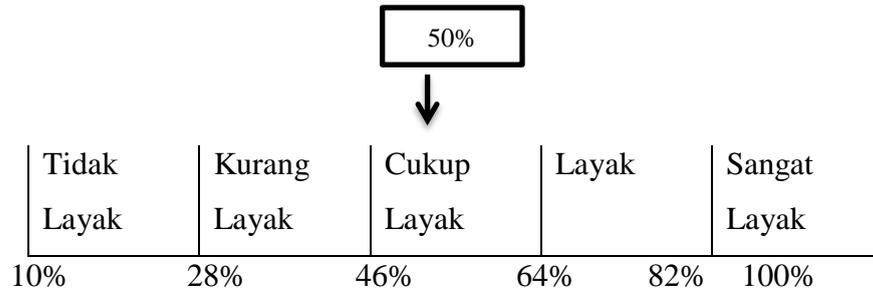
Menentukan skala rentang interval :

Jumlah tolak ukur tertinggi x skala skor ideal tertinggi =  $4 \times 5 = 20$

Jumlah tolak ukur terendah x skala skor ideal terendah =  $2 \times 1 = 2$

$2/20 \times 100\% = 10\%$

Penentuan skor =  $100 - 10/5 = 18\%$



### 3) Pelayanan Kehandalan/Keteraturan

$$P = F/N \times 100\%$$

$$P = 1/1 \times 100\%$$

$$P = 100\%$$

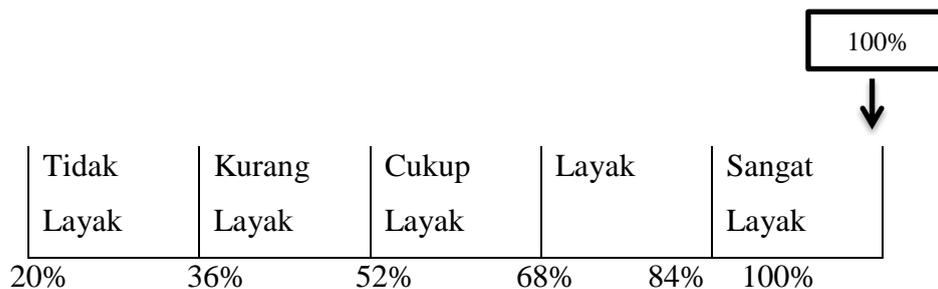
Menentukan skala rentang interval :

Jumlah tolak ukur tertinggi x skala skor ideal tertinggi =  $1 \times 5 = 5$

Jumlah tolak ukur terendah x skala skor ideal terendah =  $1 \times 1 = 1$

$1/5 \times 100\% = 20\%$

Penentuan skor =  $100 - 20/5 = 16\%$



### 4) Pelayanan Kenyamanan

$$P = F/N \times 100\%$$

$$P = 7/9 \times 100\%$$

$$P = 77,8\%$$

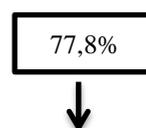
Menentukan skala rentang interval :

Jumlah tolak ukur tertinggi x skala skor ideal tertinggi =  $9 \times 5 = 45$

Jumlah tolak ukur terendah x skala skor ideal terendah =  $7 \times 1 = 7$

$7/45 \times 100\% = 15,6\%$

Penentuan skor =  $100 - 15,6/5 = 16,9\%$



Tidak Layak	Kurang Layak	Cukup Layak	Layak	Sangat Layak
15,6%	32,5%	49,4%	66,3%	83,2%
				100%

5) Pelayanan Kemudahan

$$P = F/N \times 100\%$$

$$P = 3/9 \times 100\%$$

$$P = 33,3\%$$

Menentukan skala rentang interval :

$$\text{Jumlah tolak ukur tertinggi} \times \text{skala skor ideal tertinggi} = 9 \times 5 = 45$$

$$\text{Jumlah tolak ukur terendah} \times \text{skala skor ideal terendah} = 3 \times 1 = 3$$

$$3/45 \times 100\% = 6,7\%$$

$$\text{Penentuan skor} = 100 - 6,7/5 = 18,7\%$$



Tidak Layak	Kurang Layak	Cukup Layak	Layak	Sangat Layak
6,7%	25,4%	44,1%	62,8%	81,5%
				100%

6) Pelayanan Kesetaraan

$$P = F/N \times 100\%$$

$$P = 0/2 \times 100\%$$

$$P = 0\%$$

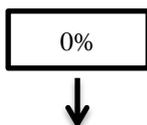
Menentukan skala rentang interval :

$$\text{Jumlah tolak ukur tertinggi} \times \text{skala skor ideal tertinggi} = 2 \times 5 = 10$$

$$\text{Jumlah tolak ukur terendah} \times \text{skala skor ideal terendah} = 0 \times 1 = 0$$

$$0/10 \times 100\% = 0\%$$

$$\text{Penentuan skor} = 100 - 0/5 = 20\%$$



Tidak Layak	Kurang Layak	Cukup Layak	Layak	Sangat Layak
0%	20%	40%	60%	80%
				100%

**Tabel 5** Hasil Kategori Pembobotan

No.	Jenis Pelayanan	Bobot ( % )	Hasil Kategori Jawaban
-----	-----------------	-------------	------------------------

1	Keselamatan	25%	Kurang Layak
2	Keamanan	50%	Cukup Layak
3	Kehandalan/Keteraturan	100%	Sangat Layak
4	Kenyamanan	77,80%	Layak
5	Kemudahan	33,30%	Kurang Layak
6	Kesetaraan	0%	Tidak Layak

Dalam mengetahui kelayakan pelayanan pelabuhan saat ini dilakukan analisis pembobotan terhadap 6 jenis pelayanan fasilitas yang wajib didapatkan bagi pengguna jasa pelabuhan yaitu Keselamatan, Keamanan, Kehandalan dan Keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan atau Keterjangkauan, serta Kesetaraan.

**Tabel 6** Kondisi Eksisting Fasilitas Darat

No.	Nama Fasilitas	Jumlah Unit	Luas / Panjang	Keterangan	Visualisasi
1	Gedung Terminal I	1	960m <sup>2</sup>	Ada dan berfungsi	
2	Ruang Tunggu	1	134m <sup>2</sup>	Ada dan digunakan sebagian penumpang. Tidak jarang penumpang berkeliaran di luar ruang tunggu	
3	Mushola	1	-	Ada dan kurang berfungsi	
4	Loket Tiket penumpang dan kendaraan	1	-	Ada dan berfungsi	

5	Kantin	1	14 M <sup>2</sup>	Ada dan sepi pembeli	
6	Gerbang Pelabuhan	1	Tinggi 7,6 M Lebar 7 M	Ada	
7	Parkir Gabungan	1	1019 M <sup>2</sup>	Ada dan bergabung untuk fungsi parkir antar jemput dan parkir siap muat	
8	Area Air Bersih	1	-	Ada namun hanya ada di terminal penumpang, tidak menjangkau seluruh area pelabuhan	
9	Lampu penerangan	± 12 Unit	-	Ada dan tersebar di area pelabuhan. Ada yang berfungsi dan ada yang rusak	
10	Fasilitas Pengatur Suhu	4 Unit	-	Ada dan tersedia di terminal penumpang	

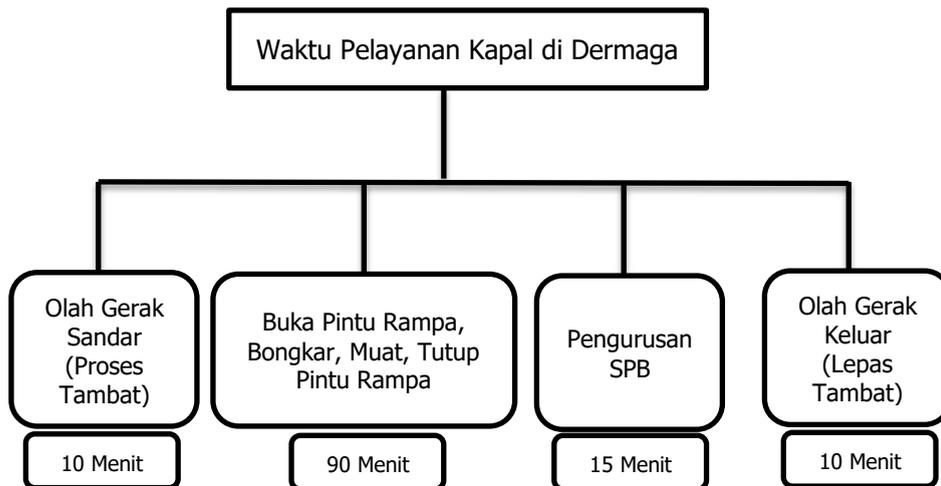
Berdasarkan perhitungan KM No.52 Tahun 2004, didapatkan hasil kondisi eksisting dan rencana 5 tahun kedepan pada Pelabuhan Tanjung Ru yaitu sebagai berikut:

No.	FASILITAS	EKSISTING	RENCANA	KETERANGAN
1	Ruang Tunggu	Luas 134 M <sup>2</sup>	Luas 96,40 M <sup>2</sup>	Memenuhi
2	Kantin	Luas 14 M <sup>2</sup>	Luas 14,46 M <sup>2</sup>	Memenuhi
3	Ruang Administrasi	Luas 30 M <sup>2</sup>	Luas 14,46 M <sup>2</sup>	Memenuhi
4	Gedung Terminal	Luas 960 M <sup>2</sup>	Luas 170,32 M <sup>2</sup>	Memenuhi
5	Parkir Siap Muat	Area Gabung	616,63 M <sup>2</sup>	Memenuhi
6	Parkir Pengantar Penjemput	Luas 1019 M <sup>2</sup>	190,31 M <sup>2</sup>	Memenuhi
7	Bunker	-	1 Unit	Belum Memenuhi
8	Area Air Bersih	Ada	818L/hari, Tandon Kapasitas 1050L	Belum Memenuhi
9	Generator	12 M <sup>2</sup>	Luas 150 M <sup>2</sup>	Belum Memenuhi
10	Masjid	Ada	Luas 60 M <sup>2</sup>	Memenuhi
11	Poliklinik	-	Luas 60 M <sup>2</sup>	Belum Memenuhi
12	Pos & Telekomunikasi	-	Luas 60 M <sup>2</sup>	Belum Memenuhi
13	APAR	-	Tabung, Hydrant, Alarm Kebakaran	Belum Memenuhi
14	Jembatan Timbang	-	1 Unit Jembatan Timbang Portable	Belum Memenuhi
15	Gangway	-	Jalur Khusus Menuju Kapal	Belum Memenuhi

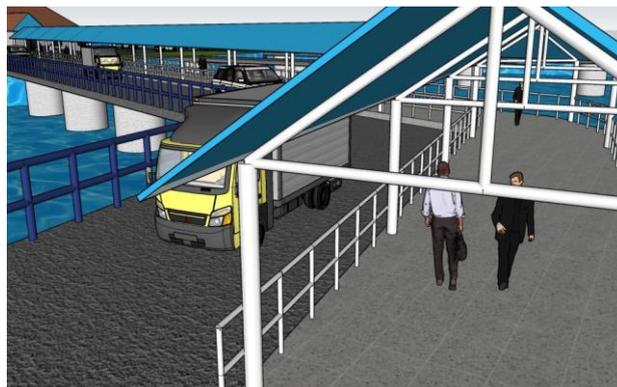
### Usulan Peningkatan Pelayanan

#### Usulan Pelayanan Dermaga

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan di dermaga bagi pengguna jasa pelabuhan, diperlukan usulan-usulan bermanfaat yang dapat meningkatkan tingkat pelayanan.



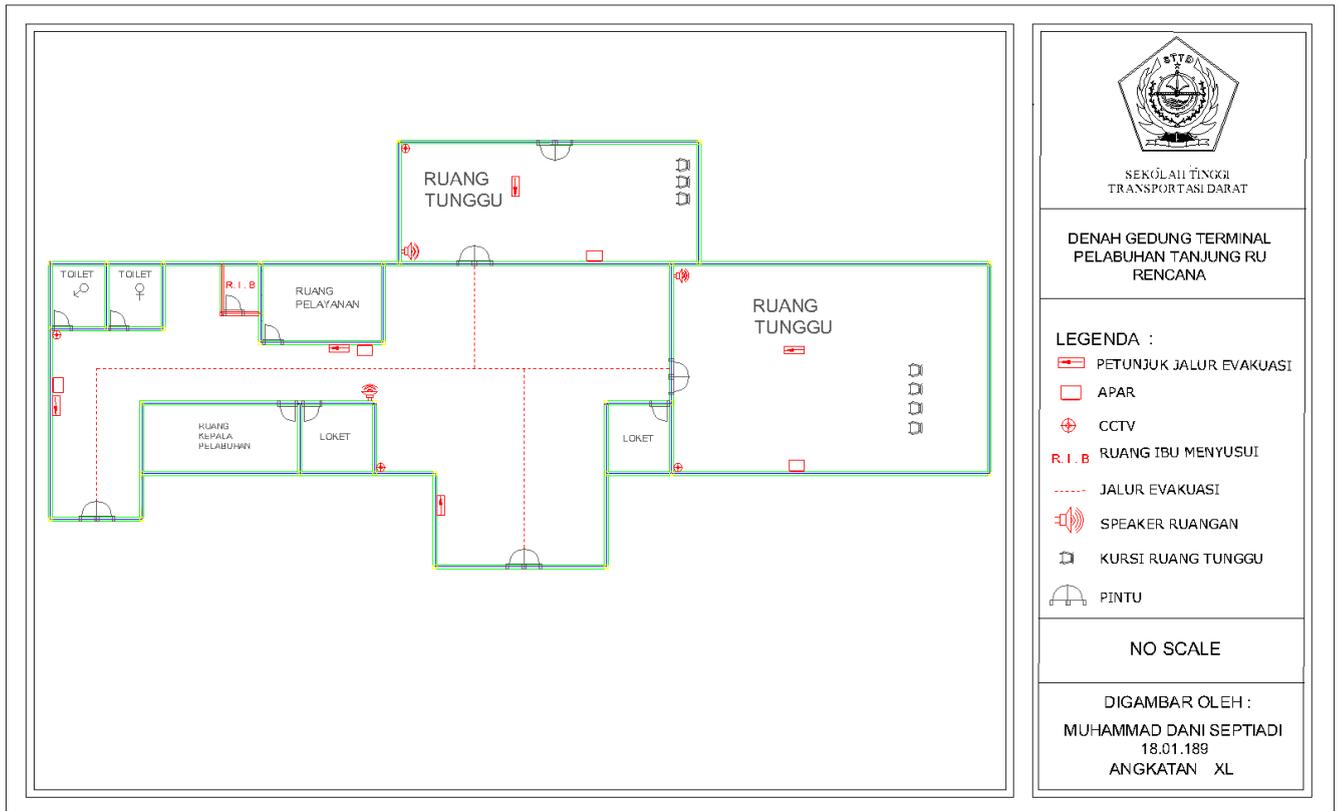
Dengan adanya standar tersebut, maka penyedia jasa pelabuhan memiliki acuan dalam memberikan pelayanan dan waktu pelayanan menjadi sesuai. Kinerja dermaga dari segi waktu pun lebih baik lagi dan membuat pengguna jasa merasa lebih nyaman berada di Pelabuhan Tanjung Ru.



Usulan rencana fasilitas gangway ditempatkan berdampingan dengan trestle dermaga. Untuk ketinggian diatas permukaan air nya pun disesuaikan dengan trestle. Setelah adanya fasilitas

gangway ini diharapkan bagi penumpang yang berjalan dari ruang tunggu menuju kapal menjadi lebih aman, nyaman, dan selamat.

### Usulan Penambahan Fasilitas Pelayanan Berdasarkan Aspek-Aspek Pelayanan



Fasilitas pelayanan yang diusulkan yaitu alat pemadam kebakaran dan petunjuk jalur evakuasi untuk keselamatan, CCTV dan jembatan timbang untuk keamanan, Speaker untuk kemudahan dan ruang ibu menyusui untuk kesetaraan.

### Usulan Sirkulasi Penumpang dan Kendaraan

Setelah adanya usulan penambahan fasilitas gangway dan jembatan timbang, maka penulis juga turut memberi usulan perubahan sirkulasi pergerakan bagi pengguna jasa. Usulan rencana ini memiliki manfaat dalam meningkatkan keamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Ru.

#### 1) Usulan Skema Sirkulasi Penumpang

- Rencana sirkulasi penumpang naik ke kapal di Pelabuhan Tanjung Ru: Calon penumpang masuk ke area pelabuhan melalui pintu gerbang kemudian menuju ke loket penumpang, penumpang yang telah memiliki tiket menunggu di ruang tunggu di terminal penumpang, penumpang menuju ke kapal dan dilakukan pengecekan tiket oleh petugas, penumpang berjalan melalui gangway menuju ke kapal, penumpang masuk ke kapal.

-Rencana sirkulasi penumpang turun dari kapal di Pelabuhan Tanjung Ru: Penumpang keluar dari kapal, penumpang berjalan melalui gangway, penumpang menuju parkir penjemput atau langsung keluar dari pelabuhan.

#### 2) Usulan Skema Sirkulasi Kendaraan

- Rencana sirkulasi Kendaraan naik ke kapal di Pelabuhan Tanjung Ru: Kendaraan masuk dari pintu gerbang pelabuhan, kemudian menuju loket tiket khusus kendaraan, motor dan mobil membeli tiket di loket tiket kendaraan, bus dan truk yang memiliki muatan melakukan proses timbangan berat muatan di kendaraan di jembatan timbang dan membeli tiket, setelah memiliki tiket, kendaraan menuju lapangan antrian siap muat atau langsung menuju dermaga, kendaraan melewati trestle dan masuk ke kapal melalui ramp door.

- Rencana sirkulasi kendaraan turun dari kapal di Pelabuhan Tanjung Ru: Kendaraan keluar dari kapal melalui ramp door melewati trestle, kendaraan keluar pelabuhan melalui alur pergerakan yang direncanakan.

### KESIMPULAN

1. Berdasarkan analisis dermaga diperoleh kondisi fasilitas dermaga Pelabuhan Tanjung Ru sebagian besar tersedia namun tidak berfungsi optimal dan untuk nilai rata-rata waktu pelayanan

kapal di Pelabuhan Tanjung Ru yaitu sebesar 164,52 menit dimana asumsi waktu tersebut tidak sesuai dan lama.

2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode Customer Satisfaction Index didapatkan bahwa persentase penilaian tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Pelabuhan Tanjung Ru adalah sebesar 40,19% yaitu masuk pada kategori kurang puas. Untuk kondisi pelayanan menggunakan metode Importance Performance Analysis maka jenis pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya ialah mushola yang nyaman digunakan, fasilitas keselamatan tersedia dan mudah ditemukan, fasilitas keamanan tersedia, fasilitas ruang ibu menyusui dan fasilitas difabel (berkebutuhan khusus), fasilitas kesehatan tersedia dan memadai, kemudahan proses pembelian tiket, proses di dermaga untuk naik ke kapal cepat dan aman, serta ketepatan waktu sesuai jadwal.

3. Berdasarkan perhitungan pembobotan aspek pelayanan sesuai standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan PM No 39 tahun 2015, diperoleh Untuk jenis pelayanan keselamatan mempunyai bobot persentase sebesar 25% masuk dalam kategori kurang layak. Untuk jenis pelayanan keamanan mempunyai persentase sebesar 50% masuk dalam kategori cukup layak. Untuk jenis pelayanan kehandalan mempunyai persentase sebesar 100% masuk dalam kategori sangat layak. Untuk jenis pelayanan kenyamanan mempunyai persentase sebesar 77,80% masuk dalam kategori layak. Untuk jenis pelayanan kemudahan mempunyai persentase sebesar 33,80% masuk dalam kategori kurang layak. Untuk jenis pelayanan kesetaraan mempunyai persentase sebesar 0% masuk dalam kategori tidak layak. Hal ini menunjukkan jika dilakukan perhitungan berdasarkan masing-masing aspek pelayanan menurut SPM, maka kondisi pelayanan Pelabuhan Tanjung Ru masih kurang sesuai. Kemudian setelah dilakukan analisa kebutuhan fasilitas darat untuk tahun 2026 menurut KM No 52 Tahun 2004 bahwa luasan fasilitas eksisting saat ini sudah memadai untuk peramalan penumpang, antara lain ruang tunggu, kantin, ruang administrasi, gedung terminal, dan area parkir. Terdapat juga fasilitas daratan yang belum tersedia yaitu gangway penumpang, jembatan timbang, APAR, poliklinik, pos & telekomunikasi, dan bunker serta fasilitas yang belum memenuhi seperti area air bersih dan generator.

4. Usulan peningkatan pelayanan diperlukan seperti skema penetapan standar waktu pelayanan kapal di dermaga, usulan jadwal dan kapal rencana, usulan pengadaan fasilitas, serta pengaturan pola arus lalu lintas penumpang dan kendaraan yang belum optimal dimana jalur keluar/masuk penumpang yang masih tergabung dengan jalur kendaraan, akses keluar/masuk penumpang ke kapal melalui rampdoor untuk kendaraan dan juga sering terjadi crossing antara kendaraan yang keluar dari kapal dengan kendaraan yang akan masuk menuju area parkir kendaraan pengantar/penjemput.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- \_\_\_\_\_, 2004, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 54 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan.
- \_\_\_\_\_, 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
- Evan, Danica. 2021. *Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Baubau di Kota Baubau*. Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD. Bekasi
- Hermanto, Andy Wahyu. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Among Makarti. No.4 . Vol.2.
- Hardianto. 2021. *Peningkatan Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api Kabupaten Banyuwasin*. Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD. Bekasi
- Karyawan, I. D. M. A. (2012). Analisis Waktu Baku Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Lembar. *Teknik Rekayasa*, 13(1), 62–72.
- Nasir. 2019. *Analisis Tingkat Penggunaan Dermaga dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Darat pada Pelabuhan Tanjung Kalian*. Jurusan Teknik Sipil. Universitas Bangka Belitung.
- Triatmodjo, Bambang, 2003, Pelabuhan, Beta offset: Yogyakarta.