

## **PERSETUJUAN SEMINAR**

### **KERTAS KERJAWAJIB**

Judul : **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL  
YANG BEROPERASI DI LINTASAN KETAPANG  
– GILIMANUK**

Nama : Novia Ayustia Dewi

NPT : 19 03 082

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Palembang, Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

SANTOSO, SE. M. SI.

KODRAT ALAM, S. SiT., MT

PENATA/IIIC

PEMBINA/IVA

NIP.19820929200912 1 004

NIP. 19780629200003 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

SURNATA, S. SiT., MM.

PEMBINA/IVA

NIP. 196607191989 03 1 0021

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL  
YANG BEROPERASI DI LINTAS KETAPANG –  
GILIMANUK**

Disusun dan Diajukan Oleh :

**NOVIA AYUSTIA DEWI**

**19 03 082**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada Tanggal, 9 Agustus 2022

**Penguji I**

**Penguji II**

**Penguji III**

Purboyo, M.SI

NIP. 19580323 197903 1 002

Siti Nurlaili Triwahyuni, S.T., M.SC

NIP. 19800229 200712 1 001

Noor Sulistiyono, S.SiT., MM., M.Mar.E

NIP. 19730430 200604 1 001

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi**

**Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan**

Surnata, S.SiT., MM

NIP. 196607191989 03 1 001

## SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Ayustia Dewi

NPT : 19 03 082

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “ Evaluasi

Pelayanan Penumpang di Kapal Yang Beroperasi di Lintasan Ketapang –

Gilimanuk”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada :

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya No. 116, Prajin, Banyuasin 1 Kab. Banyuasin,  
Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir

Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan

sebagaimana mestinya

Palembang, Agustus 2022

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

( )

( Novia Ayustia Dewi )

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NOVIA AYUSTIA DEWI

NPT : 19 03 082

Program Studi : D III MTPD

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul

### **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL YANG BEROPERASI DI LINTASAN KETAPANG – GILIMANUK**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, Agustus 2022

(NOVIA AYUSTIA DEWI)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan akan kehadiran ALLAH S.W.T yang maha kaya dan maha kuasa atas segalanya, karena Nya Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL YANG BEROPERASI DI LINTASAN KETAPANG – GILIMANUK** dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kertas Kerja Wajib (KKW) ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang. Saya menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu izinkan saya menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Kedua orangtua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
2. Bapak Dr. H. Irwan, SH., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
3. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
4. Bapak Santoso, SE. M. Si. dan Bapak Kodrat Alam, S. SiT., MT selaku Dosen Pembimbing I dan II saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.

5. Bapak M. Yasin selaku General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang.
6. Seluruh Karyawan/i PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang.
7. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
8. Rekan – rekan seperjuangan angkatan XXX, adik tingkat angkatan XXXI dan XXXII terimakasih atas bantuan dan doanya.
9. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan berbagai masukan baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki Kertas Kerja Wajib ini dan semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

**Palembang, Agustus 2022**

**Penulis**

**NOVIA AYUSTIA DEWI**

**NPT. 19 03 082**

## **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL YANG BEROPERASI DI LINTASAN KETAPANG – GILIMANUK**

### **ABSTRAK**

Tingkat kenyamanan yang dirasakan pada pelayanan penumpang di kapal sangat berpengaruh bagi dunia transportasi khususnya bagi transportasi penyeberangan, pada KMP. Citra Mandala Sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur dan KMP. Trisila Bakti II terdapat banyak ketidaksesuaian dalam hal pelayanan penumpang. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu dengan menggunakan form ceklist.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian terhadap pelayanan penumpang yaitu dengan cara membandingkan antara kondisi eksisting dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 Berdasarkan hasil survei dan dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian diidapatkan dari 19 (sembilan belas) jenis pelayanan penumpang diantara 4 (empat) kapal yang diteliti belum ada satupun kapal yang memenuhi semua standar yang telah ditetapkan.

Besar persentase yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu pada KMP. Citra Mandala Sakti 47%, KMP. Marina Pratama 47 %, KMP. Nusa Makmur 37% dan pada KMP. Trisila Bakti II 53%. Beberapa upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang yaitu dengan cara melakukan perbaikan lebar dan sudut kemiringan tangga, penambahan jumlah kipas angin/AC disisi lain diperlukan juga penyediaan terhadap fasilitas pelayanan antara lain penyediaan ruang medis, ruang menyusui dan akses prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

**Kata Kunci : Pelayanan Minimum Penumpang, Kapal Penyeberangan**

*Evaluation Of Passenger Services On Ships Operating On The Ketapang –  
Gilimanuk Route*

**ABSTRACT**

*The level of comfort felt in passenger service on the ship is very influential for the world of transportation, especially for crossing transportation, at KMP. Citra Mandala Sakti, KMP. Marina Pratama, KMP. Nusa Makmur and KMP. Trisila Bakti II there are many discrepancies in terms of passenger service. The method used in this study is a descriptive research method, namely by using a checklist form.*

*This study was conducted to determine the level of suitability for passenger services, namely by comparing the excision conditions with the Regulation of the Minister of Transportation Number 62 of 2019 based on the results of the survey and calculating the level of conformity calculated from 19 (nineteen) types of passenger services among the 4 (four) ships studied, none of the ships that met all the standards that had been set.*

*The large percentage obtained from the results of the research conducted is on KMP. Citra Mandala Sakti 47%, KMP. Marina Pratama 47 %, KMP. Nusa Makmur 37% and on KMP. Trisila Bakti II 53%. The efforts that must be made to improve the quality of service for passengers are by making improvements the width and angle of the stairs, increasing the number of fan or air conditioners. On the other hand, it is also necessary to provide service facilities, including the provision of medical rooms, breastfeeding room and priority access for passengers with needs special.*

*Keywords : Minimum Passenger Service, Ship Crossing*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....	ii
SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA.....	4
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK.....	8
<i>ABSTRACT</i> .....	9
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1. Dasar Hukum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Dasar Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Data Primer .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Data Sekunder.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kondisi Geografis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Sarana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Prasarana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Intansi Pembina Transportasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Pembina Angkutan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Penyajian Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Hasil Survei .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>132</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Daftar Lintasan Penyeberangan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 <i>Ship Particular</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Fasilitas Daratan Pelabuhan Ketapang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Fasilitas Perairan Pelabuhan Ketapang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 30 Hari.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Data Produktivitas Kedatangan Selama 30 Hari.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Kondisi Eksisting Standar Pelayanan Penumpang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Hasil Penelitian Kmp. Citra Mandala Sakti .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Hasil penelitian KMP. Marina Pratama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10 Hasil Penelitian KMP. Nusa Makmur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Hasil penelitian KMP. Trisila Bakti II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12 Produktivitas Penumpang Selama 15 Hari.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Produktivitas Penumpang Selama 15 Hari.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 14 Produktivitas Penumpang Selama 15 Hari.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 15 Produktivitas Penumpang Selama 15 Hari.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 16 Fasilitas Ruang Medis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 17 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 18 Fasilitas Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 19 Fasilitas Pada Ruang Menyusui .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 20 Fasilitas Pada Mushola .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 21 Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 22 Perbandingan Antara Kondisi Yang Ada Dengan Yang Direncanakan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 1 <i>Layout</i> Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 2 Peta Alur Pelayaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
Gambar 4. 4 Lapangan Parkir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 5 Ruang Genset.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 6 Mushola.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 7 Gedung Terminal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 8 Loket Penumpang Dan Kendaraan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 9 Toilet.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 10 Ruang Tunggu Penumpang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 11 Kantin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 12 Pos Jaga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 13 Rambu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 14 Bolder.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 15 <i>Trestle</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 16 <i>Fender</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 17 <i>Movable Bridge</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 18 Plengsengan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 19 <i>Catwalk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 20 Grafik Persentase Kesesuaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 21 Grafik Presentase Kesesuaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 22 Grafik Presentase Kesesuaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Gambar 4. 23 Grafik Presentase Kesesuaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 24 Informasi Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 25 Informasi Gangguan Kemanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 26 Kompor Listrik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 27 Informasi Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 28 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 29 Mobile Ramp.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Data Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun Terakhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Data Produktivitas Kedatangan 5 Tahun Terakhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Form Survei KMP. Citra Mandala Sakti .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Form Survei KMP. Marina Pratama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Form Survei KMP. Nusa Makmur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Form Survei KMP. Trisila Bakti II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 PM 62 Tahun 2019.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan Praktek Kerja Lapangan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

