

EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN DANAU SENTANI

EVALUATION OF TRANSPORT SERVICE SENTANI LAKE

Mulyahadi

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur 5, Jakarta Pusat 10110
[email: Cakmull@yahoo.co.id](mailto:Cakmull@yahoo.co.id)

Diterima: 1 November 2013, Revisi 1: 22 November 2013, Revisi 2: 9 Desember 2013, Disetujui: 18 Desember 2013

ABSTRAK

Danau Sentani adalah danau yang berada di Kabupaten Jayapura, yang memiliki luas sekitar 9.360 hektar dan terdapat 24 kampung tersebar dipesisir dan pulau-pulau kecil yang ada ditengah danau. Aktifitas masyarakat disekitar danau sehari-hari selalu tergantung kepada angkutan danau yang menghubungkan desa/kampung dengan desa/kampung lainnya, tetapi kurang ditunjang fasilitas palabuhan danau yang memadai. Untuk itu perlu adanya evaluasi sejauhmana kondisi pelayanan angkutan danau sentani dilihat dari jenis sarana dan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil wawancara terhadap penumpang dan nakhoda kapal dengan menggunakan metode analisis statistik dan *Importance-Performance*, maka didapatkan proporsi penumpang 53% perempuan, 40% usia 21-30 thn, 91% frekwensi lebih dari 5 kali/ minggu, 37% masyarakat dari Desa Yahim dengan tujuan Kp. Putrani (28%) dan dalam pelayanannya dari hasil opini penumpang perlu ditingkatkan adalah perbaikan fasilitas Pelabuhan Danau Yahim.

Kata kunci: evaluasi, pelayanan, angkutan danau

ABSTRACT

Sentani Lake is a lake in Jayapura District, which has an area of around 9360 hectares and there are 24 villages spread dipesisir and small islands that are in the middle of the lake. Community activities around the lake everyday always depends on lake transport that connects the village / rural village / other villages, but less is supported palabuhan lake adequate facilities. To the extent there should be a condition of service evaluation Sentani lake visible transportation vehicle type and level of customer satisfaction. Results of interviews with passengers and ship captains using this method of statistical analysis and Importance-Performance, the proportion of passengers recovered 53% women, 40% age 21-30 yr, 91% frekwensi more than 5 times / week, 37% of the village community Yahim with Kp purpose. Putrani (28%) and the ministry of revenue passengers opinion needs to be improved is the improvement of port facilities Yahim lake.

Keywords: evaluation, service, lake transport

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan angkutan danau bertujuan untuk membuka, meningkatkan, serta menunjang perekonomian wilayah pedalaman, daerah perbatasan, dan daerah terpencil terutama wilayah-wilayah di sekitar danau yang dipisahkan oleh perairan. Angkutan danau senantiasa terintegrasi dengan jaringan prasarana jalan guna mencapai tujuan dari pada perjalanan. Danau Sentani adalah

danau yang berada di Kabupaten Jayapura, yang memiliki luas sekitar 9.360 hektar dan disekitar danau ini terdapat 24 kampung yang tersebar dipesisir dan pulau-pulau kecil yang ada ditengah danau. Masyarakat disekitar danau ada sekitar 5 (lima) kampung/desa yang harus menggunakan angkutan danau Sentani yang akan menuju ke Jayapura/Kab. Sentani, yaitu Ds Abar, Ds Babrongku, Ds Kamiakan, Ds. Yoboy, dan Kampung

Putani, kelima desa tersebut dalam melakukan aktifitas pada umumnya menggunakan kapal danau dengan kapasitas muat 10 penumpang, sedangkan fasilitas dermaga berupa plengsengan dan dermaga tangga dari kayu. apabila dilihat dari sarana dan prasarana yang ada dalam mendukung penyelenggaraan angkutan Danau Sentani dapat dikatakan belum memenuhi pelayanan yang memadai. Dengan keterbatasan pelayanan yang ada, maka rumusan permasalahannya adalah sejauhmana kondisi pelayanan angkutan Danau Sentani dilihat dari sarana, prasarana dan sistem operasi, disamping itu bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan dan nakhoda kapal terhadap fasilitas pelabuhan danau.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian pelayanan angkutan danau Sentani mengacu kepada beberapa hasil-hasil penelitian sebelumnya dan didukung oleh peraturan perundangan mengenai angkutan sungai dan dan penyebrangan.

Mulyahadi, (2005), meneliti Kinerja Angkutan Sungai di Kabupaten Kutai Kartanegara menjelaskan pelayanan penumpang di kapal dan dipelabuhan sungai, yang mempunyai kesamaan karakteristik pelayanan terhadap penumpang, kapal dan fasilitas pelabuhan.

Setio Booedi A. (2012), sistem pelayanan angkutan penyeberangan di lintas Ketapang – Gilimanuk, mempunyai kesamaan metode analisis statistik dan *Importance-Performance* terhadap opini penumpang.

PP No. 61 tahun 2009 Tentang Pelabuhan.

Abbas Salim, (1993), mengatakan bahwa masing-masing fasilitas di pelabuhan sebaiknya dioperasikan oleh SDM sesuai dengan keahliannya serta kompeten dan profesional.

Nasution HMN (1996), manajemen transportasi, bagaimana meningkatkan pelayanan transportasi perlu adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Arikunto, Suharsimi (1993), tata cara pengambilan data baik sekunder dan maupun primer.

Manheim, Marvin L, 1979 tentang teorinya mengenai perencanaan dibidang transportasi baik sarana, prasarana, maupun fasilitasnya dalam mendukung kelancaran penumpang.

UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 18

Kegiatan angkutan sungai dan danau disusun dan dilakukan secara terpadu dengan memperhatikan intra dan antarmoda yang merupakan satu kesatuan sistem transportasi nasional. Kegiatan angkutan sungai dan danau dapat dilaksanakan dengan menggunakan trayek tetap dan teratur atau trayek tidak tetap dan tidak teratur.

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan Pasal 52 Kegiatan angkutan sungai dan danau dilakukan oleh orang perseorangan warga negara Indonesia atau badan usaha dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal serta diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan Indonesia.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan Metode Analisis Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif, serta *Importance – Performance Analysis*

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

a. *Importance Analysis*

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Likert*.

b. *Performance Analysis*

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima *tingkat*, yaitu:

- Sangat Buruk, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;

- Buruk, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- Biasa Saja, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- Baik, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- Sangat Baik, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Pengumpulan Data Primer diperoleh dengan wawancara menggunakan kuesioner ditujukan kepada penumpang sebanyak 25 orang/responden dan kapal danau sebanyak 10 orang/responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar penduduk di sekitar Danau Sentani bermata pencaharian sebagai nelayan. Aktivitas sehari-hari yang sering dilakukan yaitu belanja, sekolah, bekerja, serta aktivitas sosial seperti mengunjungi kerabat dan menjenguk orang sakit. Dari kegiatan-kegiatan tersebut, hampir semua kegiatan yang dilakukan masyarakat membutuhkan angkutan danau. Seperti aktivitas belanja yang sebagian besar dilakukan oleh ibu-ibu dari kampung Abyar, Babrongko, Kamyakan, dan perkampungan lainnya. Yang mana biasanya mereka berbelanja di pasar baru Sentani, dan untuk mencapai pasar tersebut mereka harus menggunakan angkutan danau dari kampung asalnya menuju kampung yahim dan kemudian dilanjutkan dengan menggunakan ojek ataupun angkutan umum yang tersedia.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 1. Penumpang Yang Menggunakan Angkutan Danau

Sementara itu untuk kegiatan sekolah yang menjadi rutinitas harian bagi anak-anak di perkampungan tersebut, angkutan danau digunakan sebagai sarana untuk menuju lokasi sekolah, selain itu juga

digunakan oleh tenaga pengajar. Seperti di dermaga Kalkote, dari hasil survey lapangan yang telah dilakukan ditemui adanya kepala sekolah yang menggunakan perahu milik sekolah untuk menjemput anak-anak muridnya setiap hari dari dermaga kalkote menuju ke perkampungan yang terletak di tengah-tengah danau.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 2. Anak-anak Berangkat Sekolah Menggunakan Perahu Milik Sekolah

a. Kondisi Sarana dan Prasarana Angkutan Danau Sentani

Sarana angkutan danau yang tersedia pada umumnya didominasi dengan kapal atau perahu kecil yang dimiliki oleh masyarakat setempat. Selain itu juga terdapat 2 (dua) buah kapal yang merupakan bantuan dari pemerintah daerah setempat. Namun kedua kapal tersebut hanya digunakan pada saat festival danau Sentani berlangsung ataupun ada acara-acara tertentu serta juga disewakan kepada para pengunjung yang ingin menggunakan kapal tersebut untuk mengelilingi danau.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 3. Kapal Bantuan Dari Pemerintah Daerah

Sementara itu jumlah kapal – kapal kecil yang dimiliki masyarakat setempat tidak diketahui berapa jumlahnya secara pasti. Dari hasil pengamatan dan wawancara terhadap masyarakat di dermaga Kalkote, diketahui informasi bahwa penduduk yang bertempat tinggal pada kampung – kampung yang terletak di tengah danau Sentani hampir seluruhnya memiliki perahu. Sementara pada lokasi kedua yaitu dermaga Yahim, diperoleh informasi bahwa masing-masing kampung memiliki beberapa perahu atau kapal yang beroperasi secara bergantian tiap harinya. Dalam satu kampung hanya beberapa masyarakat yang memiliki perahu yang tiap harinya beroperasi dengan jadwal yang dibuat dan disepakati bersama oleh penduduk kampung tersebut dan tidak boleh dilanggar. Sehingga pemilik kapal tidak bisa mengoperasikan kapalnya setiap hari untuk mengangkut masyarakat dari dermaga kalkote menuju kampung. Hal ini dikarenakan agar para pemilik dan penyedia jasa angkutan danau dari masing-masing kampung memperoleh penumpang dan pendapatan yang hampir sama, sehingga tidak ada kesenjangan antar para pengoperasi angkutan danau.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 4. Kapal Penumpang Yang Beroperasi di Dermaga Yahim

b. Dermaga Pelabuhan Danau

Dermaga merupakan tempat kapal ditambatkan di pelabuhan. Pada dermaga dilakukan berbagai kegiatan bongkar muat barang dan orang dari dan ke atas kapal. Jenis dermaga yang digunakan di pelabuhan danau Sentani adalah jenis dermaga kayu. Seperti yang terlihat pada gambar 4.5 tidak ada fasilitas perpindahan dari dermaga ke kapal, sehingga penumpang agak kesulitan untuk menaiki kapal. Selain itu dermaga bukan merupakan jenis dermaga apung, sehingga jika terdapat pasang surut air, akan menyulitkan kapal untuk tambat serta

menaikkan dan menurunkan penumpang



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 5. Dermaga Di Pelabuhan Kalkote

c. Fasilitas Pelabuhan Danau

Beberapa fasilitas yang tersedia di pelabuhan danau Sentani diantaranya adalah ruang parkir, toilet, kantor dan ruang tunggu. Namun dilihat dari kondisinya saat ini masih dikategorikan kurang bagus terutama dari segi kebersihan. Hal ini dikarenakan budaya masyarakat sekitar yang masih acuh terhadap kebersihan, masih banyaknya masyarakat yang membuang sampah dan meludah pinang di sembarang tempat. Selain kebersihan, kelengkapan akan fasilitas pendukung pun juga masih kurang. Seperti kondisi pada ruang tunggu yang tidak disediakan tempat duduk bagi para calon penumpang kapal, sehingga masyarakat banyak yang berdiri ketika menunggu kapal dan angkutan lainnya yang digunakan sebagai moda selanjutnya. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar 6.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 6. Kondisi Ruang Tunggu di Dermaga Yamin

Untuk kondisi dari toilet bisa dilihat pada gambar 7 dimana toilet telah dibangun dengan baik, namun masih kurang dari segi perawatannya. Seperti yang terlihat pada gambar yaitu dari luar bangunan toilet terlihat baik dengan bangunan yang terbuat dari tembok namun ketika melihat kondisi di dalamnya

ternyata kondisinya cukup buruk terutama kondisi pintu yang sudah rusak. Padahal untuk menggunakan toilet tersebut, masyarakat harus membayar sebesar Rp. 2.000,00.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 7. Fasilitas Toilet di Dermaga Yamin

Selain kedua fasilitas tersebut, juga terdapat fasilitas parkir. Fasilitas parkir yang tersedia lebih sering digunakan sebagai tempat tunggu angkutan umum yang menuju ke arah Pasar Baru Sentani. Untuk fasilitas parkir tidak dipungut biaya, namun ada juga parkir sekaligus penitipan kendaraan roda 2 (dua)/sepeda motor yang tersedia.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 8. Fasilitas Parkir Yang Digunakan Angkutan Umum Untuk Menunggu Penumpang

Penitipan tersebut merupakan usaha yang dimiliki dan dikelola oleh salah satu warga yang bermukim di kampung Yahim. Sebagian besar pengguna penitipan kendaraan sepeda motor adalah warga dari kampung seberang yang bekerja dan bersekolah di Kota Jayapura, Kec. Abepura, dan Kota Kecamatan Sentani. Karena kendaraan tersebut merupakan kendaraan yang digunakan untuk menuju ke tempat kerja maupun sekolahnya, dan untuk pulang kerumah mereka menggunakan perahu.

Fasilitas lain yang tersedia di pelabuhan Danau Sentani yaitu Kantor yang diperuntukkan sebagai tempat bagi petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Sentani, namun dari hasil pengamatan di lapangan



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 9. Penitipan Sepeda Motor Milik Salah Satu Warga Penduduk Kp. Yamin

bahwa kantor tersebut tidak digunakan. Dan sampai saat ini bangunan kantor berdiri tidak terawat dan dibiarkan begitu saja. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan antar masyarakat setempat dengan dinas perhubungan Kabupaten Sentani terkait pembebasan lahan. Untuk lebih jelasnya kondisi kantor tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 10. Kondisi Kantor Milik Dinas Perhubungan Kabupaten Sentani

d. Regulator

Dari hasil penilaian terlihat adanya kecenderungan bahwa fasilitas pelayanan angkutan danau Sentani yang diberikan mengarah pada penilaian kurang (skor 2), artinya kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan angkutan danau Sentani kurang mendapat dukungungan dari masyarakat . Hal ini terlihat dari hasil diskusi dengan pejabat eselon III dilingkungan Dishubkominfo Kabupaten Sentani, dalam diskusi tersebut diakui bahwa fasilitas penunjang dan fasilitas pokok pelabuhan danau Sentani kurang memadai dan kurang mendapatkan

perhatian, misalnya fasilitas ruang tunggu, toilet, perkantoran dan penempatan petugas/aparat yang berwenang di bidang angkutan danau Sentani. Khusus mengenai perkantoran di area danau Sentani terjadi sengketa tanah dengan warga/masyarakat, sehingga gedung perkantoran dalam keadaan rusak dan tidak adanya petugas. Menurut informasi pada tahun 1994 tanah sebagai perkantoran UPT dalam penyelenggaraan angkutan danau Sentani sudah di bebaskan dengan anggaran APBD sebesar Rp. 250 juta, tetapi pada kenyataannya sekitar tahun 2005 warga menuntut kembali uang pembebasan tanah. Dengan adanya sengketa tanah tersebut, maka Dishubkominfo tidak menempatkan petugas UPT yang mengatur dan memfasilitasi penyelenggaraan angkutan danau Sentani.

e. Pengguna (user)

Hasil wawancara terhadap 25 responden, maka hasilnya sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak (55%) dibandingkan dengan laki-laki (45%).

2. Usia Responden

Berdasarkan usia, terlihat bahwa sebagian besar berusia antara 21 s/d 30 tahun sebesar 40%, selanjutnya berturut-turut berusia antara 41 s/d 50 tahun sebesar 36%, antara 31 s/d 40 tahun dan dibawah usia 20 tahun masing-masing 9%.

3. Pendidikan Formal Responden

Berdasarkan tingkat pendidikan, terlihat bahwa sebagian besar 46% berpendidikan SLTA, selanjutnya berpendidikan setingkat S2 sebesar 27%, berpendidikan setingkat SMP sebesar 18% dan SD sebesar 9%.

4. Asal Perjalanan

Asal perjalanan penumpang yang menggunakan pelabuhan Danau Yahim sebagian besar dari wilayah/kampung Yahim itu sendiri yaitu sebesar 37%, selanjutnya dari wilayah/kampung Sentani sebesar 18%, dari Kamiakan, Kp. Abar, Jayapura dan Ps Sentani masing-masing 9%.

5. Tujuan Perjalanan

Tujuan perjalanan penumpang yang menggunakan pelabuhan Danau Yahim sebagian besar menuju ke wilayah/kampung Kp. Patrani sebesar 28%, selanjutnya menuju ke wilayah/kampung Sentani Kamiakan, Yoboy, Babrongkui masing-masing 18%.

6. Maksud Perjalanan

Maksud perjalanan penumpang dalam menggunakan angkutan danau di Pelabuhan Danau Yahim sebagian besar (37%) untuk bekerja, selanjutnya dengan maksud belanja sebesar 36%, dengan maksud perjalanan sekolah sebesar 18%, dan pariwisata hanya 9%.

7. Frekuensi Menggunakan Angkutan Danau per Minggu

Dalam melakukan perjalanan ke tempat tujuan menggunakan jasa angkutan danau Sentani (Pelabuhan Danau Yahim) dalam Seminggu rata-rata diatas 2 kali.minggu, yaitu sebagian besar (91%) dalam seminggu lebih dari 5 kali dan antara 1 -5 kali hanya 9%. Dalam bentuk grafik *pie* frekuensi perjalanan responden menggunakan angkutan danau Sentani dapat dilihat pada gambar berikut.

8. Kendaraan Yang Digunakan Ke Dermaga Danau

Dari asal penumpang ke pelabuhan danau Yahim sebagian besar (28%) menggunakan kendaraan sepeda motor, selanjutnya masing-masing angkutan umum 27% menggunakan angkutan umum dan berjalan kaki, dan menggunakan ojek hanya 9%.

9. Kendaraan Yang Digunakan Dari Dermaga Danau Ke Tujuan

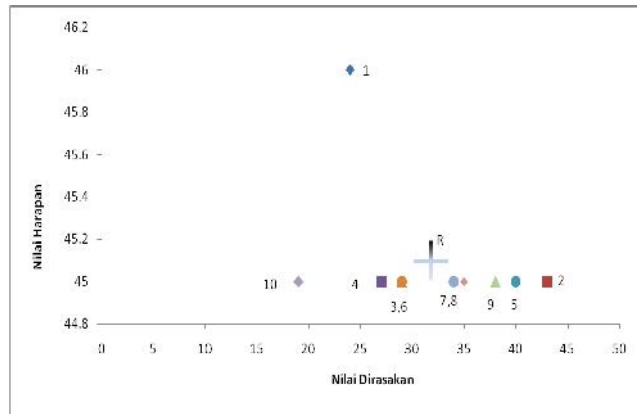
Penumpang dari pelabuhan danau Yahim menuju ke tempat tujuan, sebagian besar (46%) berjalan kaki, selanjutnya menggunakan sepeda motor dan ojek sebesar 27% menggunakan angkutan umum dan berjalan kaki, dan ojek menuju ke tempat tujuan masing-masing 18%.

f. Opini Penumpang terhadap Pelayana Angkutan Danau

Dari opini responden terhadap pelayanan angkutan danau Sentani pada saat sekarang dan harapan pelayanan yang diinginkan, maka akan terjadi suatu Gap. Sejauh mana besaran Gap antara kondisi pelayanan yang ada pada saat sekarang dengan harapan pengguna jasa (penumpang) dapat dihitung dengan analisis *Importance Performance Grid*. Analisis *Importance Performance Grid*, dilakukan pemetaan dengan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) tingkat kepentingan atau harapan yang diinterpretasikan sebagai sumbu ordinat dan nilai rata-rata tingkat kepuasan (dirasakan) yang diinterpretasikan sebagai sumbu absis. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar di bawah terdapat perpotongan sumbu dalam diagram kartesius pada titik (31,8 ; 45,1).

Hasil penilaian opini penumpang terhadap pelayanan angkutan danau dengan 10 (sepuluh)

variable dimasukkan ke dalam gambar sumbu Kartesius.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 11. Pemetaan *Importance-Performance* Pelayanan Penumpang

Variabel pelayanan terhadap penumpang angkutan danau yang harus diperbaiki pada kuadran I adalah variable No. 1, yaitu kondisi dermaga danau Sentani (Pelabuhan Danau Yahim)

Variabel-variabel pelayanan terhadap penumpang yang harus diwaspadai pada kuadran III adalah variable no. 3,4,6,10, yaitu :

- Penyediaan fasilitas umum (toilet, musholla dan kantin);
- Kondisi fasilitas umum (toilet, musholla dan kantin);
- Kondisi kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu;
- Kondisi pelayanan angkutan Danau Sentani secara keseluruhan;

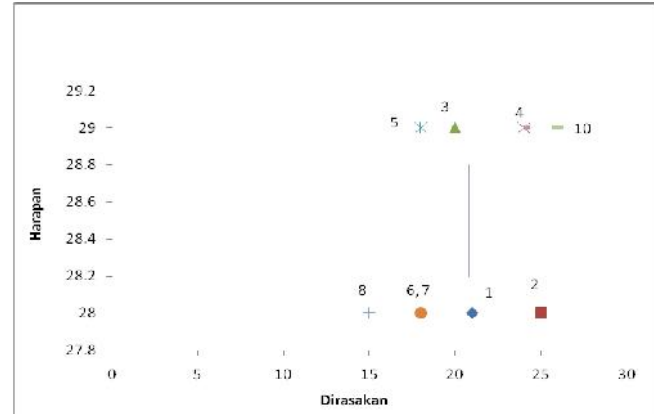
Variabel-variabel pelayanan terhadap penumpang angkutan danau yang tidak begitu diperlukan pada kuadran IV adalah variable no. 2,5,7,8,9, yaitu :

- Kondisi angkutan danau Sentani (kapal danau) yang tersedia;
- Kesiapan keamanan di ruang tunggu bagi para penumpang;
- Informasi jadwal keberangkatan angkutan dan tarif angkutan danau;
- Kesiapan petugas terhadap keselamatan penumpang;
- Kesesuaian tarif terhadap pelayanan angkutan danau Sentani

g. Opini Nakhoda Kapal Danau

Dari hasil opini nilai harapan dan dirasakan oleh nakhoda kapal danau terhadap pelayanan

pelabuhan danau Sentani (Pelabuhan Danau Yahim) dapat dilihat pada gambar kartesius berikut.



Sumber: Puslitbang Darat dan Perkeretaapian, 2012

Gambar 12. Pemetaan *Importance-Performance* Pelayanan Nakhoda Kapal Danau

Variabel pelayanan terhadap nakhoda kapal danau yang harus diperbaiki pada kuadran I adalah variable No. 3 dan 5, yaitu :

- Penyediaan fasilitas umum (toilet, musholla dan kantin);
- Kesiapan keamanan di ruang tunggu bagi para penumpang.

Variabel-variabel pelayanan terhadap nakhoda kapal danau yang harus diwaspadai pada kuadran III adalah variable no. 6,7,8 yaitu :

- Kondisi kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu;
- Informasi jadwal keberangkatan angkutan dan tarif angkutan danau;
- Kesiapan petugas terhadap keselamatan penumpang;

Variabel-variabel pelayanan terhadap nakhoda kapal danau yang tidak begitu diperlukan pada kuadran IV adalah variable no. 1, dan 2, yaitu :

- Kondisi angkutan danau Sentani (kapal danau) yang tersedia;
- Kesiapan keamanan di ruang tunggu bagi para penumpang;
- Informasi jadwal keberangkatan angkutan dan tarif angkutan danau;
- Kesiapan petugas terhadap keselamatan penumpang;
- Kesesuaian tarif terhadap pelayanan angkutan danau Sentani

Sedangkan variabel-variabel pelayanan terhadap nakhoda kapal danau yang harus dipertahankan

kualitasnya adalah variabel No. 4 dan 10, yaitu :

- Kondisi fasilitas umum (toilet, musholla dan kantin);
- Kondisi pelayanan angkutan Danau Sentani secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dukungan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas pelayanan angkutan danau Sentani masih kurang, kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan angkutan danau Sentani tidak optimal, disamping itu kondisi dermaga danau Sentani dan dermaga danau Yahim harus di perbaiki sesuai dengan permintaan pengguna jasa dan nakhoda kapal. Selain itu kesiapan keamanan di area pelabuhan danau harus lebih diperhatikan.

B. Saran

Pemerintah daerah lebih diintensifkan dalam pendekatan kepada masyarakat guna pembebasan tanah secara untuk keperluan peningkatan pelayanan angkutan danau Sentani. Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, betapa pentingnya peran dan pelayanan angkutan danau Sentani dalam menunjang aktivitas dan kegiatan masyarakat di sekitar Danau Sentani. Pembangunan dermaga danau yang sesuai dengan karakteristik kapal dalam meningkatkan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Dan jenis dermaga yang direkomendasikan adalah dermaga apung.

UCAPAN TERIMA KASIH

segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga terselesainya laporan penelitian ini. Disamping itu atas bantuan dan dukungannya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. J. Widiatmoko Kepala Puslitbang Phb Darat dan Perkeretaapian, selaku Pengarah
2. Drs. WILLEM NIKSON S, MM, APU Peneliti Senior Puslitbang Phb Laut selaku Pembimbing.
3. Rekan-rekan peneliti Komunitas di bidang

Transportasi SDP yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan laporan.

4. Pejabat dan staf di lingkungan DishubKominfo Kab. Denatani tasa dukungan data primer dan sekunder.

Semoga segala bantuan dan masukan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim , 1993. *SDM yang kompeten dan profesional*. Jakarta
- Abbas Salim, H.A., 1993. *Manajemen Transportasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1993. *Pedoman dan tata cara pengambilan data sekunder dan data primer*, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Cetakan Keempat, Jakarta.
- DR Umar Rusli, 1991. *Manajemen Transportasi*. Jakarta.
- Morlock, Edward K, 1991. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, PT. Erlangga, Jakarta.
- Manheim, Marvin L, 1979. *Fundamentals of Transportation System Analysis, volume I*, Basic Concept, The MIT Press, Cambridge.
- Mulyahadi, 2005. *Kajian Kinerja Angkutan Sungai di Kabupaten Kutai Kartanegara*, Warta Penelitian Inventarisasi Perhubungan No.08/THN.XVII/2005
- Nasution, H.M.N, 1996. *Manajemen Transportasi*, PT. Galia Indonesia, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Angkutan di Perairan*.
- Penyeberangan Pada lintas Ketapang - Gilimanuk*. Jurnal Penelitian Transportasi Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*.
- Setio Booedi A, 2012. *Penelitian Optimalisasi Pelayanan Angkutan Darat* Volume 14. No 1.
- Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang *Pelayaran*