EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN GALALA PROVINSI MALUKU

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Galala yaitu pelabuhan yang melayani lintasan komersil Galala-Namlea dengan jarak 8,5 mill dalam waktu tempuh 8,5 jam yang menghubungkan Pulau Ambon dengan Pulau Buru di Provinsi Maluku. Pelabuhan Penyeberangan Galala merupakan pelabuhan penyeberangan yang mempunyai peran penting dalam upaya mendukung perkembangan ekonomi di wilayah Ambon. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan masih terdapat pelayanan terhadap penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Hal ini, perlu adanya peningkatan pelayanan penumpang dengan cara memenuhi dan menyediakan fasilitas pelayanan oleh pihak pengelola di Pelabuhan Penyeberangan Galala. Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor:KP.5062/AP005/DRJD /2020. Berdasarkan dari analisis tersebut dapat disimpulan bahwa di Pelabuhan Penyeberangan Galala ditemukan beberapa pelayanan penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan mengenai pelayanan penumpang seperti pelayanan penumpang berupa fasilitas keselamatan (tidak tersedia alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, dan tidak tersedia tandu), fasilitas keamanan (tidak menyediakan informasi gangguan keamanan seperti nomor telpon darurat), fasilitas kenyamanan (ruang tunggu yang belum memadai dan tidak tersedianya pengatur suhu), fasilitas kemudahan dan keterjangkauan (tidak tersedia denah *lay out* pelabuhan), fasilitas kehandalan dan keteraturan (tidak tersedia informasi melalui visual, tidak tersedia pelayana bagasi penumpang dan petugas parkir) dan fasilitas kesetaraan (tidak tersedia fasilitas bagi penumpang cacat atau *difable*).

Kata Kunci : Pelabuhan, Pelayanan, Kesesuaian, Penumpang, Peningkatan dan Fasilitas