

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Kayangan merupakan pelabuhan yang berada di Kabupaten Lombok Timur yang melayani lintas Kayangan – Poto Tano. Pelabuhan ini di bawah pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Satuan Pelayanan Cabang Kayangan Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XII Provinsi Bali dan NTB serta dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Kayangan. Tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi dalam pelaksanaan kegiatan transportasi penyeberangan terutama pelayanan yang dirasakan di atas kapal yang harus memenuhi standar pelayanan angkutan penyeberangan karena mereka merupakan konsumen yang menentukan maju atau tidaknya suatu sistem transportasi.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan dengan kondisi eksisting. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian didapatkan persentase rata-rata yang sesuai dari setiap item persyaratan pelayanan dari kapal KMP. Suramadu Nusantara adalah 31,58 % sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang sebesar 68,42 %.

Berdasarkan dari analisa tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa masih terdapat aspek yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kapal, Standar, Tingkat Kesesuaian, Penumpang

ABSTRACT

Kayangan Ferry Port is a port located in East Lombok Regency which serves the Kayangan – Poto Tano crossing. This port is under the supervision of the West Nusa Tenggara Provincial Transportation Service and the Kayangan Branch Service Unit, Bali and NTB Province Land Transportation Management Center and managed by PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kayangan branch. The level of service perceived by service users is quite influential in the implementation of crossing transportation activities, especially the services felt on ships that must meet the ferry service standards because they are consumers who determine the progress or not of a transportation system.

The method used to analyze the existing problems is the analysis of the calculation of the level of conformity of service standards for ferry passengers with existing conditions. Based on the calculation of the level of conformity obtained the appropriate average percentage of each item of service requirements of the KMP ship. Suramadu Nusantara is 31.58% while those that are not in accordance with passenger service standards are 68.42%.

Based on this analysis, it was concluded that there are still aspects that are not in accordance with the minimum passenger service standards regulated in Ministerial Regulation Number PM 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Crossing Passengers.

Keywords: Service, Ship, Standard, Suitability, Passenger.