

# PENILAIAN STANDAR KELAYAKAN PELAYANAN PENUMPANG DAN FASILITAS DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG

**Devi Amalia Ayuningtias\*, Ratna Purwaningsih**

*Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

## **Abstrak**

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang berada di bawah manajemen PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) merupakan pelabuhan yang penting dan strategis yang menjadi sarana jalur perdagangan di Pulau Jawa khususnya dan Indonesia pada umumnya. PT. Pelindo III sebagai salah satu BUMN di Indonesia dituntut juga sebagai *public service* berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan di terminal penumpang. Peninjauan kembali manajemen operasional dan sarana prasarana di terminal penumpang, dilakukan dengan menerapkan standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal. Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan *form check list* berdasarkan peraturan menteri perhubungan PM no 37 tahun 2015 mengenai standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal. Hasil penilaian menunjukkan pelayanan di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang memiliki nilai 88, maka dapat disimpulkan termasuk pada kategori sangat baik, tetapi masih perlu ditingkatkan dan perlu adanya pengecekan atau peninjauan berkala.

**Kata kunci:** *checklist; fasilitas; terminal penumpang; public service*

## **Abstract**

*Assessment Of Services And Facilities In Passenger Terminal, Port Of Tanjung Emas Semarang. Port of Tanjung Emas Semarang is under the management of PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero). It is an important and strategic port which becomes a means of trade routes in Java Island and Indonesia in general. PT. Pelindo III as one of the provider a public service that continues to strive to improve the quality of services in passenger terminal. The review of the operational management and infrastructure facilities in the passenger terminal, is done by applying standards of passenger services in the terminal. This research was conducted by interview and observation using a form of check list, method based on Minister of Transportation Regulation No. 37 year 2015 about sea passenger service standard in terminal. The assessment results show that the service at Tanjung Emas Passenger Terminal in Semarang has 88 points, so it can be concluded that it is included in very good category, but still needs to be improved and there needs to be a periodic checking or review.*

*Keywords: checklist; facilities, passenger terminal; public service*

## **1. Pendahuluan**

Pelabuhan merupakan sebuah sarana kegiatan tempat transportasi laut untuk bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang. Terminal adalah titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem merupakan komponen penting dalam sistem transportasi. Terminal penumpang Tanjung Emas merupakan salah satu pelayanan jasa transportasi laut di Pelabuhan Tanjung Emas, dalam menjalankan fungsi dan tugasnya melaksanakan pelayanan terminal penumpang diperlukan fasilitas yang menunjang sehingga diperoleh hasil optimal yang efektif dan efisien serta kejelasan sirkulasi.

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang berada di bawah manajemen PT. Pelabuhan Indonesia III

(Persero) merupakan pelabuhan yang penting dan strategis yang menjadi sarana jalur perdagangan di Pulau Jawa khususnya dan Indonesia pada umumnya. PT. Pelindo III sebagai salah satu BUMN di Indonesia dituntut juga sebagai *public service* yang terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan di terminal penumpang dikarenakan volume penumpang angkutan laut yang tinggi. Hal tersebut sejalan dengan volume penumpang angkutan laut dari dalam negeri yang telah ditargetkan PT. Pelindo III Cabang Tanjung Emas Semarang pada RKAP (Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan) tahun 2015 sejumlah 405.608 dan sesuai dengan data informasi data realisasi arus penumpang dalam negeri selama tahun 2015 sejumlah 410.409 orang

naik dan turun. Terjadi kenaikan sebesar 4801 penumpang dari standar yang ditetapkan. Selain penumpang dari dalam negeri, Pelabuhan Tanjung Emas Semarang adalah salah satu pelabuhan yang sering disinggahi oleh penumpang dari Luar Negeri setelah Pelabuhan Benoa, Bali dan Pelabuhan Lembar, Lombok.

Jumlah wisatawan asing dalam lima tahun terakhir di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang cenderung meningkat berdasarkan RKAP (Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan). Penumpang luar negeri pada tahun 2015 sejumlah 13.028 dan sesuai data informasi realisasi arus penumpang luar negeri selama tahun 2015 sejumlah 15.596. Terjadi kenaikan sebesar 20 % dari standar yang telah ditetapkan dan kenaikan sebesar 15 % dari tahun 2014. Maka sebagai penyedia jasa pelabuhan dituntut oleh konsumen untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Menanggapi adanya persaingan antar jenis penyedia transportasi baik darat, laut, dan udara yang pada akhirnya menuntut tiap-tiap penyedia jasa transportasi tersebut untuk meningkatkan kualitas layanannya, maka PT.Pelindo III Cabang Tanjung Emas Semarang berupaya melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan merenovasi Terminal Penumpang. Pembangunan ini dilakukan untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang angkutan laut dan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Terminal Penumpang ini memiliki kapasitas 2500 orang dan memiliki fasilitas bertaraf Internasional yang menyerupai sebuah bandara, oleh karena itu kelayakan pelayanan penumpang angkutan laut dan fasilitas di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang perlu dievaluasi lagi. Kegiatan ini dilakukan mengingat arus kapal, barang, penumpang yang masuk ke dalam pelabuhan mengalami fluktuasi yang mengakibatkan tingginya volume kegiatan di pelabuhan tersebut dan kondisi fasilitas yang ada di sekitar pelabuhan masih perlu dibenahi.

Peninjauan kembali manajemen operasional dan sarana prasarana di terminal penumpang, dilakukan dengan menerapkan standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal yang sesuai dalam peraturan menteri perhubungan PM no 37 tahun 2015 mengenai standar pelayanan penumpang angkutan laut. Standar yang akan dievaluasi antara lain : (1) pelayanan keselamatan, (2) keamanan dan ketertiban, (3) kehandalan/keteraturan, (4) kenyamanan, (5) kemudahan, dan (6) kesetaraan. Enam poin tersebut akan dirinci lagi menjadi sebuah daftar periksa (*check list*) untuk dijadikan pedoman penilaian dan evaluasi kelayakan layanan penumpang di Terminal Tanjung Emas Semarang. Melalui kegiatan ini diharapkan tercipta mutu pelayanan penumpang dan fasilitas yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Semua kegiatan yang berada di dalam pelabuhan Tanjung Emas Semarang diperlukan

pengelolaan yang baik terutama fasilitas pokok dan penunjang kegiatan pelabuhan. Selanjutnya, standar dan realisasi yang ada harus terus dikaji agar kualitas Pelabuhan Tanjung Emas sebagai pelabuhan kelas utama tetap terjaga dan adanya upaya untuk mengembangkan sarana dan prasarana menjadi lebih baik.

Penelitian ini didasari oleh konsep pengendalian mutu yang tidak hanya diterapkan di perusahaan manufaktur saja akan tetapi juga pada jasa kepelabuhanan. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan penilaian secara langsung dan melakukan evaluasi terhadap manajemen operasional dan sarana prasarana pokok & penunjang kegiatan di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi menggunakan salah satu alat pengendalian kualitas yaitu form *check list*.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Definisi dan Fungsi Pelabuhan

Peraturan Pemerintah No. 69 tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

### Terminal Penumpang Kapal Laut

Terminal adalah titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem merupakan komponen penting dalam sistem transportasi.

Terminal penumpang kapal laut adalah suatu wadah bagi aktifitas proses perpindahan penumpang dari satu sub sistem angkutan ke sub sistem angkutan lain yang berbeda karakteristiknya. Dilihat dari sudut sistem lingkup pelabuhan, terminal penumpang kapal laut adalah sebagai komponen sub sistem pelabuhan yang berfungsi memwadahi kegiatan pelayanan bagi penumpang antar pulau dengan sarana kapal laut.

### Standar Pelayanan

Standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang yang meliputi:

- Pelayanan keselamatan di terminal antara lain:
  - ✓ Informasi dan fasilitas keselamatan
  - ✓ Informasi dan fasilitas kesehatan
- Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal antara lain :
  - ✓ Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput
  - ✓ Naik turun penumpang dari dan ke kapal
  - ✓ Pos dan petugas keamanan

- ✓ Informasi gangguan keamanan
- ✓ Peralatan dan pendukung keamanan
- Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal antara lain :
  - ✓ Kemudahan untuk mendapatkan tiket
  - ✓ Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
- Pelayanan kenyamanan di terminal :
  - ✓ Ruang tunggu
  - ✓ Gate/koridor boarding
  - ✓ Toilet
  - ✓ Tempat ibadah
  - ✓ Lampu penerangan
  - ✓ Fasilitas kebersihan
  - ✓ Fasilitas pengatur suhu
  - ✓ Ruang pelayanan kesehatan
  - ✓ Area merokok
- Pelayanan kemudahan di terminal antara lain :
  - ✓ Informasi pelayanan
  - ✓ Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal
  - ✓ Informasi gangguan perjalanan kapal
  - ✓ Informasi angkutan lanjutan
  - ✓ Fasilitas layanan penumpang
  - ✓ Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
  - ✓ Tempat parkir
  - ✓ Pelayanan bagasi penumpang
- Pelayanan kesetaraan di terminal antara lain:
  - ✓ Fasilitas penyandang *difable*
  - ✓ Ruang ibu menyusui

#### Metode Checklist

Daftar cek adalah daftar yang berisi pernyataan mengenai sesuatu yang sedang diamati. Data-data yang diperoleh dari daftar cek digunakan sebagai pertimbangan untuk menilai keadaan individu atau siswa.

Menurut Harahap (1979: 39) *checklist* merupakan suatu laporan berbentuk daftar pertanyaan yang ditujukan kepada keadaan seseorang, suatu prosedur, atau objek lainnya. Daftar itu digunakan dalam observasi atau penilaian untuk mencatat beberapa kali kejadian itu muncul atau tidak muncul. Catatan itu dilakukan dengan membubuhi tanda cek (X) di tempat yang sudah disediakan.

### 3. Metodologi Penelitian

Tahap pertama yang dilakukan adalah studi pendahuluan yang dibagi menjadi dua yaitu:

- Studi Lapangan

Pada studi lapangan tersebut diperoleh masalah-masalah yang dihadapi oleh PT.Pelindo III sebagai salah satu BUMN di Indonesia dituntut juga sebagai *public service* yang terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanannya dikarenakan volume penumpang angkutan laut yang tinggi.

- Studi Pustaka

Dari studi pustaka penulis mencoba membandingkan realisasi kondisi fasilitas di terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang

dengan standar kualitas dan pelayanan penumpang di terminal penumpang sesuai dengan standar Peraturan Menteri no 37 Tahun 2015 menggunakan bantuan yaitu form *Checklist*.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Februari-1 Maret 2016. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah laporan volume angkutan penumpang tahun 2011-2015, laporan volume angkutan kendaraan tahun 2011-2015. Pengumpulan data ini diperoleh dengan pendekatan kualitatif yaitu dengan wawancara kepada *supervisor* terminal penumpang dan mengambil foto-foto di terminal penumpang.

### 4. Hasil dan Pembahasan

*Checklist* yang digunakan didasarkan pada Peraturan Menteri No 37 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal penumpang yang terdiri atas pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, dan kesetaraan.

Aspek Keselamatan terdiri dari Informasi dan fasilitas keselamatan, Informasi dan fasilitas kesehatan. Aspek kedua yaitu Keamanan dan Ketertiban yang terdiri dari Fasilitas keamanan dan ketertiban, Naik turun penumpang dari dan ke kapal, Pos dan petugas keamanan, Informasi gangguan keamanan, Peralatan dan pendukung keamanan, Parkir khusus kendaraan kapal Roro, Tempat parkir. Aspek ketiga yaitu Pelayanan kehandalan/keteraturan yang terdiri dari Kemudahan untuk mendapatkan tiket, Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. Aspek keempat yaitu Pelayanan kenyamanan di terminal yang terdiri atas Ruang tunggu, *Gate/koridor boarding*, Toilet, Tempat ibadah, Lampu penerangan, Fasilitas kebersihan, Fasilitas pengatur suhu, Ruang pelayanan kesehatan, Area merokok. Aspek kelima yaitu mengenai Pelayanan kemudahan di terminal antara lain Informasi pelayanan, Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, Informasi gangguan perjalanan kapal, Informasi angkutan lanjutan, Fasilitas layanan penumpang, Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, Tempat parkir, Pelayanan bagasi penumpang. Aspek keenam yaitu Pelayanan kesetaraan di terminal antara lain Fasilitas penyandang *difable* dan ruang ibu menyusui.

Cara penilaian dengan mengisi kolom realisasi pada fasilitas yang sudah diberi indikator yaitu mengisi (Ada / Tidak) dan memberi keterangan di kolom sebelahnya, penilaian ini didukung dengan data-data pendukung yaitu pengambilan foto-foto pada saat penilaian dilakukan. *Checklist* ini terdiri dari 50 butir isian dengan pemberian nilai 2 untuk adanya realisasi fasilitas dan nilai 0 untuk fasilitas yang tidak terealisasi. Di bawah ini merupakan hasil penilaian standar kelayakan pelayanan penumpang angkutan laut dan fasilitas di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

**Tabel 1. Checklist Fasilitas PT. Pelindo III Cabang Tanjung Emas**

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Realisasi		Keterangan
					Ada	Tidak	
<b>1</b>	<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 4.nomor telepon darurat	√ √ √	√	Domestik(1), Internasional(1) Sedang dalam proses Siap (tetapi masih manual) Ada no telepon darurat(112)
	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.perengkapan P3K 2.kursi roda 3.tandu 4.petugas kesehatan	√ √ √ √		Siap 100 %, lengkap di pos pelayanan Ada 6 buah Ada di pos pelayanan (1) dokter dan (2) perawat
<b>2</b>	<b>Keamanan dan Ketertiban</b>						
	a.Fasilitas keamanan dan ketertiban	Peralatan pencegah tindakan kriminal	Ketersediaan	Fasilitas keamanan dan ketertiban antara lain 1.tersedia CCTV 2.pagar	√ √		Tersedia CCTV dan ruang kontrol Siap, ada pembatas pagar
	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	√ √		Ada jalur penumpang debakarsi dan embakarsi (dalam proses pemisahan) Ada agar tidak bertabrakan dan berfungsi untuk mengalihkan area
	c.Pos dan petugas keamanan	Berfungsi menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	1.Ketersediaan 2.Kondisi	1.Tersedia pos 2. Petugas berseragam dan mudah dilihat	√ √		Tenaga <i>port security</i> berjaga dan mengawasi pada pos-pos yang sudah ditentukan (siap 24 jam), 3 shift @ 1 shift=8 jam
	d.Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi no telepon/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	1.Ketersediaan 2.Kondisi	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca		√	Belum ada stiker untuk pengaduan gangguan keamanan pada pengguna jasa tetapi ada kotak saran yang dapat diisi, bisa melalui media sosial

**Tabel 1. Checklist Fasilitas PT. Pelindo III Cabang Tanjung Emas (lanjutan)**

	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Realisasi		Keterangan
					Ada	Tidak	
	e. Peralatan dan pendukung keamanan	Berfungsi sebagai sarana pendukung keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Ketersediaan	tersedia <i>metal detector</i>	√		Ada metal detector, setiap petugas membawa 1 buah pada pintu masuk
	f. Parkir khusus kendaraan kapal Roro	Sarana prasarana parkir khusus kendaraan yang turun/naik kapal Roro	Ketersediaan	Tersedia tempat parkir khusus kendaraan yang turun/naik kapal Roro	√		Berada di pos nusantara 1 dengan batu bara
	g. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan pengantar/penjemput baik roda 4(empat) dan roda 2(dua)	1.Luas 2.Sirkulasi	1.Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada 2.Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar	√  √		Sesuai, terdapat tempat parkir kendaraan sepeda motor, <i>settle bus</i> Sirkulasi lancar
<b>3</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>						
	a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket	Penjualan tiket secara <i>online</i> dan pencetakan tiket kapal	1. Ketersediaan 2. Waktu	1. tersedia mesin pencetak tiket dan waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang 2. kecepatan dalam proses <i>check in</i> penumpang	√	√	Tidak terdapat mesin pencetak tiket karena sudah diurus oleh operator kapal dari DLU dan PELNI Adanya sistem <i>scanning barcode</i>
	b. Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal	1. Ketersediaan 2. Kondisi	1. Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman 2. Kondisi jelas dan dapat dibaca	√  √		Via TV LCD, namun karena sedang pada masa renovasi terminal maka sementara menggunakan papan pengumuman Jelas
<b>4</b>	<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. Ketersediaan 2. Kondisi	1. Tersedia <i>waiting room</i> baik VIP maupun non VIP 2. Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	√  √		Lengkap, bisa menjadi pertemuan ( <i>meeting room</i> )  Bersih, karena terdapat petugas kebersihan.
	b. Gate/Koridor Boarding	Ruang atau tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	1. Luas 2. Kondisi	1. Untuk satu orang minimum 0,6 m2 dan dilengkapi dengan tempat duduk		√	Untuk verifikasi masuk terminal, penumpang antri menunggu giliran di depan pintu masuk terminal.

**Tabel 1. Checklist Fasilitas PT. Pelindo III Cabang Tanjung Emas (lanjutan)**

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Realisasi		Keterangan
					Ada	Tidak	
	c. Toilet	Tersedianya toilet	1.Jumlah 2.Kondisi	1.Tersedianya 1(Satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2(dua) kali toilet pria 2. Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	√  √		Tersedia toilet pria di lantai 1 dan 2, toilet wanita di lantai 1 dan 2, dan toilet penumpang difable di lantai 1  Bersih, tersedia pengharum ruangan dan kapur barus serta petugas kebersihan
	d.Tempat ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1.Ketersediaan 2.Kondisi	1.Tersedia musholla 2. Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla	√ √		Tersedia mushola di lantai 1 dan 2 Bersih
	e.Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux	√		Terdapat lampu sorot
	f.Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27 °C	√		Suhu ruangan di kontrol melalui ruang kotrol di pos informasi
	g. Kebersihan	Kebersihan di dalam area terminal penumpang	Kondisi	Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang		√	Belum bersih 100 %,beberapa titik terminal masih dalam proses renovasi jadi masih kotor dan barang berantakan
	h.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	√ √		Terdapat pos pelayanan kesehatan (1) buah Bersih dan alat-alat kesehatan lengkap
	i.Area merokok	Fasilitas untuk tempat merokok	Ketersediaan	Tersedia ruangan khusus area merokok bagi calon penumpang yang merokok	√		Terdapat ruangan khusus untuk area merokok tetapi masih dalam proses perbaikan
<b>5</b>	<b>Kemudahan</b>						
	a.Informasi pelayaran	Informasi yang disampaikan di terminal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar, paling sedikit memuat:	1.Kondisi 2.Intensitas suara	1.Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	√		Lengkap, ada papan pengumuman Audio jelas saat pemberian informasi

**Tabel 1. Checklist Fasilitas PT. Pelindo III Cabang Tanjung Emas (lanjutan)**

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Realisasi		Keterangan
					Ada	Tidak	
		1.layout terminal penumpang 2.nama dermaga dan kapal		2. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari	√		
	b.Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	Informasi yang disampaikan di dalam 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	√  √		Lengkap, ada papan pengumuman  Audio jelas saat pemberian informasi
	c.Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan	√		Setiap gangguan terdapat pemberitahuan via surat dan ada informasi
	d.Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa mengenai angkutan lanjutan, paling sedikit memuat: 1.jenis angkutan 2.jadwal kedatangan	1.Tempat 2. Kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	√		Bekerjasama dengan bus trans Semarang dan banyak transportasi lain yang ada di luar terminal, ada informasi mengenai taxi, dsb.
	e.Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan pengaduan	Jumlah	1.Mempunyai tempat dan 1(satu) meja kerja, 2. 1(Satu) orang petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris	√  √		Terdapat satu ruang informasi  Terdapat petugas yang memiliki kecakapan bahasa Inggris
	f.Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan kepada penumpang untuk naik/ke kapal atau turun dari kapal	Aksesibilitas	Tersedia tangga eskalator/debakarsi beratap	√		Tersedia
	g.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 , Kondisi baik dan berfungsi		√	Belum ada <i>trolley</i> dan sedang direncanakan. Belum Berfungsi

**Tabel 1. Checklist Fasilitas PT. Pelindo III Cabang Tanjung Emas (lanjutan)**

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Realisasi		Keterangan
					Ada	Tidak	
<b>6</b>	<b>Kesetaraan</b>						
	a.Fasilitas penyangang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk penumpang <i>difable</i>	Ketersediaan	1. Tersedia tandu, 2. kursi roda  3. Toilet untuk <i>difable</i>	√ √  √		Prioritas utama dengan jumlah 6 buah kurdi roda dan tandu Tersedia toilet untuk <i>difable</i> di lantai 1
	b.Ruang ibu menyusui	Ruangan /tempat khusus disediakan bagi ibu menyusui	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	√		Ruang lengkap untuk ibu menyusui dan ruang bermain anak (dalam proses)
				Total realisasi	44	6	



## Analisis Data

### • Layanan Keselamatan

Untuk layanan keselamatan terminal penumpang Tanjung Emas Semarang sudah memenuhi beberapa kriteria di antaranya tersedianya alat pemadam kebakaran, titik kumpul evakuasi, no telepon darurat, perlengkapan p3K, kursi roda, tandi dan petugas kesehatan, sedangkn kondisi yang belum terpenuhi adalah petunjuk jalur evakuasi, untuk itu sebaiknya pihak manajemen PT.Pelabuhan Indonesia III menambahkan fasilitas tersebut karena sangat diperlukan apabila terjadi suatu bencana, maka dari itu penilaian untuk layanan keselamatan yaitu 7 dari 8 kriteria yang terpenuhi.

### • Layanan Kemanan dan Ketertiban

Untuk layanan Kemanan dan ketertiban terminal penumpang Tanjung Emas Semarang sudah tersdia CCTV, pagar pembatas, tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal, Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atap, Tersedia pos, Petugas berseragam dan mudah dilihat, tersedia *metal detector*, Tersedia tempat parkir khusus kendaraan yang turun/naik kapal Roro, Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada , dan Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar, akan tetapi untuk tolak ukur Tersedia stiker no telepon untuk pengaduan keamanan yang mudah terlihat dan jelas terbaca belum ada di terminal penumpang Tanjung Emas, sehingga diperlukan inovasi untuk stiker ini, bisa diletakkan di ruang tunggu penumpang. Maka dari itu penilaian untuk layanan Kemanan dan ketertiban yaitu 10 dari 11 kriteria yang terpenuhi.

### • Layanan Kehandalan dan Keteraturan

Untuk layanan Kehandalan dan Keteraturanterminal penumpang Tanjung Emas Semarang sudah tersedia Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman dan Kondisi jelas dan dapat dibaca sudah memenuhi kriteria kan tetapi untuk tolak ukur tersedia mesin pencetak tiket dan waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang, pihak manajemen PT.Pelabuhan Indonesia III Tidak menyediakan mesin pencetak tiket karena sudah diurus oleh operator kapal dari DLU dan PELNI, dan Manajemen PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas mulai menerapkan sistem scanning barcode di Terminal Penumpang. Berlatar belakang untuk mempermudah dalam proses validasi data embarkasi penumpang dan meningkatkan kualitas pelayanan terminal penumpang.

Sementara itu, PT Pelni (Persero) merupakan agen pelayaran yang mulai menerapkan sistem scanning barcode karena PT Pelni (Persero) telah melakukan pemisahan antara tiket penumpang dengan pas masuk pelabuhan. Maka untuk memudahkan monitoring, akan digunakan sistem

barcode tersebut. Rencana ke depan semua agen pelayaran dihimbau ikut menerapkan sistem tersebut, terutama bagi kapal penumpang dan kapal Ro-Ro.

Uji coba *scanning barcode* tersebut telah dimulai sejak pertengahan awal Februari 2015, sebanyak 4 alat (2 scanner dan 2 printer) dan software telah disiapkan oleh Divisi Sistem Informasi untuk memenuhi kebutuhan disaat kapal milik PT Pelni (Persero) sandar.Maka dari itu penilaian untuk layanan Kehandalan dan Keteraturanyaitu 3 dari 4 kriteria yang terpenuhi.

### • Layanan Kenyamanan

Untuk layanan Kenyamananterminal penumpang Tanjung Emas Semarang sudah tersedia *waiting room* baik VIP maupun non VIP, Area bersih 100 % di ruang tunggu penumpang dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang, untuk toilet Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet, Tersedia musholla, Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla, lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 s/d 300 lux, Suhu dalam ruangan maksimal 27 °C, Tersedianya ruang untuk pelayanan kesehatan, Area bersih 100% dan memiliki alat-alat untuk pelayanan kesehatan, Tersedianya 1(Satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2(dua) kali toilet pria, Sedangkan untuk gate/koridor boarding belum dilengkapi ruang untuk satu orang minmun 0,6 m2 dan dilengkapi dengan tempat duduk, untuk kebersihan di terminal penumpang Bbeberapa titik masih dalam proses renovasi jadi masih terdapat barang berantakan sehingga belum bersih 100 %,ruangan khusus area merokok bagi calon penumpang yang merokok amsih dalam proses renovasi. sebaiknya pihak manajemen PT.Pelabuhan Indonesia III menyediakan tempat duduk bagi penumpang yang akan melakukan *check in*.Maka dari itu penilaian untuk layanan Kenyamananyaitu 11 dari 13 kriteria yang terpenuhi.

### • Layanan Kemudahan

Untuk layanan Kemudahan terminal penumpang Tanjung Emas Semarang sudah lengkap untuk informasi pelayanan tersedia Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca, Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada, kemudian Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, sudah tersedia untuk informasi pelayanan tersedia Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca, Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada, untuk .Informasi gangguan perjalanan kapal, Setiap gangguan terdapat pemberitahuan via surat dan ada infromasi dan Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah

gangguan, untuk informasi angkutan lanjutan, penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca, kemudian untuk fasilitas layanan penumpang sudah ada tempat dan 1(satu) meja kerja, 1(Satu) orang petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris, untuk aksesibilitas, tersedia tangga embakarsi/debakarsi beratap, akan tetapi untuk pelayanan bagasi penumpang Belum ada trolley dan sedang direncanakan, sehingga trolley belum berfungsi. Sebaiknya pihak manajemen PT.Pelabuhan Indonesia III menyediakan segera menyiapkan trolley bagi penumpang untuk memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan.Maka dari itu penilaian untuk layanan Kemudahan yaitu 9 dari 10 kriteria yang terpenuhi.

- **Layanan Kesetaraan**

Untuk layanan Kesetaraan terminal penumpang Tanjung Emas Semarang sudah tersedia Fasilitas yang disediakan untuk penumpang difable yaitu 6 buah kursi roda dan tandu, Sedangkan Ruang untuk ibu menyusui masih dalam proses perbaikan sehingga belum bisa digunakan dan sudah ruang bermain anak (dalam proses).Sebaiknya pihak manajemen PT.Pelabuhan Indonesia III terus berupaya memprioritaskan ibu menyusui dan penumpang difable.Maka dari itu penilaian untuk layanan Kemudahan yaitu 3 dari 4 kriteria terpenuhi.

## 5. Kesimpulan

Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang sangat baik, akan tetapi terdapat 6 poin yang perlu diperbaiki dan kondisi ruang khusus perokok dan ruang untuk ibu menyusui segera diperbaiki.

Proyek terminal penumpang kapal laut tidak hanya harus memperhatikan faktor sirkulasi dan ruang di dalamnya, tapi juga mencakup bagaimana memberikan konsep yang nyaman tidak hanya pada penumpang biasa, tapi juga penumpang dengan kelainan fisik/ cacat.

Aplikasi ruang di dalam terminal tidak hanya terpusat pada area tunggu, keberangkatan maupun service, tapi juga dapat dijadikan sebagai area pendukung yang dapat digunakan ataupun disewakan sewaktu-waktu, seperti ruang serba guna, yang tidak mengganggu aktivitas utama keberangkatan dan kedatangan pengunjung

Perlu adanya pengecekan atau peninjauan berkala untuk penilaian metode checklist ini minimal 6 bulan sekali.

## Daftar Pustaka

Andhika, S. N. (2015). *Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya* .

- Badan Tenaga Nuklir Nasional. (2012). *pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat(ikm)*. Jakarta
- Badan Tenaga Nuklir Nasional. (2012). *pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat(ikm)*. Jakarta
- Direktorat Jenderal Peternakan Dan Kesehatan (2015). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Lampung .
- Indeks Kepuasan Masyarakat*. (2015, February 24). Dipetik 10 12, 2016, dari [www.wikiapbn.org](http://www.wikiapbn.org): <http://www.wikiapbn.org/indeks-kepuasan-masyarakat/>
- Indonesia, R. (t.thn.). *Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*.
- Intelijentpost. (2014, Agustus). *Terminal Penumpang Skala Internasional Gapura Surya Nusantara*. Dipetik Maret 20, 2016, dari <http://www.intelijenpost.com/berita-331terminal-penumpang-skala-internasionalgapura-surya-nusantara.html>
- Journal of Public Transportation Vol. 12, No. 3., (2009).
- Lembaga Jaminan Mutu Dan Monitoring Universitas Halu Oleo (2013/2014). *Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa (IkM) Universitas Halu Oleo (Uho)* . Kendari.
- Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (2012). *Indeks Kepuasan Masyarakat* . Malang.
- Prioritas, P. I. (2015). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Malang*.
- PT Pelabuhan Indonesia III. (2016). [www.pelindo.co.id](http://www.pelindo.co.id). Dipetik Maret 21, 2016, dari <https://www.pelindo.co.id/profil-perusahaan/cabang-anak-perusahaan/cabang-perusahaan/q/tanjung-emas>
- Sudirman, R. (2009). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Bersama Samsat Banyuwangi* .
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Periode April 2015*. (2015, July 25). Dipetik 10 2, 2016, dari <http://www.rscm.co.id/>: <http://www.rscm.co.id/>
- Survey Kepuasan Pelanggan*. (2014).<http://integrasi.djpt.kkp.go.id/>.
- Triatmodjo, B. (1996). *Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Tribun Jateng. (2015, Agustus). *PT Pelindo III Tanjung Emas Benahi Fasilitas Terminal*. Dipetik Maret 21, 2016, dari <http://jateng.tribunnews.com/2015/08/03/pt-pelindo-iii-tanjung-emas-benahi-fasilitas-terminal>
- Wijoyo, P. H. (2012). *Tinjauan Umum Pelabuhan Sebagai Sarana Transportasi*. Batam.

