

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN DIATAS KAPAL
PENYEBRANGAN ROLL ON ROLL OFF PT. ANGKUTAN SUNGAI
DANAU PENYEBRANGAN (PT. ASDP) CABANG KOTA BATAM**

ABSTRAK

Riddoh Tumiar Wanto

Kata Kunci : Standar Pelayanan, Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan,
Kemudahan/keterjangkauan, Kesetaraan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat objektifitas Standar Pelayanan Di Atas Kapal Roll On Rol Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam. Indikator penelitian standard pelayanan yang di laksanakan meliputi, Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kota Batam Pelabuhan Telaga Punggur, Provinsi Kepulauan Riau ini adalah survey deskriptif yaitu memprioritaskan daftar kusioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang di kumpulkan kemudian dijadikan bahan utama untuk menganalisis kondisi empiris dari objektifitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi. Terdapat lima kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu, Staf Pegawai berjumlah 6 orang dan Manager Usaha kantor 1 orang, ABK (Anak Buah Kapal) berjumlah 10 orang dan Nahkoda 1 orang, Penumpang berjumlah 30 orang. Dua teknik sampling yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus untuk populasi Staf Pegawai dan ABK (Anak Buah Kapal), Insidental sampling untuk populasi penumpang, Manager usaha dan Nahkoda di lakukan dengan Wawancara. Jenis dan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer di kumpulkan dengan teknik daftar kusioner dan wawancara dan data skunder menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa yang di pergunakan dengan menggunakan alat bantu frekuensi. Berdasarkan analisis ini peneliti menyimpulkan bahwa Standar Pelayanan Di Atas Kapal Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam mengenai keselamatan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan dapat di katagorikan baik namun masih ada peneliti menemui kekurangan yang harus di maksimalkan lagi dan keamanan berada pada interval kurang baik. Mengenai keamanan untuk menjaga ketertiban, stiker pengaduan keamanan dan fasilitas keamanan di atas kapal perlu di maksimalkan lagi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

**ANALYSIS OF SERVICE STANDARDS ON SHIP, ROLL ON ROLL OFF,
PT. TRANSPORT OF FLOODING LAKE RIVER (PT. ASDP) BRANCH OF
BATAM CITY**

ABSTRACT

Riddoh Tumiar Wanto

Keywords: Service Standards, Safety, Security, Comfort, Ease/affordability, Equality.

Standards on PT. Transportation of the Lake Crossing River (PT. ASDP) of the Batam City Branch. The service standard research indicators implemented include, Safety, Security, Comfort, Ease / affordability, and equality. This type of research located in Batam City Telaga Punggur Port, Riau Islands Province is a descriptive survey that prioritizes questionnaire lists as data and data collection tools which is collected is then used as the main material to analyze the empirical conditions of the objectivity of the existence of research objectives on the location. There are five population groups and samples in this study, namely Staff Staff totaling 6 people and Office Manager 1 person, ABK (Ship Crew) totaling 10 people and masters of 1 person, passengers are 30 people. The two sampling techniques used in this study were the census technique for the population of staff staff and crew members, incidental sampling for the passenger population, business managers and masters was carried out with interviews. The types and techniques of data collection consist of primary data collected by questionnaire list techniques and interviews and secondary data using observation techniques. While the analytical techniques used are using frequency aids. Based on this analysis the researchers concluded that the Service Standard on a Roll On Roll Ship Off PT. Batam City River Crossing Transportation (PT. ASDP) transportation regarding safety, comfort, ease / affordability and equality can be categorized as good but there are still researchers who encounter shortcomings that must be maximized again and security is at a poor interval. Regarding security to maintain order, complaints about security and security facilities on board need to be maximized in accordance with the Standard Operating Procedure.