



Desain Model Fasilitas Dermaga Penumpang: Sebuah Konsep Berbasis Standar Pelayanan Minimum *Redesigning Passengers Facilities Model: a Level of Service Based Concept*

Nurul Fajri Dwitama¹⁾, Arif Fadillah^{*2)}, Shanty Manullang³⁾

¹⁾ Mahasiswa Prodi Teknik Perkapalan, Fakultas Teknologi Kelautan Universitas Darma Persada

^{2,3)} Dosen Prodi Teknik Perkapalan, Fakultas Teknologi Kelautan Universitas Darma Persada

Jalan Taman Malaka Selatan, Pondok Kelapa – Jakarta Timur 13450

Diterima: 1 Mar-19, diperiksa 18 mar-19, disetujui 18 Juni-19

Abstrak

Pariwisata memberi dampak besar pada kegiatan ekonomi sebuah negara. Wilayah dengan begitu banyak situs wisata menjadi magnet yang menjadi faktor penarik wisatawan internasional maupun lokal. Sebagai negara kepulauan, pelabuhan menjadi halaman depan dan memainkan peran penting untuk menerima wisatawan maupun penumpang lokal. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja layanan pelabuhan menjadi kebijakan yang lebih penting bagi otoritas lokal pelabuhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data. Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) digunakan sebagai alat untuk menganalisis kinerja pelabuhan di pelabuhan yang diamati. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas di Pelabuhan yang mejadi pengamatan, yaitu Pelabuhan Pangkal Balam. Dalam pengukuran tingkat kepuasan ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode Customer Satisfaction index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang masih rendah untuk layanan nilai CSI, yaitu 54%. Dan untuk fasilitas, nilai CSI adalah 57%, peningkatan layanan dan penentuan standar layanan perlu mendesain ulang terminal penumpang dari Pelabuhan yang diamati, dengan menambahkan fasilitas sesuai dengan standar layanan minimum (SPM) berdasarkan peraturan nasional.

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimum, Kepuasan Penumpang, Pelabuhan Pangkal Balam, Fasilitas Pelabuhan, Redesain Pelabuhan.

Abstract

Tourism make a major impact on economic activity in any country. Region with so many tourism site become a magnet attracting factor for International and local tourists. As an archipelagic country, port become a forecourt and play as an important role for receiving tourist and passengers. Therefore, improving port service performance has become even more important policy for local authority. This research has utilized qualitative method to obtain data. The Customer Satisfaction Index (CSI) was used as a tool to analyse the port performance at observed port. This research was conducted by measure the level of passenger satisfaction with qualitative analysis and used the Customer Satisfaction index (CSI) method. The result showed that the level of passenger satisfaction was still low for CSI value services, which is 54%. And for the facility the value of the CSI is 57%, service improvements and determination of service standards necessary redesign the passenger terminal of the observed Port, by adding facilities in accordance with the minimum service standard (SPM) based on national regulation.

Keywords: Minimum Service Standards, Passenger Satisfaction, Pangkal Balam Port, Port Facilities, Port Redesign.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi, aksesibilitas transportasi, peningkatan lapangan usaha jasa, dan meningkatnya angkatan muda berpendidikan (skill) memberikan kontribusi yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi kreatif. Berdasarkan Hasil Riset dan Pemetaan Industri Kreatif Kementerian Perdagangan 2011 dalam

* Corresponding author. Tel: +62 813 1755 9491

E-mail: arif_fadillah@ftk.unsada.ac.id

Saksono (2012), diperoleh data multiplier effect ekonomi kreatif. Pada tahun 2010, kontribusi output dari ekonomi kreatif mencapai 7,73%, kontribusi tenaga kerja 7,76%, kontribusi jumlah usaha 6,46%, dan kontribusi *net trade* 33,14%.

Berbagai faktor sangat mempengaruhi permintaan perjalanan wisatawan, antara lain pendapatan, harga, kualitas, hari libur dan yang tidak kalah penting ujung tombak dukungan pariwisata di suatu wilayah adalah aksesibilitas menuju lokasi wisata. Setelah wisatawan mendarat di bandar udara, dibutuhkan sarana dan jaringan pelayanan transportasi yang handal untuk mengantarkan wisatawan menuju lokasi (Zulkarnain, 2013).

Pelabuhan Pangkal Balam merupakan salah satu pelabuhan yang terletak di Muara Sungai Baturusa, Kota Pangkalpinang berdasarkan struktur tata ruang kota Pangkalpinang diwujudkan berdasarkan sistem kegiatan pembangunan dan sistem permukiman melalui penyebaran pusat-pusat pelayanan yang berhirarki di Kota Pangkalpinang. Berdasarkan batasan daerah lingkungannya, pelabuhan Pangkal Balam masuk dalam daerah lingkungan kerja Pelabuhan yang dikelola langsung oleh PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II dan berstatus sebagai salah satu pelabuhan pengumpan regional. Luas Pelabuhan Pangkal Balam saat ini mencapai 111.04 ribu m² dengan panjang dermaga 254 meter, luas gudang 1.275 m². Sedangkan luas lapangan penumpukan yakni seluas 3.540 m² dan lapangan parkir seluas 4.510 m². Sementara itu, terminal penumpang Pelabuhan Pangkal Balam luasnya 600 m² dengan kapasitas 350 penumpang dan panjang jalan 800 m.

Untuk meningkatkan efisiensi atau melayani keperluan yang lebih luas kapal penumpang dapat berupa kapal Ro-Ro, ataupun untuk perjalanan pendek terjadwal dalam bentuk kapal ferry. Kapal ferry adalah kapal transportasi jarak dekat berfungsi sebagai pengganti jembatan bagi kendaraan atau orang untuk menyeberangi satu pulau ke pulau lain (selat) dan danau. Dengan kapal ferry berbagai kendaraan bermotor baik yang memiliki roda dua, roda empat atau lebih dapat diangkut menuju daerah wisata lainnya.



Gambar 1. Lokasi Pelabuhan Pangkal Balam (Sumber: <http://www.google.com/imghp=petaindonesia>)

2. Metode

Dalam pengukuran standar pelayanan minimum terhadap penumpang mengacu kepada 1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Penumpang Angkutan Laut, 2) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan penumpang angkutan laut antara lain 1) Pelayanan keselamatan di terminal; 2) Pelayanan keamanan di terminal; 3) Pelayanan keteraturan di terminal; 4) Pelayanan kenyamanan di terminal; 5) Pelayanan kemudahan di terminal, dan 6) Pelayanan kesetaraan di terminal.

Kepuasan penumpang menurut Isa et.al. (2019) pada evaluasi purna beli adalah dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Mengacu pada teori purna beli, maka indikator untuk kepuasan penumpang adalah: 1) Penumpang puas terhadap berbagai fasilitas yang disediakan PT. Pelabuhan Indonesia II, di Pelabuhan Pangkal Balam. 2) Penumpang puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia II, di Pelabuhan Pangkal Balam. 3) Penumpang merasa yakin bahwa karyawan PT. Pelabuhan Indonesia II, di Pelabuhan Pangkal Balam dapat melayani konsumen, yang membandingkan dengan standar pelayanan pelabuhan Internasional Yokohama.

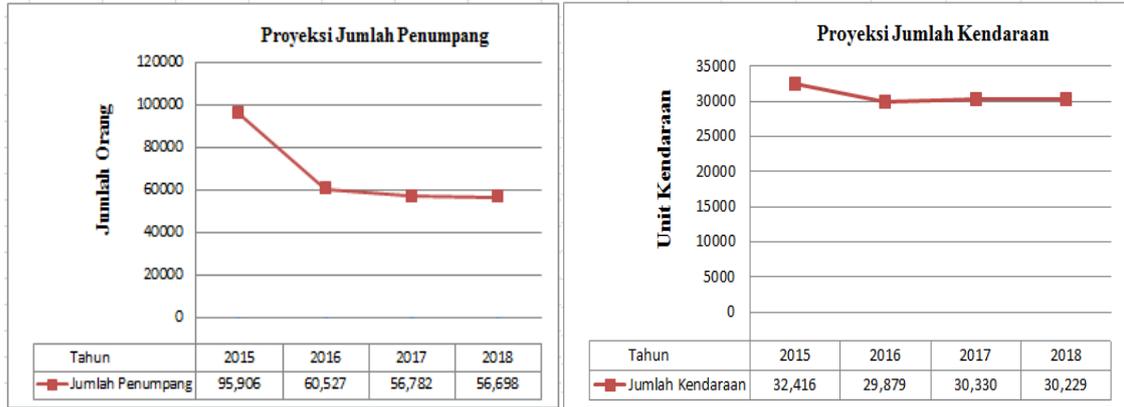
Analisis data survei menggunakan metode pengolahan data responden untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pelabuhan Pangkal Balam terhadap fasilitas penumpang melalui *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Nilai *CSI*, pengukuran ini mengadaptasi dari Syukri (2014) melalui langkah-langkah 1) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap variabel; 2) Membuat *Weight Factors (WF)* per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per variabel terhadap total *MIS* seluruh variabel; 3) Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut; 4) Membuat *Weight Score (WSk)* tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara *WfK* dengan *MSSk*; 5) Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Nilai *CSI* untuk mengetahui apakah kinerja sudah sesuai dengan keinginan pengguna jasa, maka dianalisis dengan formula yang terlihat pada persamaan (1). Dimana *WS* merupakan Bobot skor (*weight score*); *HS* merupakan Skala maksimum (*highest scale*).

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^n WS_k}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Metode kuadrat terkecil untuk mencari garis trend linear yang digunakan peneliti dalam proyeksi jumlah penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Pangkal Balam sebagai proyeksi perkiraan jumlah penumpang dan kendaraan 20 tahun kedepan. Garis trend linear ditampilkan pada persamaan (2). Dimana Y merupakan variabel yang akan diproyeksikan, nilainya X merupakan variabel tahun → perlu *recoding* dengan cara berbeda antara jumlah pengamatan ganjil dan jumlah pengamatan genap.

$$Y = a + bx \dots\dots\dots (2)$$



Gambar 2. Grafik Jumlah Penumpang (Sumber : IPC PT. Pelabuhan Indonesia II Cab. Pangkal Balam)

Pada gambar 2 ditunjukkan jumlah penumpang kapal cepat (*Express Bahari*) di Pelabuhan Pangkal Balam untuk 4 tahun terakhir mengalami penurunan, pada periode tahun 2016 penurunan sebesar 37%, periode tahun 2017 penurunan sebesar 41% dan periode tahun 2018 juga mengalami penurunan sebesar 41%. Jumlah penumpang dipelabuhan Pangkal Balam diproyeksikan 20 tahun kedepan juga mengalami penurunan di tahun 2019-2038 untuk jumlah penumpang. Dan jumlah kendaraan kapal (*Ferry Ro-Ro Car and Passenger*) di Pelabuhan Pangkal Balam untuk 4 tahun kebelakang mengalami sedikit penurunan untuk periode tahun 2016 penurunan sebesar 8% untuk periode tahun 2017 penurunan sebesar 6%, dan untuk periode tahun 2018 juga mengalami penurunan sebesar 6%, dan jumlah kendaraan dipelabuhan Pangkal Balam untuk 20 tahun kedepan diperkirakan mengalami tidak kesetabilan. Data *existing* naik turun penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Pangkal Balam terlihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penumpang dan Kendaraan di Pelabuhan Pangkal Balam Tahun 2015-2018

No	Tahun	Jumlah Penumpang (orang)	Jumlah Kendaraan (unit)
1	2015	95,906	32,416
2	2016	60,527	29,879
3	2017	56,782	30,330
4	2018	56,698	30,229

Sumber: PT. Pelabuhan Indonesia II Cab. Pangkal Balam.



Gambar 3 Rute Ferry Roro Car and Passenger (Sumber: Google Earth)

Pada gambar 3 menunjukkan rute pelayaran kapal *Ferry Roro Car and Passenger* dengan rute pelayaran Pelabuhan Pangkal Balam – Pelabuhan Tanjung Priok dengan waktu tempuh ± 24 jam perjalanan dengan total biaya untuk penumpang Rp. 350.000 untuk kendaraan bermotor Rp. 1.050.000 untuk mobil kecil Rp. 3.500.000 truck Rp. 7.500.00 dan untuk rute pelayaran Pelabuhan Merak-Bakauheni dengan waktu tempuh ± 1 jam perjalanan dengan total biaya untuk penumpang Rp. 50.000 untuk kendaraan Gol I Rp. 62.000, Gol II Rp. 88.000, Gol III Rp. 147.000, Gol IV PNP Rp. 579,000 dan kendaraan Gol IV BRG Rp. 385.000 sedangkan untuk Pelabuhan Tanjung Api-api – Pelabuhan Tanjung Kalian dengan waktu tempuh ± 3 jam perjalanan dengan total biaya untuk penumpang Rp. 40.000 untuk kendaraan Gol I Rp. 60.000, Gol II Rp. 107.000, Gol III Rp. 189.000, Gol IVa Rp. 775,000 dan Gol IVb Rp. 673,000.

Petunjuk teknis (juknis) penyusunan rencana induk pelabuhan adalah sebagai panduan bagi penyelenggara pelabuhan dan setiap pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam menyusun rencana induk pelabuhan. sedangkan tujuan dari penyusunan juknis ini untuk meningkatkan kualitas rencana induk pelabuhan agar memenuhi standar perencanaan, teknis, dan keselamatan pelayaran. Pada tabel 2 menunjukkan standar bangunan ruang tunggu menurut juknis Direktur Jenderal Perhubungan Laut nomor PP. 001/2/19/DJPL/-2014.

Tabel 2 Ruang Tunggu Penumpang

Ruang	Kebutuhan
Ruang Tunggu Penumpang	1 m ² / orang
Penyimpanan Barang	4 m ² / orang
Toilet	Min 4.5 m ²
Ruang Administrasi	4 m ² / orang
Ruang Kasir	4 m ² / orang
Ruang Kepala Pelabuhan	10 m ² / orang
Ruang Tiket	4 m ² / orang
Pantry	Min 4.0 m ²
Ruang Tunggu	4 m ² / orang
Toilet Staff	Min 4.0 m ²
Toilet Umum	Min 2.0 m ²

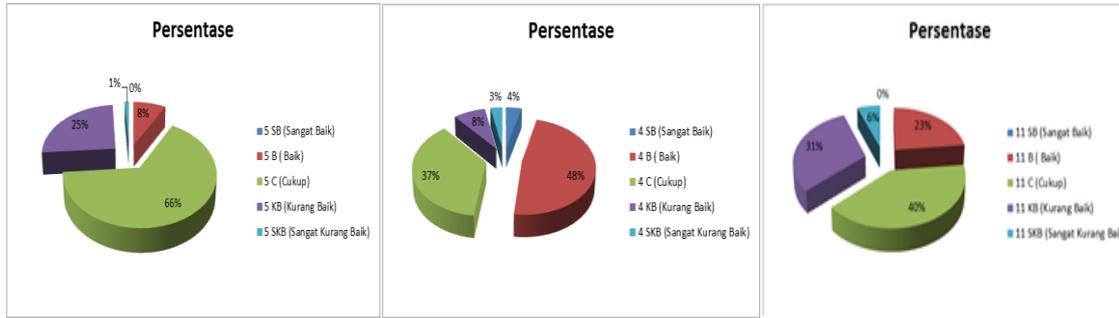
Sumber: Juknis PP. 001/2/19/DJPL/-2014

3. Hasil Dan Pembahasan

Dari hasil analisa *Customer Satisfaction Index* (CSI). semua kriteria pelayanan dan fasilitas yang dinilai masih banyak yang bernilai rendah. ini berarti bahwa penumpang menginginkan layanan yang seharusnya diterima lebih dari apa yang saat ini dirasakan sehingga pada penelitian ini dilakukan redesain ulang Pelabuhan Pangkal Balam.

Tabel 3 Kepuasan Fasilitas Pelabuhan Pangkal Balam

Fasilitas	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Sangat Kurang Baik
Fasilitas Disabilitas	0%	8%	65%	25%	1%
Fasilitas Ibu Menyusui	4%	48%	37%	8%	3%
Fasilitas Kesehatan	0%	28%	48%	37%	7%

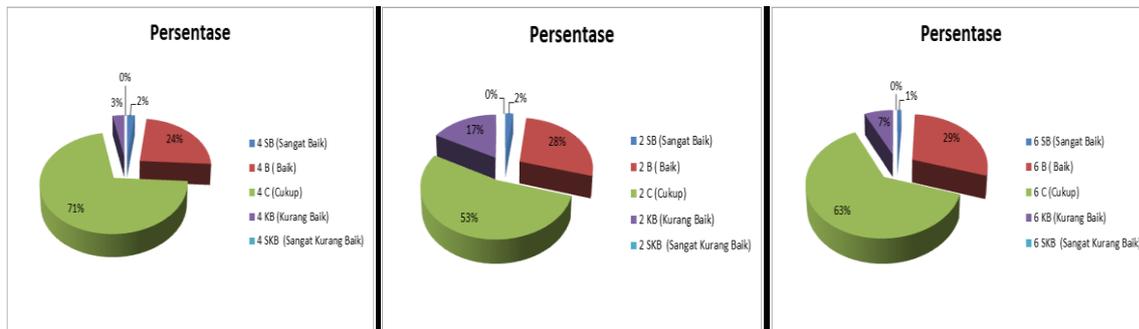


Gambar 4 Grafik Fasilitas Disabilitas, Ibu Menyusui dan Kesehatan.

Dari hasil kuesioner yang dilakukan pada 26 Desember 2018 di Pelabuhan Pangkal Balam yang di analisa dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. untuk kepuasan penumpang terhadap fasilitas disabilitas dikategorikan cukup dengan Nilai CSI sebanyak 65%, untuk fasilitas ibu menyusui di kategorikan baik dengan Nilai CSI sebanyak 48% dan untuk fasilitas kesehatan di kategorikan cukup dengan Nilai CSI sebanyak 48% dari total keseluruhan 193 penumpang.

Tabel 4 Kepuasan Pelayanan Pelabuhan Pangkal Balam

Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Sangat Kurang Baik
Pelayanan Keamanan	2%	24%	71%	3%	0%
Pelayanan Informasi	2%	28%	54%	17%	0%
Pelayanan Kebersihan	1%	29%	63%	7%	0%



Gambar 5 Grafik Pelayanan Keamanan, Informasi dan Kebersihan.

Dari hasil kuesioner yang dilakukan pada 26 Desember 2018 di Pelabuhan Pangkal Balam yang di analisa dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. untuk kepuasan penumpang terhadap pelayanan keamanan dikategorikan cukup dengan Nilai CSI sebanyak 71%, untuk pelayanan informasi di kategorikan cukup dengan Nilai CSI sebanyak 54% dan untuk pelayanan kebersihan di kategorikan cukup dengan Nilai CSI sebanyak 63% dari total keseluruhan 193 penumpang.

Menurut BNPB dalam Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 tahun 2015 Tentang Rambu dan Papan Informasi Bencana antara lain 1) Standarisasi pedoman terhadap rambu dan papan informasi bencana; 2) Informasi petunjuk, peringatan, dan larangan kepada masyarakat tentang risiko bencana di dalam kawasan rawan bencana, dan 3) Peningkatan kewaspadaan masyarakat terhadap risiko bencana di dalam kawasan rawan bencana. Dimana ruang lingkup meliputi 1) Rambu bencana, 2) Papan informasi bencana 3) Penyelenggaraan rambu dan papan informasi bencana.

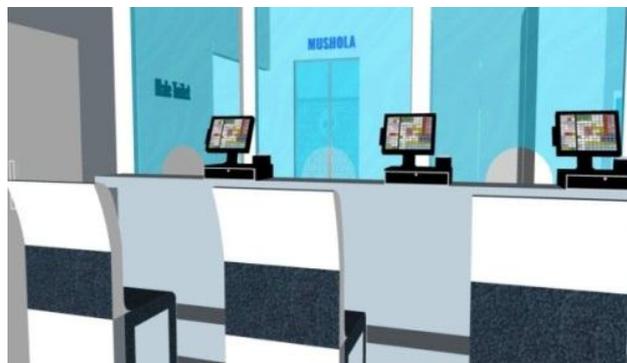
Redesain terminal penumpang Pelabuhan Pangkal Balam merupakan usaha perencanaan dan perancangan kembali terminal penumpang dengan mendesain terminal penumpang dengan beberapa fasilitas tambahan dari fasilitas sebelumnya sebagai suatu tanggapan terhadap kepuasan penumpang terhadap kondisi pelabuhan yang ada saat ini.



Gambar 6. Terminal Penumpang Eksisting Pelabuhan Pangkal Balam



Gambar 7. Redesain Terminal Penumpang Pelabuhan Pangkal Balam



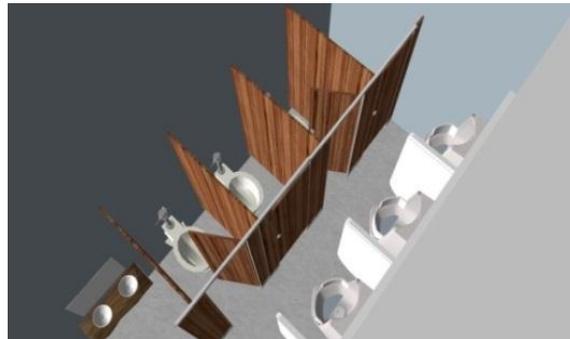
Gambar 8. Redesain Loker Tiket

Loker tiket adalah tempat pembelian tiket kepada calon penumpang kapal yang akan menggunakan jasa armada kapal yang akan berangkat/bepergian, untuk redesain ini terdiri dari 3 loket tiket, komputer, meja, kursi, dan ruangan AC dengan luas ruangan 3m² standarisasi desain SNI 03-2399-2002.



Gambar 9. Redesain Musholla

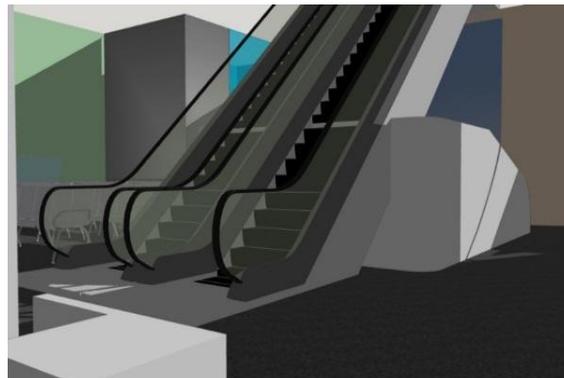
Musholla adalah tempat atau rumah kecil menyerupai masjid yang digunakan sebagai tempat mengaji dan shalat bagi umat Islam. Untuk hasil redesain musholla ini sendiri terdapat tempat wudhu, sajadah, pengeras suara, arah kiblat, lemari alas kaki dan ruangan AC dengan luas ruangan 12 m², standarisasi desain SNI 03-2399-2002.



Gambar 10. Redesain Toilet

Toilet Penumpang adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan muka, untuk hasil redesain toilet ini sendiri terdapat 4 closet duduk, 4 urinoir, 2 wastafel, 1 cermin, tissue, sabun, jet spray dan tempat sampah, dengan luas ruangan 3,75 m² untuk kapasitas 25 orang, standarisasi desain PM 37 2015, SNI 03-2399-2002. dan *Juknis* PP. 001/2/19/DJPL/-2014.

Eskalator adalah salah satu transportasi vertikal konveyor untuk mengangkut orang yang terdiri dari tangga terpisah yang bergerak ke atas dan ke bawah mengikuti jalur yang berupa rail atau rantai yang digerakkan oleh motor, untuk hasil redesain *eskalator* ini sendiri dengan luas 1,5 m², standarisasi desain SNI 03-2399-2002.



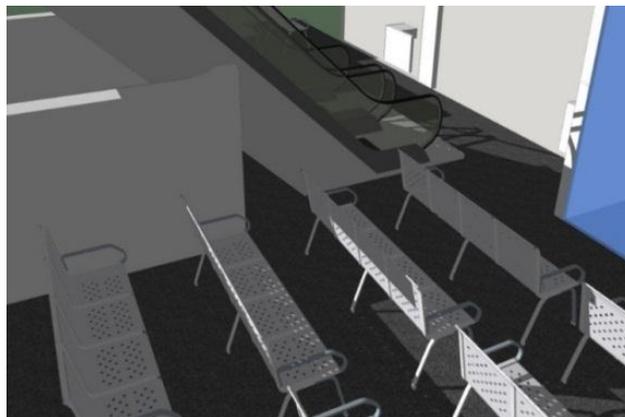
Gambar 11. Redesaian Eskalator

Lift adalah angkutan transportasi vertikal yang digunakan untuk mengangkut orang, termasuk penyandang disabilitas atau barang. *lift* umumnya digunakan di gedung-gedung bertingkat tinggi; biasanya lebih dari tiga atau empat lantai, untuk hasil redesain *lift* ini sendiri dengan luas 1,5 m², standarisasi desain SNI 03-2399-2002.



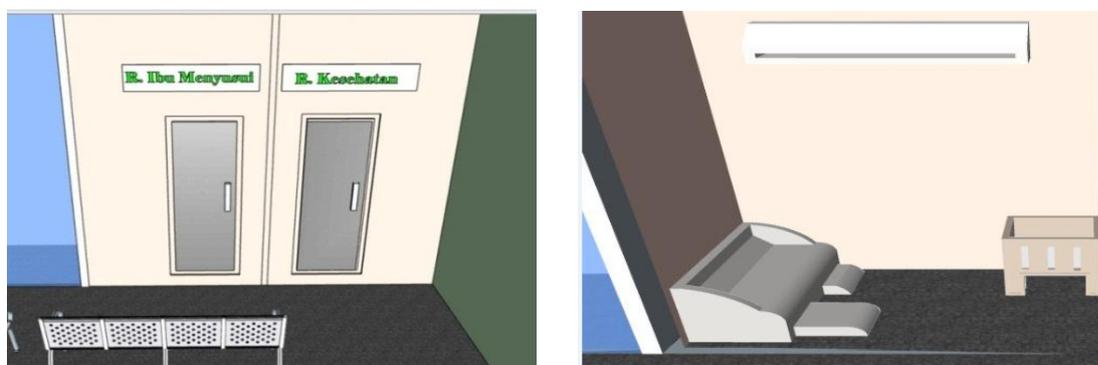
Gambar 12. Redesain Lift.

Ruang tunggu adalah ruang yang digunakan sebagai tempat menunggu bagi penumpang, ruang tunggu penumpang hasil desain ini dilengkapi dengan beberapa fasilitas penunjang seperti ruang ibu menyusui, ruang kesehatan, *coffee store*, zona bermain anak, toilet penumpang, toilet disabilitas, *eskalator*, *lift* disabilitas, TV, informasi keberangkatan/kedatangan dan 2 pintu garbarata, lebar tempat duduk $0,9 \text{ m}^2$ / orang dengan kapasitas 350 penumpang, untuk hasil redesain ruang tunggu penumpang ini sendiri dengan luas 360 m^2 , standarisasi desain Juknis PP. 001/2/19/DJPL/-2014.



Gambar 13. Redesain Ruang Tunggu

Ruang untuk ibu menyusui adalah ruangan khusus yang sengaja disediakan oleh institusi (perkantoran, perusahaan, pelabuhan, bandara) yang memiliki fungsi untuk memberikan privasi bagi seorang ibu menyusui yang juga bekerja untuk memberikan ASI kepada bayinya atau pun untuk memerah ASI, untuk hasil redesain ruang ibu menyusui ini sendiri terdapat sofa bed, meja, wastafel, ruangan AC dengan luas $1,5 \text{ m}^2$ standarisasi desain Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 tahun 2015, dan *Juknis* PP. 001/2/19/DJPL/-2014.



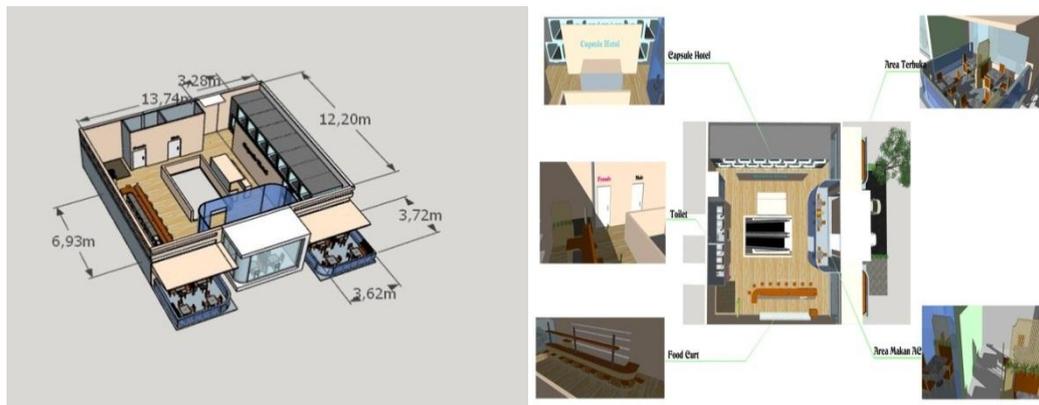
Gambar 14. Redesain Ruang Ibu Menyusui

Selain itu, terminal penumpang *redesain* ini juga dilengkapi dengan 2 unit garbarata *boarding bridge* yang menghubungkan terminal penumpang dengan kapal melalui fasilitas berupa lorong yang dapat bergerak secara horisontal dan vertikal disesuaikan dengan posisi pintu pada deck kapal dilengkapi dengan pendingin udara, jadi

penumpang sudah dimanjakan dengan kenyamanan saat mulai masuk dan cek in kemudian naik ke rung tunggu dan pada saatnya masuk kedalam kapal laut, standarisasi desain Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 tahun 2015, dan Juknis PP. 001/2/19/DJPL/-2014.



Gambar 15. Redesain Garbarata



Gambar 16. Redesain Terminal Penumpang Pelabuhan Pangkal Balam Lantai 3

Capsul Hotel adalah hotel berbentuk kapsul (*capsule hotel*) dengan kamar yang sangat kecil namun memenuhi kebutuhan karena dilengkapi berbagai fasilitas tempat tidur, tv, akses internet (baik melalui kabel LAN maupun Wireless), radio, jam, pencahayaan yang fleksibel, sebuah kotak penyimpanan untuk meletakkan barang berharga, dan meja mini untuk menulis, untuk hasil redesain hotel kapsul ini sendiri dengan luas 45 m² dengan total 14 *room*, standarisasi desain SNI 03-2399-2002.



Gambar 17. Redesain Capsul

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa, tingkat kepuasan penumpang untuk pelayanan petugas masih rendah dengan nilai *CSI* 54% dan kepuasan penumpang untuk fasilitas pelabuhan juga masih bernilai rendah dengan nilai *CSI* 57%. Diperlukan dukungan peningkatan fasilitas dan penyesuaian pelayanan pada simpul pelabuhan Pangkal Balam. dlakukan redesain terminal penumpang Pelabuhan Pangkal Balam dengan penambahan fasilitas-fasilitas sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) yang mengacu pada standar ketentuan yang berlaku untuk pelayanan kesetaraan, keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan.

Daftar Pustaka

- , 2014. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: PP.001/2/19/DJPL-14 Tentang Penetapan Petunjuk Teknis Penyusunan Rencana Induk Pelabuhan. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Jakarta.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164-181.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Penumpang Angkutan Laut.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
- Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 tahun 2015 Tentang Rambu dan Papan Informasi Bencana
- PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Pangkal Balam, 2006. Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Saksono, H. 2015. Ekonomi Kreatif: Talenta Baru Pemicu Daya Saing Daerah. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 4(2), 93-104. <https://doi.org/10.21787/jbp.04.2012.93-104>
- Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-2399-2002 Tentang Tata Cara Perencanaan Bangunan MCK Umum. 2002. Jakarta: Badan Standarisasi Nasional.
- Syukri, S. H. A .2014. Penerapan customer satisfaction index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103-111.
- Zulkarnain, A. 2013. Strategi pengembangan pariwisata di Kabupaten Belitung. Retrieved from <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20330408&lokasi=lokal#parentHorizontalTab1>