

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam memperjelas arah dan tujuan penelitian ini, maka perlu diberikan beberapa konsep dan ketentuan-ketentuan serta aturan-aturan yang dapat memberikan solusi yang erat kaitanya dengan masalah penelitian ini yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, agar dapat memberikan pemecahan penelitian yang jelas dalam mengetahui dan membahasnya, terutama dalam menganalisis data, di antaranya:

1. Konsep Administrasi

Administrasi menurut Siagian (2014;4) administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Ali (2011;19) Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi dengan awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan, dan apalagi pengaturan.

Menurut Dwight Waldo, menyebutkan bahwa administrasi sebagai “*Cooperative rational action*” (usaha kerja sama yang rasional) (dalam Syafri, 2012;11).

Menurut Gie (dalam Zulkifli dan Moris, 2014;14) Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok tersebut mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses.

Adapun unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

- Organisasi (tatakeragaman)
- Manajemen (tatapimpinan)
- Komunikasi (tatahubungan)
- Informasi (tataketerangan)
- Personalia (tatakepegawaian)
- Finansia (tatakeuangan)
- Matera (tatapembekalan)
- Relasi Publik (tatahumas)

Sebagian para ahli mengartikan organisasi secara sempit yaitu sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai suatu atau sejumlah tujuan. Persepsi ini terlihat dalam definisi yang dirumuskan oleh Jones, *organization is a tool use by people individually in group accomplish a wide variety to goals* (dalam Zulkifli dan Moris, 2014;15).

Menurut Tarmizi dan Hendry Andry (2015;11) Administrasi memiliki beberapa unsur yang karenanya unsur unsur ini menjadikan adminstrasi itu ada. Adapun unsur unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Dua orang atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak di laksanakan
4. Peralatan dan perlengkapan

Menurut Sugiyono (2006;24), secara umum administrasi dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu administrasi negara dan administrasi swasta (*public or private administration*). Administrasi negara berkenaan dengan pengelolaan kegiatan bersifat kenegaraan yang bertujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayan, meningkatkan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat. Aministrasi swasta sering disebut dengan Administrasi Niaga merupakan pengelolaan kegiatan usaha yang bersifat bisbns dengan tujuann utamanya adalah mencari keuntungan khususnya keuntungan finansial.

Ilmu administrasi merupakan hasil pemikiran dan penalaran manusia yang disusun berdasarkan dengan rasionalitas dan sitematika yang mengungkapkan kejelasan tentang objek fenomena, yaitu menciptakan suatu keteraturan dari berbagai aksi dan reaksi yang dilakoni oleh manusia sebagai objek material, yaitu manusia yang melakukan aktivitas organisasi

dalam bentuk kerja sama menuju terwujudnya tujuan tertentu (Makmur, 2006;5).

Cukup banyak alternatif prinsip-prinsip umum administrasi yang dijumpai dalam referensi umum administrasi. Henry (dalam Syafri, 2012;156).

Mengemukakan terdapat 14 prinsip umum administrasi yaitu :

- a. Pembagian kerja (*division of work*). Merupakan upaya yang harus dipertimbangkan untuk mendapatkan efisiensi dalam menggunakan tenaga kerja.
- b. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab (*Authority and responsibility*). Harus ada kaitan antara wewenang dan tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya wewenang. Wewenang sebagai satu kombinasi antara wewenang resmi yang timbul sebagai akibat kedudukan resmi seorang manajer dan wewenang yang bersifat pribadi yang merupakan gabungan dari intelegensia, pengalaman, nilai-nilai moral, pekerjaan masa lampau, dsb. Disiplin (*discipline*), disiplin merupakan hal yang selalu sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan norma yang berlaku.
- c. Disiplin (*discipline*). Disiplin berarti sikap dan perilaku yang selalu sesuai dengan ketentuan, atau dengan kata lain, sikap dan perilaku yang konsekuen, tidak hanya pada norma-norma yang berlaku tapi juga dengan nilai-nilai tujuan yang ingin dicapai.
- d. Kesatuan perintah (*unity of command*). Pekerja (bawahan) menerima hanya darisatu pemimpin (atasan).
- e. Kesatuan arah atau tujuan (*unity of direction*). bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat oleh manajer.
- f. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum (organisasi) diatas kepentingan pribadi (*subordination of individual to general interest*). Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama yang harus didahulukan, bukan kepentingan pribadi.
- g. Pengupamaan atau penggajian (*remuneration*). Pemberian ganjaran sebagai balas jasa, sebagai alat motivasi dan pendorong.
- h. Sentralisasi (*centralization*). Wewenang perlu didelegasi kepada bawahan, tetapi tanggung jawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak (*top manager*).
- i. Jenjang Hierarki (*scalar chain*). Tingkat wewenang yang dimiliki.
- j. Ketertiban (*order*). penempatan dan pendayungan sumber daya (orang-orang dan barang-barang) sesuai dengantempatnya dalam organisasi.
- k. Keadilan (*equity*). Pelaksanaan yang adil pada semua pihak.
- l. Stabilitas jabatan (*sability of tenure*). Memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerjaan untuk menjalankan fungsinya dengan

dangat efektif, sehingga perlu mengurangi intensitas pergantian jabatan atau personal.

- m. Prakarsa atau inisiatif (*initiative*). Dalam semua tingkat organisasi semangat kerja didukung oleh perkembangan prakarsa, dan kerennya kepada bawahan perlu diberikan kebebasan untuk memikirkan dan mengeluarkan pendapat tentang semua aktivitas, bahkan melihat dan menilai kesalahan-kesalahan yang terjadi.
- n. Solidaritas kelompok kerja (*la esprit de corps*). Prinsip ini menitikberatkan semangat persatuan dan kesatuan, perlunya kerjasamaan memelihara hubungan antara pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.

2. Konsep Organisasi

Organisasi menurut Winardi (2011;15) organisasi adalah merupakan sebuah sistem yang berdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, diantara mana dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Gibson Organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri (dalam Winardi, 2011;13).

Menurut Griffin (2002) Organisasi adalah *a group of people working together in a structure and coordinate fashion to achieve a set goal* (Sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu (dalam Saefullah 2005;4)

Menurut Sunyanto (2013;37) Organisasi adalah suatu bentuk kerjasama manusia untuk pencapaian tujuan bersama. Organisasi tidak lebih dari pada

sekelompok orang berkumpul bersama di sekitar suatu teknologi yang digunakan untuk mengubah *input-input* menjadi barang dan jasa yang dapat dipasarkan.

Organisasi menurut Hery (2013;1) merupakan kumpulan orang-orang yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi tercipta apabila beberapa orang berjuang secara bersama-sama untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

3. Konsep Manajemen

Manajemen menurut Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchar, (dalam Siswanto, 2013;2) sebagai salah satu usaha yang dilakukan dengan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen menurut Siswanto (2013;2) Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Menurut Follet (1997), manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. *Management is the art of getting things done through people* (dalam Saefullah 2005;5)

Manajemen menurut Suwanto dan Doni (2014;16) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yaitu: *Men, Money, Methode, Material, Machine, dan Market*.

Menurut Terry (2009;9) manajemen merupakan sebuah kegiatan pelaksanaannya disebut *manajing* dan orang yang melakukannya disebut *manajer*.

Menurut Thoha (2013;8) suatu rumusan yang sering dikemukakan ialah bahwa manajemen adalah suatu proses pencapaian tujuan organisasi lewat usaha-usaha orang lain.

Menurut Sondang (2003;5) manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggara berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan.

Thoha (2008;74) menerangkan bahwa dalam manajemen ada namanya *New Public Manahement* yaitu adalah semua pimpinan mendorong untuk cara-cara baru dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Mondy menyatakan bahwa *Human Resource managemen (HRM) is the utilization of individuals to achive organizational objectives*. Atau bisa dikatakan manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Wahjono, 2015;14).

Dessler lebih menekankan pengertian MSDM dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam menangani manusia atau aspek personal dalam pekerjaan manajemen (dalam Wahjono, 2015;14).

Noe dkk mengedepankan pengertian MSDM atas beberapa kebijakan, praktik dan sistem yang mapu mempengaruhi perilaku, sikap dan kerja karyawan, seperti yang disebutkan berikut: “*Human Resource Management (HRM) are important and performance*” (dalam Wahjono, 2014;14).

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Selanjutnya Hasibuan (2012;7) mengatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen itu antara lain adalah :

- *Man* :Man dalam organisasi publik diaartikan sebagai sesuatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan,tanpa manusia tidak akan ada proses kerja.
- *Money* : Uang penting sebagai alat ukur dan alat ukur mengenai suatu usaha(besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).
- *Materials* (bahan-bahan/perlengkapan) : Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama-sama untuk mengurus material.
- *Machines* (alat-alat) : Mesin sebagai alat bantu kerja, memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja, penggunaannya sangat tergantung kepada manusia serta mempermudah tujuan hidup manusia.
- *Method* (cara-cara kerja) : Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.

Market : Market dalam organisasi publik diartikan sebagai masyarakat atau warga negara anggota organisasi.

Menurut Nuraini (2013;3) Sumber daya manusia itu merupakan seluruh orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi, baik lembaga pemerintah maupun organisasi swasta.

5. Konsep Analisis

Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI) Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

6. Konsep Pelayanan publik

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan, tindakan sukar yang disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014: 2) mendefinisikan pelayanan secara rinci sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan

permasalahan konsumen/pelanggan. Mengikuti definisi di atas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014 : 5).

Dari definisi di atas tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia sebagai pegawai atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Ciri-ciri lain yang lebih lengkap dapat digunakan untuk memahami pengertian pelayanan menurut Collins dan McLaughlin (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014 :3)

Pelayanan berarti melayani penyediaan berbentuk jasa atau barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Menurut Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti 2013 : 253-254). Dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *assurance* (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.

4. *emphaty* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, member perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Menurut Kotler (dalam Paimin Napitupulu. 2007;164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. *Intangibiliti* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, didengar, dicium sebelumnya ad transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*servie outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat di pisahkan), di jual lalu di produksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variabelity* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan di permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bertanggung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

7. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2014;24), standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), standar pelayanan ialah pedoman yang di pergunakan sebagai petunjuk dalam

menjalankan sebuah pelayanan publik yang mengatur jenis dan mutu pelayanan yang merupakan kewajiban perusahaan yang berhak di peroleh setiap pengguna jasa.

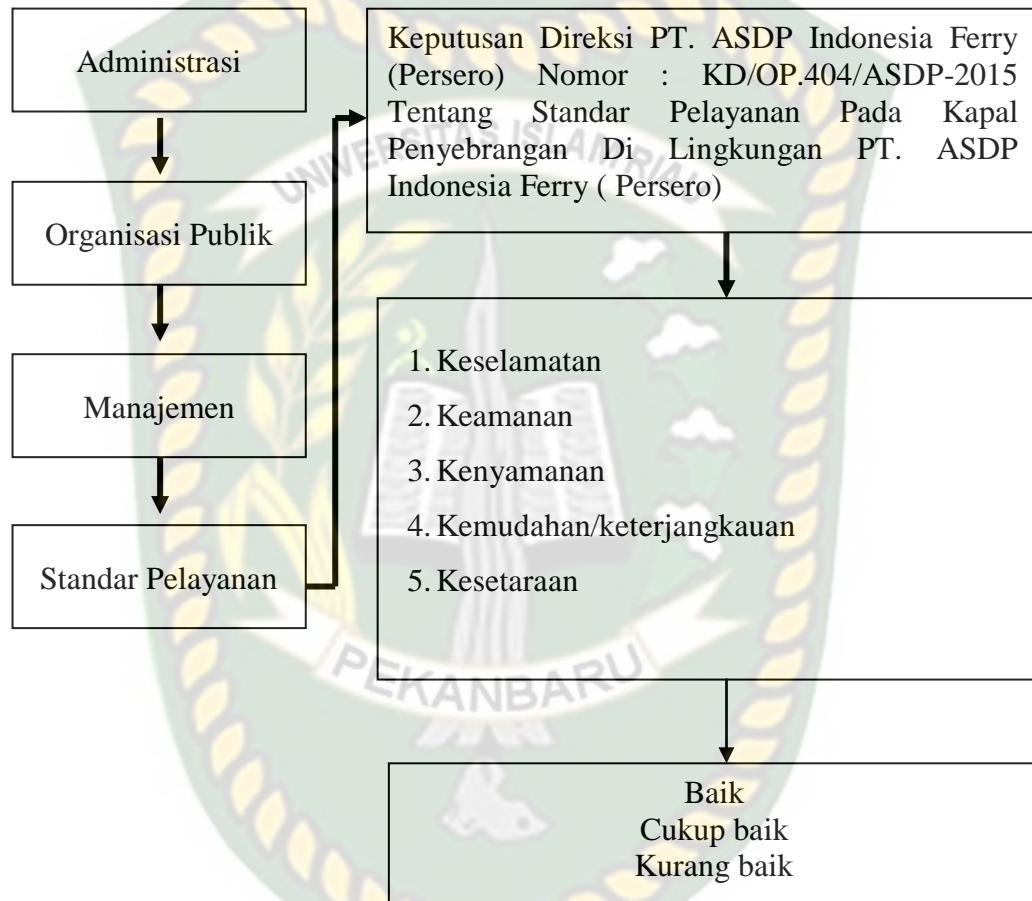
Sesuai dengan Keputusan Direksi ASDP tentang Standar pelayanan dalam kapal penyebrangan mencakup :

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Kenyamanan
- d. Kemudahan/keterjangkauan
- e. Kesetaraan



B. Kerangka Pikir

Gambar 1.1 : Kerangka Pikir Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT.ASDP) Cabang Kota Batam.



Sumber: Modifikasi Penulis, 2018

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah serta konsep teoritis yang telah dikemukakan maka di rumuskan ‘ di duga belum terlaksananya dengan baik terhadap Standar Pelayanan Penumpang AngkutanPenyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT.ASDP) Cabang Kota Batam.

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. Administrasi adalah kerja sama sejumlah manusia dalam hal yang rasional diselenggarakan untuk pencapaian tujuan tertentu.
2. Oragnisasi adalah prosessuatu rangkaian sistem yang terbentuk atas keinginan unttuk suatu tujuan dan pandangan yang lahir dari kerja sama dua orang atau lebih.
3. Manajemen adalah suatu cara atau mekanisme kerja untuk mecapai tujuan.
4. Analisis adalah proses pemahaman atau analisa dalam mempelajari suatu permasalahan atau suatu objek menjadi suatu hasil.
5. MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) adalah usaha memebentuk suber daya manusia menjadi sumber daya yang berkualitas yang dapat berguna dalam mengefesiensikan tujuan organisasi.
6. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara.

7. Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.
8. Kapal Ro-Ro atau disebut Roll On Roll Off adalah kapal yang biasa memuat kendaraan yang berjalan masuk ke dalam kapal dengan penggerak sendiri dan biasa keluar dengan sendiri juga, sehingga disebut sebagai kapal roll on roll off atau disingkat Ro-Ro.
9. Keselamatan adalah untuk menghindari dari kecelakaan atau bencana alam yang terjadi di kapal maka harus menyediakan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya misalnya tabung pemadam kebakaran, baju pelampung, menyediakan fasilitas kesehatan dan skoci
10. Keamanan adalah untuk mencegah tindakan kriminal dengan tugasnya untuk menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal.
11. Kenyaman adalah ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang seperti fasilitas pengatur suhu, fasilitas kebersihan, lampu penerangan, tingkat kebisingan yang disebabkan oleh mesin, mushola, toilet, kantin, ruang publik untuk penumpang kapal, dan informasi larangan merokok.

12. Kemudahan/keterjangkauan adalah informasi pelayanan yang disampaikan didalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan, maupun kondisi dalam perjalanan).
13. Kesetaraan adalah prasarana dikapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda dan ruangan/tempat yang di sediakan khusus bagi ibu yang menyusui dan bayi.
14. Perusahaan adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).
15. Direksi adalah Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).
16. General Manager adalah General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).
17. Kantor pusat adalah pembina teknis cabang yang berkedudukan di Jakarta.
18. Cabang adalah unit kerja teknis operasional perusahaan yang berkedudukan di daerah.
19. Kapal penyebrangan adalah kapal Ferry Ro-Ro yang di usahakan oleh perusahaan.
20. Pengguna jasa adalah orang atau badan hokum atau instansi pemerintah yang memanfaatkan fasilitas kapal penyebrangan dan pelabuhan dalam bentuk jasa atau sewa untuk kepentingan usaha, social, maupun kegiatan Pemerintahan.
21. Jam pelayaran adalah waktu tempuh kapal dari pelabuhan penyebrangan keberangkatan menuju pelabuhan penyebrangan kedatangan.

22. Petugas keamanan (*Security*) adalah satuan kelompok petugas yang melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan diatas kapal penyebrangan.
23. Pramugari adalah petugas yang melayani penumpang di atas kapal terutama keamanan dan kenyamanan.
24. *Cleaning Service* adalah petugas yang memberikan pelayanan kebersihan, kerapihan dan Hygenisasi dikapal penyebrangan sehingga tercipta suasana yang nyaman sebagai tujuan jangka pendeknya, dan sebagai tujuan jangka panjangnya adalah untuk mempertahankan *life of time* semua benda yang termasuk dalam lingkup kerja *cleaning serfice* tersebut.
25. Kafeteria adalah ruangan dalam kapal penebrangan yang dapat digunaan pengguna jasa/pengunjung untuk makan dan minum, baik makanan yang dibawa sendiri maupun makanan yang dibeli disana.
26. Lesehan adalah ruangan dalam kapal penyebrangan tanpa sekat/pembatas yang dapat digunakan pengguna jasa untuk duduk dan/atau berbaring selama pelayaran.
27. Tatami adalah ruang dalam kapal penyebrangan dengan sekat/pembatas yang dapat digunkan pengguna jasa untuk berbaring selama pelayaran.
28. Tinggi geladak adalah jarak antara lantai ruangan dan pelafon/atap ruangan.

E. Oprasional Variabel

Tabel II. I : Konsep Operasional Variabel Standard Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Standar pelayanan adalah pedoman yang di pergunakan sebagai petunjuk dalam menjalankan sebuah pelayanan publik yang mengatur jenis dan mutu pelayanan yang merupakan kewajiban perusahaan yang berhak di peroleh setiap pengguna jasa. Menurut Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).	Standar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.	1. Keselamatan	a. Informasi dan fasilitas keselamatan. b. Informasi dan fasilitas kesehatan.	Baik Cukup-Baik Kurang-Baik
		2.Keamanan	a. Fasilitas keamanan (cctv) b. Petugas keamanan. c. Informasi gangguan keamanan.	Baik Cukup-baik Kurang-baik
		3. kenyamanan	a. Fasilitas kebersihan/ tempat sampah b. Lampu penerangan c.Toilet	Baik Cukup-baik Kurang-baik

1	2	3	4	5
		4.Kemudahan/keterjangkauan	a. Informasi perjalanan. b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Baik Cukup-Baik Kurang-Baik
		5.Kesetaraan	a. Ruang ibu menyusui b. Ruang untuk kursi roda	Baik Cukup-baik Kurang-baik

Sumber : modifikasi penulis, 2018

Dari tabel diatas mengenai indikator tersebut yang mencakup keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan dapat di jelaskan berdasarkan Keputusan Direksi PT. ASDP sebagai berikut :

1. Keselamatan terdiri dari

- Informasi dan fasilitas keselamatan di jelaskan untuk mengetahui informasi penempatan keselamatan dan tata cara kegunaan peralatan keselamatan yang sudah di sediakan diatas kapal roll on roll off terhadap pengguna jasa.
- Informasi dan fasilitas kesehatan dijelaskan untuk mengetahui informasi ketersediaan fasilitas kesehatan seperti P3K untuk penanganan darurat di atas kapal roll on roll off

2. Keamanan terdiri dari

- Fasilitas keamanan (cctv) di jelaskan kamera pengintai yang dapat merekam tampilan gambar dan suara yang di gunakan sebagai peralatan pencegah tindakan kriminal yang berfungsi untuk mendeteksi seluruh kejadian yang ingin di pantau.
- Petugas keamanan di jelaskan orang yang bertugas menjaga ketertiban di atas kapal dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal.
- Informasi gangguan keamanan di jelaskan stiker yang berisikan nomor telpon dan atau SMS pengaduan yang di temple pada tempat yang strategis dan mudah di lihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapatkan gangguan keamanan diatas kapal roll on roll off.

3. Kenyamanan terdiri dari

- Fasilitas kebersihan/tempat sampah di jelaskan fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal
- Lampu penerangan dijelaskan berfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasanyaman bagi pengguna jasa.
- Toilet dijelaskan ketersediaan fasilitas kamar mandi dan WC /kakus

4. Kemudahan/keterjangkauan terdiri dari

- Informasi perjalanan di jelaskan informasi yang di sampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak, maupun kondisi dalam perjalanan)

- Informasi gangguan perjalanan di jelaskan isi informasi yang terkait hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai gangguan operasional kapal dan gangguan operasional pelabuhan.

5. Kesetaraan terdiri dari

- Ruang ibu menyusui di jelaskan ruang khusus yang di peruntukkan bagi ibu yang menyusui bayi
- Ruang khusus untuk kursi roda dijelaskan yang di peruntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda.

F. Teknik Pengukuran

Guna mengetahui Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam, maka dilakukan pengukuran secara keseluruhan dengan tiga tingkatan atau variasi penilaian yaitu sebagai berikut:

1. Baik
2. Cukup Baik
3. Kurang baik

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam 0-33%

Adapun pengukuran untuk masing masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Keselamatan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator keselamatan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator keselamatan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator keselamatan berada pada skala 0-33%

b. Keamanan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator keamanan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator keamanan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator keamanan berada pada skala 0-33%

c. Kenyamanan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kenyamanan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kenyamanan berada pada skala 34-100%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kenyamanan perbaikan berada pada skala 0-33%

d. Kemudahan/keterjangkauan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kemudahan/keterjangkauan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kemudahan/keterjangkauan berada pada skala 34-100%

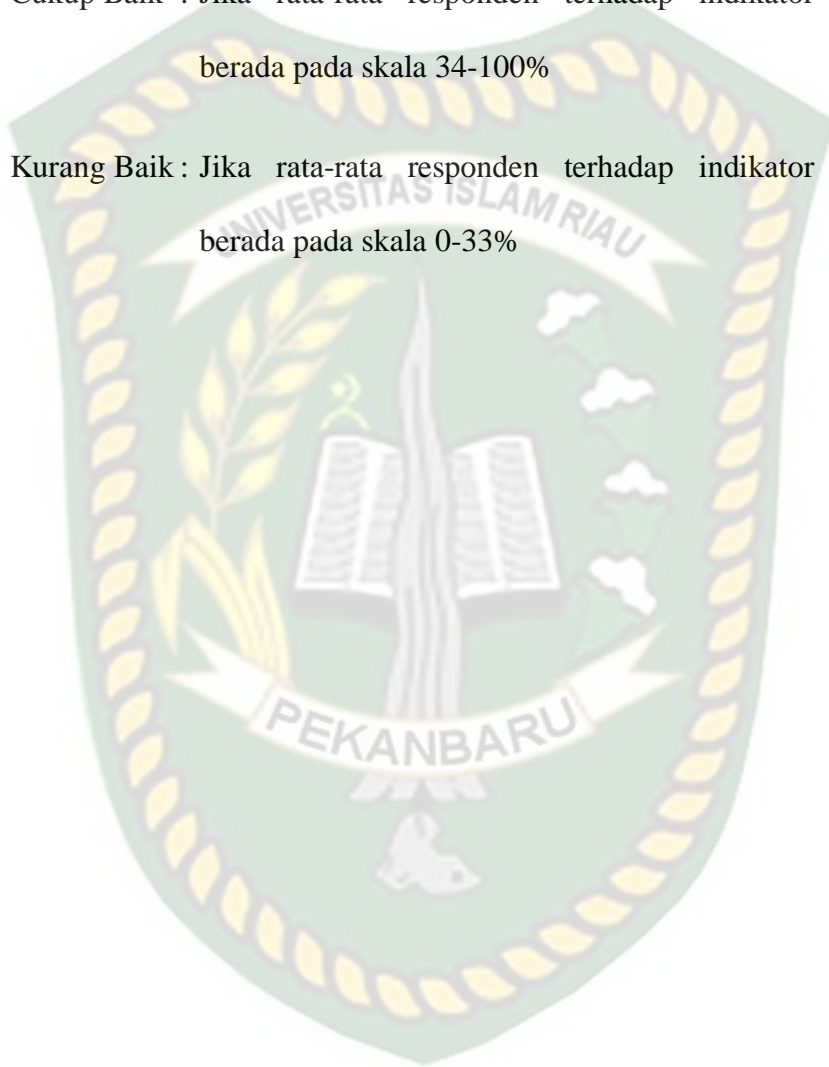
Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kemudahan/keterjangkauan berada pada skala 0-33%

e. Kesetaraan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kesetaraan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kesetaraan berada pada skala 34-100%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kesetaraan berada pada skala 0-33%





Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau