

**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI KMP PORTLINK V PADA  
LINTASAN BAKAUHENI - MERAK**



Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**M. KURNIAWAN SAPUTRA**

**2203058**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI  
PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN  
PENYEBRANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2025**

**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI KMP PORTLINK V PADA  
LINTASAN BAKAUHENI - MERAK**



Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**M. KURNIAWAN SAPUTRA**

**2203058**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI  
PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN  
PENYEBRANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI KMP PORTLINK V PADA**  
**LINTASAN BAKAUHENI - MERAK**


Disusun dan Diajukan oleh:


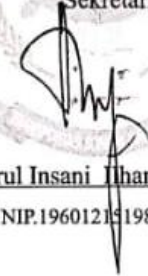
**NAMA: M. KURNIAWAN SAPUTRA**

**NPT. 22 03 058**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Proposal Judul  
Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyebrangan Palembang

Pada tanggal                      Juli 2025

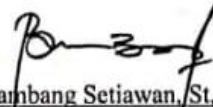
Ketua  
  
Siti Nurfauli Triwahyuni, S.T., M.Sc.  
NIP. 1198811102019022002

  
Menyetujui  
Sekretaris  
  
Chairul Insani Ilham, ATD., M.M  
NIP. 196012151987031007

Anggota  
  
Aulia Ika Atika, M.Pd  
NIP. 199201252023212036

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Diploma III Studi MTPD

  
Bambang Setiawan, St.Mt.  
NIP. 197309211997031002

**PERSETUJUAN SEMINAR**

**KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **Tinjauan Pelayanan Penumpang Di Kmp Portlink V  
Pada Lintasan Bakauheni - Merak**

Nama Taruna/I : **M. Kurniawan Saputra**

NPT : **22 03 058**

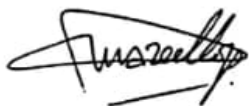
Program Studi : **Diploma III MTPD**

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Pierre Marcello Lopulalan, M.Pd., M.Mar.E.

NIP. 19661001 199903 1 001

Pembimbing II



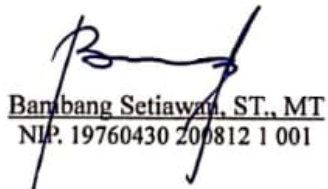
Sri Kartini, S.T., M.Si.

NIP. 19840117 200812 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma III Studi MTPD



Bambang Setiawan, ST., MT  
NIP. 19760430 200812 1 001

## SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. KURNIAWAN SAPUTRA  
NPT : 22 03 058  
Program Studi : Diploma III MTPD

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

“TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI KMP. PORTLINK V PADA LINTASAN BAKAUHENI-MERAK.”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah

kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang  
Alamat : Jl. Sabar Jaya no.116, Prajin, Banyuasin 1, Kabupaten Banyuasin,  
Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna Program Studi Diploma III MTPD selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 27 Agustus 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

( Politeknik Transportasi SDP  
Palembang )



(M. KURNIAWAN SAPUTRA)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. KURNIAWAN SAPUTRA

NPT : 22 03 058

Program Studi : Diploma III MTPD

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

### **TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI KMP. PORTLINK V PADA LINTASAN BAKAUHENI-MERAK.**

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, 21 Agustus 2025



(M. KURNIAWAN SAPUTRA)



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**



**BADAN LAYANAN UMUM**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG**

Jl. Sabar Jaya No. 116  
Palembang 30763

Telp. : (0711) 753 7278  
Fax. : (0711) 753 7263

Email : kepegawaian@poltektranssdp-palembang.ac.id  
Website : www.poltektranssdp-palembang.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
Nomor : 68 / PD / 2025**

Tim Verifikator Smiliarity Karya Tulis Politeknik Transportasi Sungai, ~~Danau~~ dan  
Penyeberangan Palembang, menerangkan bahwa identitas berikut :

Nama : M Kurniawan Saputra  
NPM : 2203058  
Program Studi : D. III STUDI MTPD  
Judul Karya : Tinjauan Pelayanan Penumpang Di Kmp. Portlink v

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan Uji Turnitin 23% sehingga memenuhi  
batas maksimal Plagiasi kurang dari 25% pada naskah karya tulis yang disusun. Surat  
keterangan ini digunakan sebagai prasyarat pengumpulan tugas akhir dan *Clearence*  
*Out* Wisuda.

Palembang, 22 Agustus 2025  
Verifikator  
  
Kurniawan, S.IP  
NIP. 19990422 202521 1 005



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Tuhan YME, karena atas limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan proposal judul kertas kerja wajib ini dengan judul “Evaluasi Terhadap Penerapan Jadwal Kapal Penyeberangan Di Pelabuhan Penyeberangan.”

Kertas kerja wajib ini merupakan upaya menunaikan kewajiban sebagai Taruna dalam menempuh masa studi di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang. Dalam penyusunan Proposal Judul Kertas Kerja Wajib ini, penulis telah banyak mendapat petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan bermanfaat, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang, Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatomoko, M.M., IPM., Mar.E.
2. Bapak Pierre Marcello Lopulalan, M.Pd., M.Mar.E. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahnya sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Sri Kartini, S.T., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan saran dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.
4. Para Dosen Program Studi Diploma III MTPD, yang telah membimbing selama pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
5. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
6. Pengasuh Taruna Poltektrans SDP Palembang terimakasih atas semua arahan, bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama ini.
7. Bapak General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni, Bapak Syamsudin beserta seluruh staf fungsional dan staf operasional.



8. Bapak Manager SDM dan Umum Bapak Nugroho Wargo Susilo yang telah membimbing dengan penuh dedikasi pada kami pada saat melakukan program PKL di ASDP Bakauheni.
9. Rekan Tim PKL Bakalkehuni yang saling membantu dan saling menyemangati dalam pengerjaan Laporan Kelompok dan Kertas Kerja Wajib. Walau penuh dengan drama – drama keributan di dalam nya, tapi dengan itu semua kita tengingat dengan alasan utama untuk apa kita melaksanakan PKL di ASDP Bakauheni tersebut. Semangat membuka lembaran baru yang paling kompak guys ku.
10. Rekan-rekan satu angkatan XXXIII Abhiseva Nawasena dan adik Tingkat angkatan XXXIV dan adik tingkat angkatan XXXV terima kasih atas bantuan dan doanya.
11. Keluarga perasuhan tergokil BOM - BOM XXXIII, kakak asuh XXXI terkhususnya kak asuh Ilham Perdana dan kakak asuh XXXII, kak Raviq, serta adik asuh XXXIV dan XXXV yang telah memberikan support di kampus dan menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini.
12. Kontingen Bandar Lampung XXXIII, adik kontingen XXXIV dan XXXV terima kasih atas bantuannya.
13. Teman – teman ROOM 15, Padi kapas (Padi), Kuda (Husein), dan sahabat bahkan bisa di bilang keluarga sihh, bang Bolol (Adit), thanks guys for to suprot nya selama kita bikin “si tuo ini” sampek matanya kayak ing \*ada pocong nehhhh, heheh, sampai berjumpa di kesuksesan yang berbeda guys.
14. Untuk para adiks – adiks alat ku (stikmaster) terima kasih juga telah berbakti dan banyak membantu di dalam kehidupan BARAK ini diks.
15. Seluruh Kakak-kakak IKASDAP terimakasih atas semua bantuan serta bimbingannya selama kami berada di PT. ASDP Bakauheni Lampung.
16. Untuk Buyah Hermansyah, Umi Nurtapsiah, Atu Liza dan Kak Intan, serta keluarga dan orang tercinta yang tak pernah berhenti mendoakan serta memberikan semangat dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini.

17. Ucapan terima kasih yang saya pribadi sampaikan kepada Chairunisya Deandra, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan panjang penyusunan KKW ini. Kehadirannya yang penuh kesabaran, perhatian, dan dukungan gak pernah ada habisnya, selalu menjadi penopang ketika saya merasa capek, ragu, atau bahkan hampir menyerah. Dengan di setiap doa, dorongan, dan semangat nya yang diberikan bukan hanya membantu saya untuk bertahan, tetapi juga menumbuhkan keyakinan bahwa setiap perjuangan akan berbuah hasil. Cici Charisa tidak sekadar hadir sebagai penyemangat, tetapi juga sebagai sosok yang mengajarkan arti kesabaran dan keteguhan hati dalam menghadapi berbagai tantangan. Dengan dukungan yang tulus dan kehadiran yang menenangkan, saya pribadi dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan rasa syukur dan penuh penghargaan terhadap setiap proses yang telah dilalui bersamanya. Makasih banyak ya Dea selalu menemani aku dalam setiap proses demi proses yang kita alami bareng – bareng di kampus kita tercinta ini.
18. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalamn penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Peneliti menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Palembang, 28 Juli 2025

Penulis

Muhammad Kurniawan Saputra

NPM. 2203058

# **TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI KMP PORTLINK V PADA LINTASAN BAKAUHENI – MERAK**

M Kurniawan Saputra (2203058)

Dibimbing oleh: Pierre Marcello Lopulalan, M.Pd., M.Mar.E. dan Sri Kartini, S.T., M.Si.

## **ABSTRAK**

KMP. Portlink V merupakan salah satu kapal penyeberangan yang melayani lintasan Bakauheni–Merak dengan intensitas pelayanan yang tinggi. Namun demikian, kualitas pelayanan penumpang pada kapal ini perlu dievaluasi kesesuaiannya terhadap regulasi yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasi langsung, dokumentasi, serta instrumen checklist sebagai alat ukur evaluasi kondisi eksisting di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keselamatan, kesehatan, dan sebagian kenyamanan penumpang telah memenuhi ketentuan SPM. Namun, terdapat aspek yang tidak memenuhi, seperti ketiadaan petugas keamanan, tidak tersedianya informasi gangguan keamanan, serta belum optimalnya fasilitas ruang penumpang reguler. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya pemenuhan seluruh indikator SPM untuk menjamin kualitas layanan kapal penyeberangan. Rekomendasi tindakan pencegahan yang disarankan adalah penempatan petugas keamanan secara khusus, penyediaan media informasi keamanan yang jelas, serta peningkatan fasilitas dan kenyamanan ruang penumpang.

**KATA KUNCI:** Pelayanan Penumpang, Standar Pelayanan Minimal, Angkutan Penyeberangan, KMP. Portlink V, Bakauheni–Merak.

# **REVIEW OF PASSENGER SERVICES ON KMP PORTLINK V ON THE BAKAUHENI–MERAK ROUTE**

M Kurniawan Saputra (2203058)

Supervised by: Pierre Marcello Lopulalan, M.Pd., M.Mar.E. and Sri Kartini, S.T., M.Si.

## **ABSTRACT**

KMP Portlink V is one of the ferry vessels operating the Bakauheni–Merak route with high service intensity. However, the quality of passenger service on this vessel needs to be evaluated for compliance with applicable regulations. This study aims to assess the level of fulfillment of the Minimum Service Standards (SPM) for ferry transport based on the Regulation of the Minister of Transportation Number 62 of 2019. The research method employed is descriptive quantitative, using direct observation, documentation, and a checklist instrument to evaluate current onboard conditions.

The study results indicate that the aspects of safety, health facilities, and parts of passenger comfort have met the SPM requirements. However, certain elements did not meet the standards, such as the absence of security personnel, lack of accessible security disturbance information, and suboptimal conditions in the regular passenger area. The study concludes that full implementation of all SPM indicators is essential to ensure service quality. Recommended preventive actions include assigning dedicated security personnel, providing clear security information media, and improving onboard passenger facilities and comfort.

**KEYWORDS:** Passenger Service, Minimum Service Standards, Ferry Transport, KMP Portlink V, Bakauheni–Merak.

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Persetujuan Seminar</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Surat Peralihan Hak Cipta</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar</b>	<b>viii</b>
<b>Abstrak</b>	
<b>Daftar Isi</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	3
E. Manfaat Penelitian	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
A. TINJAUAN PUSTAKA	6
1. Penelitian Terdahulu	6
2. Teori Pendukung	7
B. LANDASAN TEORI	10

1. Landasan Hukum	10
2. Landasan Teori	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>31</b>
A. Desain Penelitian	31
B. Metode Pengumpulan Data	35
C. Teknik Analisis Data	37
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Hasil Penelitian	59
1. Penyajian Data	59
2. Analisis Data	84
C. Pembahasan	90
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	32
Tabel 4. 1 Kependudukan Provinsi Lampung	38
Tabel 4. 2 <i>Ship Particullar</i>	42
Tabel 4. 3 Produktivitas Angkutan kedatangan dan keberangkatan penumpang beserta kendaraan dalam 5 (lima) tahun terakhir	55
Tabel 4. 4 Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Portlink V Selama 1 Bulan Pada Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni	56
Tabel 4. 5 Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP. Portlink V Selama 1 Bulan Pada Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni	58
Tabel 4. 6 Informasi Keselamatan Dan Kesehatan	61
Tabel 4. 7 Fasilitas Keselamatan	62
Tabel 4. 8 Fasilitas Kesehatan	65
Tabel 4. 9 Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang	68
Tabel 4. 10 Fasilitas Petugas Keamanan	69
Tabel 4. 11 Fasilitas Gangguan Informasi Keamanan	69
Tabel 4. 12 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	70
Tabel 4. 13 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler	72
Tabel 4. 14 Toilet Reguler Non Reguler	76
Tabel 4. 15 Toilet Musholla	77
Tabel 4. 16 Ruang Ibu Menyusui Reguler	78
Tabel 4. 17 Lampu Penerangan	79
Tabel 4. 18 Kantin	80
Tabel 4. 19 Informasi Pelayanan	81
Tabel 4. 20 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	82
Tabel 4. 21 Fasilitas Bagasi Penumpang	83
Tabel 4. 22 Pengukuran Gang / Jalan	83
Tabel 4. 23 Tangga	84
Tabel 4. 24 Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus	85
Tabel 4. 25 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang KMP Portlink V	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian	34
Gambar 4. 1 Peta Provinsi Lampung	39
Gambar 4. 2 Kapal Portlink V	42
Gambar 4. 3 Ruang Penumpang	44
Gambar 4. 4 Toilet	45
Gambar 4. 5 Musholla	45
Gambar 4. 6 Ruang Laktasi Ibu	46
Gambar 4. 7 Kantin	46
Gambar 4. 8 Area Bermain Anak	47
Gambar 4. 9 Ruang VIP Lounge	47
Gambar 4. 10 Ruang Merokok	48
Gambar 4. 11 Estetika Interior Desain	48
Gambar 4. 12 Area Kendaraan Terpisah	49
Gambar 4. 13 Area Kendaraan Terpisah	49
Gambar 4. 14 Struktur Organisasi PT ASDP Cabang Utama Bakauheni lampung	50
Gambar 4. 15 Lintasan Penyeberangan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni – Merak	60
Gambar 4. 16 Contoh Petugas Keamanan	<b>Error! Bookmark not defined.1</b>
Gambar 4. 17 Contoh Sticker Layanan Pengaduan Keamanan	92
Gambar 4. 18 Contoh Fasilitas Bagasi Penumpang	92
Gambar 4. 19 Tangga Yang di Harapkan	93
Gambar 4. 20 Contoh Mobile Ramp	93
Gambar 4. 21 Contoh Fasilitas Toilet <i>Difable</i>	94



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. 1 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting	99
Lampiran 1. 2 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting Kebisingan Suara	99
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting Jumlah <i>Life Jacket</i>	100
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting Ruang Penumpang	100
Lampiran 1. 5 Dokumentasi Penandatanganan Form SPM	101

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia adalah negara maritim yang terdiri atas 17.000 pulau dan merupakan negara kepulauan terbesar kedua di dunia setelah Kanada. Kepulauan Indonesia dihubungkan oleh perairan baik lautan, sungai maupun danau. Selain itu, Indonesia dijuluki sebagai poros maritim dunia, memiliki banyak pelabuhan. Pelabuhan berperan penting sebagai pintu masuk orang dan logistik. Sedikitnya pada tahun 2020 data menunjukkan ada 292 pelabuhan penyeberangan di Indonesia (Keden, 2020).

Terdapat beberapa pelabuhan penyeberangan di Indonesia yang menjadi Pelabuhan utama dengan produktivitas yang padat, salah satu Pelabuhan tersibuk yaitu Pelabuhan penyeberangan Bakauheni, Pelabuhan Bakauheni berada di Lampung Selatan yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Pada Pelabuhan ini dipadati oleh banyak kapal feri yang berlayar setiap harinya. Kapal-kapal yang ada di Pelabuhan Bakauheni umumnya melayani penumpang yang hendak menyeberang baik antarkota maupun antarprovinsi. Jasa penyeberangan ini biasanya mengangkut penumpang pejalan kaki, truk-truk, bus penumpang, dan kendaraan pribadi. Selain itu juga Pelabuhan Bakauheni, Memiliki letak yang strategis, Pelabuhan Bakauheni menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatera yang dipisahkan oleh Selat Sunda. Berada di Lampung, Lampung selatan, Pelabuhan Bakauheni menjadi pintu gerbang kapal-kapal feri yang melintas dari Bakauheni ke Pelabuhan Merak di Cilegon, Banten (Saputra, 2022).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Angkutan penyeberangan yang efektif harus diimbangi juga dengan pelayanan jasa yang baik juga, Oleh karena itu dalam penyelenggaraan penyeberangan yang efektif dan

efisien dapat dicapai salah satu dengan penerapan standar pelayanan penumpang. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 telah mengatur standar pelayanan yang meliputi beberapa aspek yaitu Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Kemudahan dan, Kestaraan serta Keteraturan bagi penumpang angkutan penyeberangan. Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan dengan menyediakan fasilitas di atas kapal yang berpengaruh terhadap aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan, aspek kestaraan serta aspek keteraturan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan.

Banyak kasus terjadi pada kapal yang tidak patuh terhadap peraturan Menteri sehingga kapal yang beroperasi mengalami kecelakaan pada pelayanan nya, dalam studi kasus yang ada pada kapal KMP. Tunu Pratama Jaya mengalami tenggelam nya kapal di karenakan muatan berlebih. Muatan kapal yang tenggelam itu saat terjadinya kecelakaan 4 kali lipat dari kapasitas. Dengan begitu pelayanan yang baik bagi Perusahaan pelayaran harus memprioritaskan kenyamanan serta keselamatan bagi pengguna jasanya.

Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal memiliki nilai yang sangat penting bagi perusahaan dan pihak regulator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal.

Pada saat observasi dilakukan di KMP. Portlink V memiliki beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019. Dengan adanya ketidaksesuaian terhadap aturan Menteri tersebut penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan yang ada pada kapal KMP. Portlink V.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini penulis mengambil judul **“TINJAUAN PELAYANAN**

## **PENUMPANG DI KMP PORTLINK V PADA LINTASAN BAKAUHENI - MERAK”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan permasalahan masalah berdasarkan latar belakang di atas sebagai berikut.

1. Mengetahui standar pelayanan penumpang di KMP. Portlink V yang sesuai dalam peraturan menteri perhubungan Nomor 62 Tahun 2019?
2. Aspek mana saja yang harus di optimalkan dalam meningkatkan pelayanan penumpang di KMP Portlink V saat ini?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan tugas akhir ini adalah sebagai persyaratan pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang program studi Diploma III MTPD sedangkan maksud dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kesesuaian standar pelayanan penumpang di KMP Portlink V berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis aspek-aspek pelayanan yang perlu dioptimalkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di KMP Portlink V.

### **D. Batasan Masalah**

Agar pokok permasalahan dalam Kertas Kerja Wajib ini tidak meluas dan menyimpang dari fokus penelitian. Penulis Proposal ini diberikan batasan permasalahan terhadap kualitas pelayanan reguler pada KMP portlink 5 agar sesuai dengan kepuasan pengguna jasa, serta hambatan yang dialami oleh penulis dengan menggunakan metode penelitian observasi, perhitungan dan dokumentasi. Adapun ruang lingkup penelitian sebagai berikut.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan berada di Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

## 2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian yang dilakukan adalah KMP Portlink V.

- ## 3. Penelitian ini berpedoman pada peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

## E. Manfaat

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat atau faedah antara lain.

### 1. Manfaat Teoritis

- Bagi keilmuan membahas pada bidang fasilitas transportasi, sarana dan prasarana, serta pembangunan dan sistem informasi yang beroperasi pada pelabuhan penyeberangan.
- Dan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bahan ajar pada tingkat Perguruan Tinggi dan sebagai referensi juga pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kebutuhan kapal dan standar pelayanan yang baik untuk pengguna jasa.

### 2. Manfaat praktis

#### 1. Bagi Taruna

Bagi taruna adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat dari Prodi di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang, sebagai syarat dalam menyelesaikan program diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.

#### 2. Bagi Lembaga Pendidikan

Bagi Lembaga atau Instansi Pendidikan sebagai bahan penambah wawasan kepada Dosen pengajar, Taruna, maupun Masyarakat. Dan hasil penelitian tersebut diharapkan bisa digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam permasalahan yang berkaitan dengan penjadwalan dan load factor angkutan sungai, danau dan penyeberangan.

### 3. Bagi Instansi Pengelola Atau Pembina Angkutan Penyeberangan

Secara khusus penelitian ini dimaksudkan memberikan masukan kepada Pt ASDP Bakauheni yang berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana maupun kinerja Angkutan Penyeberangan antar pulau sehingga dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan sarana, prasarana dan kinerja pelabuhan dimasa yang akan datang, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pengelola pelabuhan penyeberangan dalam mengevaluasi standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan khususnya di Pelabuhan lintasan Bakauheni – Merak.

### 4. Manfaat Bagi Masyarakat

Tindak Lanjut dari hasil penelitian dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan memadai bagi para pengguna jasa angkutan penyeberangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Penelitian Terdahulu**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil penelitian yang relevan agar hasil penelitian yang didapat lebih akurat. Maka dari itu digunakan penelitian yang sama membahas masalah standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Penelitian ini dilakukan penulis untuk membandingkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya untuk mendapatkan inspirasi sebagai referensi penelitian dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW), diantaranya pernah dilakukan oleh Nachia salsabila (2023) di Penyeberangan Bakauheni, melalui judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Di Kmp. Seira Yang Beroperasi Pada Lintasan Bakauheni - Merak" Mengoptimalkan Standar Pelayanan minimal Sesuai Dengan PM 62 Tahun 2019 di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni". Optimalisasi Standar Pelayanan Penumpang Pada Penelitian Ini Mengacu Pada Berdasarkan Permenhub No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan penumpang di terminal reguler terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni ditinjau aspek Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles yaitu sebesar 64,9% masuk dalam kategori Puas.

Selanjutnya, penelitian yang sama oleh Ranti Halfiani (2022) melalui judul penelitian "Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara". Evaluasi pelayanan angkutan penyeberangan pada penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian pada standar pelayanan penumpang kmp. Lohoraung dengan presentase tingkat kesesuaian 48,38% dan kmp. Tarusi dengan presentase

tingkat kesesuaian 51,61%. Pada standar pelayanan pengoperasian kapal KMP. Lohoraung dan KMP. Tarusi memiliki tingkat kesesuaian dengan presentase 100%.

Berbeda dari beberapa peneliti-penelitian sebelumnya, penelitian penulis saat ini melakukan penelitian pada kapal reguler yang langsung di kelola oleh PT. ASDP Bakauheni yaitu pada kapal KMP. Portlink V, sehingga memudahkan penulis untuk menjangkau dan mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat, ada perbedaan lain juga dari peneliti sebelumnya penelitian saat ini menggunakan metode penelitian nya yaitu berupa form *checklist*, kelebihan dari metode penelitian saat ini yaitu memudahkan penulis untuk agar bisa mencocokkan form tabel yang ada pada PM 62 tahun 2019, sehingga hasil yang di dapatkan di lapangan lebih menitik beratkan pada evaluasi standar pelayanan berdasarkan aturan peraturan Menteri. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan memberikan pendekatan yang lebih mendalam dan konsektual terhadap Upaya peningkatan kualitas layanan kapal penumpang di era sekarang, namun tetap sejalan dengan temuan terdahulu mengenai pentingnya kepuasan dan kenyamanan penumpang sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan, meskipun penelitian terdahulu lebih banyak menekankan pada aspek teknis dan fasilitas dalam standar pelayanan penumpang kapal, dengan hal itu terdapat tingkat kesesuaian yang cukup memadai dengan penelitian saat ini,

## **2. Teori Pendukung Yang Relevan**

### **a) Pelabuhan**

(Ratriani, 2023), Pelabuhan adalah tempat yang digunakan untuk kapal bersandar, naik turun penumpang, bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat kapal berlabuh. Pelabuhan juga dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi

### **b) Tinjauan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata tinjauan berasal dari kata tinjau yang berarti melihat, menjenguk, memeriksa



dan meneliti untuk kemudian menarik kesimpulan. Tinjauan adalah hasil dari kegiatan meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari).

c) Penyelenggaraan Pelabuhan penyeberangan

Menurut (Abu bakar, dkk., 2013) pada buku Transportasi Penyeberangan.. Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Pada prinsipnya, angkutan penyeberangan tidak mengangkut barang lepas, barang – barang yang diangkut harus dimasukkan ke dalam kendaraan.

1) Kapal penyeberangan

Menurut (Herman Budi Sasono., Tutut Susilowati., 2024) pada buku Manajemen Bongkar Muat Kapal di Tengah Laut dan Dermaga, Kapal Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

2) Prasarana pendukung penyeberangan

a) Pelabuhan

Menurut (Irwan, Dkk., 2022) pada buku Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal ber-sandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan

serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

b) Dermaga

Menurut (Irwan, Dkk., 2022) pada buku pada buku Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan. Dermaga adalah tempat kapal ditambatkan di Pelabuhan.

c) *Gangway*

Menurut (Irwan, Dkk., 2022) pada buku Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan. *Gangway* adalah seperti sebuah jalan yang halus dan miring. Peralatan yang digunakan untuk membantu seseorang masuk ke (berangkat) dan keluar (turun) dari kapal atau perahu.

d) *Bunker*

Menurut (Irwan, Dkk., 2022) pada buku Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan. *Bunker* adalah tempat untuk menyimpan dan menyediakan bahan bakar kapal.

e) Instalansi air, Listrik dan telekomunikasi

Menurut (Irwan, Dkk., 2022) pada buku Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan.

- (1) Instalasi air untuk menyediakan air bersih yang digunakan untuk keperluan kapal.
- (2) Instalasi listrik untuk memasok tenaga listrik guna mendukung kegiatan bongkar muat di pelabuhan.
- (3) Telekomunikasi untuk memudahkan komunikasi intern pelabuhan dan ekstern.

f) Fasilitas Pemadam Kebakaran

Menurut (Irwan, Dkk., 2022) pada buku Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan. Fasilitas Pemadam Kebakaran adalah fasilitas untuk menanggulangi bahaya kebakaran dapat berupa hydrant, tabung kebakaran, dan

alarm pendeteksi kebakaran dan unit mobil pemadam kebakaran.

g) Fasilitas Sandar Kapal

Fasilitas Sandar Kapal adalah tempat dimana kapal merapat ke dermaga untuk melakukan aktivitas di dermaga seperti melakukan kegiatan mengisi bahan bakar untuk kapal, air minum air bersih bongkar ataupun muat.

h) Perairan Tempat Labuh

Perairan Tempat Labuh Adalah tempat perairan dimana kapal melego jangkarnya untuk melakukan kegiatan.

i) Kolam Labuh

Menurut Bambang Triatmodjo (2016:44) pada buku Perencanaan Pelabuhan. Kolam Pelabuhan merupakan daerah perairan di mana kapal berlabuh untuk melakukan bongkar muat, melakukan gerakan untuk memutar (di kolam putar), dsb.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Landasan Hukum**

Dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori dalam melakukan penelitian permasalahan ini adalah sebagai berikut.

1) Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 Tentang Pelayaran

Pada Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang pelayaran, terdapat beberapa pasal yang menyangkut pelayanan penumpang pada kapal penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat 3

Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

2) Pasal 1 ayat 16

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan

sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

3) Pasal 1 ayat 34

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.

1) Pasal 1 ayat 5

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan 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.

2) Pasal 22 ayat 1

Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.

3) Pasal 22 ayat (2)

Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikut sertakan Masyarakat dan Pihak yang Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4) Pasal 22 ayat 3

Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

c) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.

Pasal 37 ayat 1 sampai 2 memuat:

- 1) Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan diberikan pada 1 (satu) kapal hanya untuk melayani 1 (satu) Lintas Penyeberangan.
- 2) Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diberikan lebih dari 1 (satu) lintasan untuk pelayanan Angkutan Penyeberangan perintis atau pelayanan Angkutan Penyeberangan Tujuan Tertentu.

d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat 1

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

2) Pasal 1 ayat 2

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

3) Pasal 1 ayat 3

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang

digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk.

- 4) Pasal 2 ayat (2), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - (a) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang;
  - (b) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan; dan
  - (c) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.
- 5) Pasal 3 ayat (1), SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:
  - (a) keselamatan;
  - (b) keamanan;
  - (c) kenyamanan;
  - (d) kemudahan; dan
  - (e) kesetaraan
- 6) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b meliputi aspek:
  - (a) keselamatan;
  - (b) keamanan; dan
  - (c) kemudahan.
- 7) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c meliputi aspek:
  - (a) keamanan;
  - (b) kenyamanan; dan

(c) keteraturan.

- 8) Pasal 3 ayat (4), SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- 9) Pasal 15 ayat (1), Untuk memastikan pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan monitoring dan evaluasi.
- 10) Pasal 15 ayat (2), Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
  - (a) berkala; dan/atau
  - (b) insidental.

## 2. Landasan Teori

### a) Pengertian Pelayanan Penumpang

Pelayanan penumpang merupakan bagian penting dari penyelenggaraan transportasi yang mencerminkan mutu dan kualitas layanan yang diterima pengguna. Pelayanan tidak hanya sebatas penyediaan sarana, tetapi juga melibatkan sikap petugas, kelengkapan fasilitas, dan kenyamanan selama perjalanan. Menurut (Firmansyah, R., & Sugiharto, 2020), pelayanan penumpang adalah keseluruhan sistem yang mengatur bagaimana penumpang menerima layanan sejak masuk terminal, di atas kapal, hingga turun di pelabuhan tujuan, yang meliputi aspek fisik dan nonfisik.

### b) Pelayanan Penumpang di KMP Portlink V

KMP Portlink V merupakan salah satu kapal yang melayani rute Bakauheni–Merak, yang merupakan jalur tersibuk di jalur penyeberangan nasional. Menurut (Yuliana, D., & Prayogi, 2021), pelayanan penumpang di kapal penyeberangan harus memenuhi kelayakan fasilitas, kelengkapan informasi, keterampilan petugas, serta prosedur keselamatan. Fasilitas yang tersedia di kapal seperti ruang duduk, toilet, musholla, ruang menyusui, kantin, dan ruang

VIP, harus dirawat dan disediakan sesuai ketentuan standar agar menunjang kenyamanan perjalanan.

Evaluasi terhadap pelayanan di KMP Portlink V penting dilakukan untuk melihat sejauh mana kapal ini telah memenuhi standar tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Prasetyo, D. P., & Hanafiah, 2019), yang menunjukkan bahwa masih banyak operator kapal yang belum sepenuhnya menerapkan standar pelayanan minimal, khususnya dalam aspek kenyamanan dan keamanan penumpang.

c) Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut

Evaluasi pelayanan merupakan langkah penting dalam pengawasan mutu layanan publik. Menurut (Prasetyo, D. P., & Hanafiah, 2019), evaluasi dalam transportasi laut mencakup perbandingan antara kondisi pelayanan aktual dengan standar yang telah ditetapkan oleh regulasi. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi celah kinerja dan merumuskan rekomendasi perbaikan layanan.

Dalam konteks KMP Portlink V, evaluasi pelayanan dilakukan untuk mengetahui kesesuaian layanan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019, terutama dalam hal kenyamanan tempat duduk, ketersediaan fasilitas darurat, serta sistem keamanan dan informasi yang diterima penumpang.

d) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyeberangan

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan baku yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai acuan minimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam bidang transportasi penyeberangan, SPM ditetapkan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019. Adapun enam aspek yang menjadi ruang lingkup SPM penyeberangan meliputi:

- 1) Keselamatan
- 2) Keamanan



- 3) Kenyamanan
- 4) Keterjangkauan
- 5) Kesenjangan
- 6) Keteraturan

Setiap aspek ini memiliki indikator yang wajib dipenuhi oleh operator kapal penyeberangan. Penerapan SPM ini bertujuan untuk menjamin hak dasar masyarakat atas pelayanan transportasi yang aman dan berkualitas (Kementerian Perhubungan , 2019) Pada setiap aspek memiliki beberapa indikator yang digunakan sebagai instrumen dalam mengukur tingkat kesesuaian antara penerapan dengan aturan yang telah ditetapkan. Lebih lanjut indikator-indikator tersebut ditampilkan dalam tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1 Lampiran 1 indikator pada PM 62 Tahun 2019

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
1	<b>KESELAMATAN</b>				
	<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>				
	a. Informasi keselamatan dan kesehatan	a. Informasi fasilitas keselamatan dan paling sedikit meliputi; 1) Alat pemadam api ringan (APAR) 2) Sprinkler dan alarm pendeteksi asap 3) <i>Life Jacket</i> 4) <i>Life Bouy</i> 5) <i>Life Raft</i> 6) <i>Sekoci</i> 7) Petunjuk jalur evakuasi 8) Titik kumpul evakuasi 9) Informasi fasilitas kesehatan mudah dilihat dan dibaca, paling sedikit : a) Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen); b) Perlengkapan P3K (Pertolongan pertama pada kecelakaan)	Ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan paling sedikit berupa: a. Stiker b. Video c. Audio d. Papan petunjuk informasi
	b. Fasilitas Keselamatan	Ketersediaan peralatan penyalatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Fungsi	Ketersediaan alat keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain : a. Alat pemadam kebakaran b. Sprinkler dan Aliran asap	

				<i>c. Life Jacket</i> <i>d. Life Bouy</i> <i>e. Life Raft</i> <i>f. Sekoci</i> g. Petunjuk jalur evakuasi h. Titik kumpul evakuasi	
	c. Fasilitas kesehatan	Ketersediaan fasilitas kesehtan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Fasilitas kesehatan antara lain : a. Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan tabung oksigen) b. Perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan)	Dilengkapi pendingin ruangan (kipas angin dan /atau AC)
<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>					
	a. Informasi dan Himbauan	Informasi dan himbauan antara lain meliputi : a. Dilarang merokok b. Dilarang menghidupkan kendaraan selamat pelayaran Samapai pintu rampa dibuka Kembali c. Dilarang membuang sembarangan d. Dilarang bersandar di reling e. Pemberitahuan ketika kapal akan berlayar dan sandar	Ketersediaan	Tersedia dan mudah dibaca dan dilihat	a. Terletak di geladak kapal bagian depan dan belakang b. Informasi dan himbauan dapat berupa audio dan papan informasi

	b. Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	Tersedianya perlengkapan keselamatan pada saat pemuatan kendaraan berupa : a. Hidran b. Apar c. Sprinkler dan alat pendeteksi asap d. Petunjuk jalur evakuasi e. Memiliki alat lashing dan ganjal f. Memiliki Scupper g. Terdapat marka pada cardeck dan pintu rampa	a. Kondisi b. Ketersediaan	Tersedia, mudah dijangkau dan berfungsi	
II	KEAMANAN				
	<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>				
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindakan kriminal	Ketersediaan	a. Tersedia CCTV meliputi : 1) Ruang penumpang; dan 2) Fasilitas vital lainnya	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b. Petugas kamanan	Berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikasi	Ketersediaan	Harus tersedia	Paling sedikit 1 (satu) orang per hari
	c. Informasi gangguan kamanan	Berupa stiker dengan nomor telepon dan / atau SMS layanan pengaduan	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	Informasi gangguan kamanan mudah dilihat
	<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>				
	a. Fasilitas kamanan	Peralatan pencegahan tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	a. CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan b. Diletakan pada haluan dan buritan c. CCTV yang dipasang paling sedikit 2 (dua)

	b. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di kapal penyeberangan untuk memberikan kemudahan pengemudi pada saat menempatkan kendaraan di kapal	Ketersediaan	Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux	Jumlah lampu yang terpasang sesuai dengan luasan ruang geladak kapal
	c. Lantai Geladak	Lantai ruang untuk kendaraan dilengkapi dengan garis lajur kendaraan	Ketersediaan	a. Dapat dilihat dengan jelas b. Jarak antara salah satu kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm c. Jarak antara muka kendaraan dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm d. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitng dari lapisan di ding atau sisi luargading-gading (frame)	Warna cat lantai geladak hijau dengan garis lajur kendaraan kuning
<b>3. SPM OPERASIONAL KAPAL</b>					
	Fasilitas keamanan pada ruang mesin	Pengawasan di ruang mesin	Ketersediaan	Tersedia CCTV pada ruang mesin	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan

III	KENYAMANAN				
	<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>				
	a. Ruang penumpang ekonomi reguler	Ruang / tempat yang disediakan untuk penumpang ( ruang tertutup dan / atau ruang terbuka)	a. Kondisi baik dan bersih b. Ketersediaan	a. Tinggi ruangan paling rencang 1.90 m b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm c. Ruang lesehan / tatami (ubtik kelas ekonomi dengan lama berlayar 8 jam) d. Kipas angin / AC e. TV/ vidio / Audio f. Tempat sampah g. Area bersih 100% h. Pengeras suara i. Terdapat ventilasi	
	b. Ruang penumpang non ekonomi reguler	Ruang / tempat yang disediakan untuk penumpang ( ruangan tertentu dan / atau ruangan terbuka )	a. Kondisi b. Ketersediaan	a. Tinggi ruangan pali rendah 1.90 m b. Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan jok, serta ditempatkan pada ruangan penumpang geladak tertutp ukuran tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Kursi reclining / recliving seat ( luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan pa jang 60 cm tiap kursi)</li> <li>d. Kursi sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan uphplstery ( kain pelapis) ukuran sofa dengan lebar 50 cm dan pa jang 60 cm)</li> <li>e. AC</li> <li>f. TV/ Video /Audio</li> <li>g. Tempat sampah</li> <li>h. Area bersih 100%</li> <li>i. Pengeras suara</li> <li>j. Terdapat ventilasi</li> </ul>	
	c. Ruang penumpang Ferry Ekspres	Ruangan / tempat yang disediakan untuk penumpang ( ruangan tertutup dan /atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kondisi</li> <li>b. Ketersediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang santai (<i>Lounge</i>);</li> <li>b. Area bermain anak;</li> <li>c. Tempat pengisi daya ponsel</li> <li>d. Tempat untuk berpoto</li> <li>e. Akses bebas wifi</li> <li>f. Tersedia hiburan berupa LED TV yang saling terintegrasi untuk pada suatu sistem untuk mengontrol konten;</li> <li>g. Kursi sofa yang memiliki lengan dan sandaran,</li> </ul>	

				berlapis busa dan <i>upholstery</i> h. Seni lukisan dinding (mural) dan media seni kontemporer yang mengangkat budaya setempat i. Fasilitas ramah disabilitas j. Sigange di kapal k. Menyediakan area merokok terpisah dengan ruang akomodasi l. Tersedia penghawaan buatan (AC) dengan suhu 24° C-26°; m. Tersedia area untuk kegiatan diatas kapal (seminar, <i>gathering</i> dan <i>live music</i> );	
	d. Toilet Regular	Tersedianya toilet	a. Jumlah b. Kondisi	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan/ atau minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender; b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	a. Ratio : 1 toilet untuk 50 orang b. Disediakan air tawar



	e. Toilet Ferry Ekspres		a. Jumlah b. Kondisi	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet c. Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difable.	a. Ratio : 1 toilet untuk 50 orang b. Disediakan air tawar
	f. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet b. Tersedia kipas angin / AC c. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari mushola	a. Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah b. Disediakan air tawar
	g. Ruang Menyusui reguler	Fasilitas untuk ibu dan anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia kursi / sofa dengan sandaran tangan b. Tersedia AC/ kipas angin / ventilasi udara	
	h. Ruang Menyusui Ekspres	Fasilitas untuk ibu dan anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil b. Tersedia AC / kipas c. Tersedia kasur bayi untuk mengganti popok d. Tersedia tempat sampah e. Tersedia wastafel	

				f. Tersedia lemari pendingin untuk penyimpanan ASI	
	i. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200-300 lux	
	j. Dapur / kantin / kafetarian	Dapur / kantin / kafetarian ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang	a. Tempat b. Ketersediaan	a. Tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan b. Harus menggunakan kompor listrik c. Mempunyai sistem lubang angin / ventilasi udara dan pembuang air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi	
<b>2. SPM PENGOPERASIN KAPAL</b>					
	Kondisi fisik kapal	Kondisi fisik kapal merupakan kondisi keseluruhan dari bagian kapal	Kondisi baik	Kapal harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar atau mengalami korosi	
IV	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN				
<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>					
	a. informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di ddalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar serta terinformasikan	a. Tempat b. Ketersediaan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat	

				b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
	b. Fasilitas layanan penumpang reguler	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	Ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	Disediakan petugas informasi dan / atau pramugari
	c. Fasilitas layanan penumpang penumpang Ferry Ekspres	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja</li> <li>b. Memiliki layanan purna jual yaitu <i>contact center</i> 24 jam</li> <li>c. Menyediakan petugas <i>dedicate</i> untuk kebersihan, toilet keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara / i)</li> <li>d. Kartu tanda naik kapal (<i>Boarding pass</i>) yang terhubung dengan manifest langkap setiap penumpang dan kendaraan</li> <li>e. Layanan penjualan tiket melalui <i>online</i> berbasis website dan aplikasi yang pembayarannya terintegrasi dengan pengelola pelabuhan</li> <li>f. Wajib menggunakan layanan pembayaran non</li> </ul>	

				tunai	
	d. Fasilitas bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan	Ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	Barang bawaan penumpang yang dijinjing
	e. Gang / Jalan	Memberikan kemudahan akses keluar / masuk bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	Barang bawaan penumpang yang dijinjing
	f. Tangga	Memberikan kemudahan akses naik / turun bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45° derajat c. Tidak licin d. Kondisi bersih	
	<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>				
	a. Fasilitas Bongkar Muat	Fasilitas yang digunakan dalam kegiatan pemuatan kedalam kapal berupa pintu rampa	Tersedia dan berfungsi dengan baik	a. Paling sedikit memiliki 2 (dua) pintu rampa yang digunakan untuk jalan keluar dan masuk b. Akses kendaraan dari dan ke geladak atas ( <i>upper deck</i> ) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk	

				<p>jalan keluar masuk kendaraan</p> <p>c. Akses penumpang dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang</p> <p>d. Untuk kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (<i>inner rampa</i>)</p> <p>e. Akses kendaraan dari pintu samping (<i>side rampa</i>)</p>	
	b. Ruang Geladak kapal	Sebagai tempat untuk parkir kendaraan selama masa pelayaran	<p>a. kondisi</p> <p>b. Ketersediaan</p>	<p>Ruang geladak kapal untuk kendaraan harus memenuhi :</p> <p>a. Lantai ruang kendaraan harus dirancang mampu menahan beban kendaraan roda empat atau lebih dengan muatan sumbu terberat (MST) 10 ton</p> <p>b. Tinggi ruang geladak :</p> <p>1) Untuk membuat kendaraan golongan I sampai V sekurang - kurangnya 250 cm;</p>	

				<p>2) Untuk memuat kendaraan golongan VI sampai dengan golongan IX sekurang-kurangnya 420 cm;</p> <p>c. Untuk stabilitas memanjang setiap kendaraan harus dikanjal dan untuk stabilitas melintang, apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan kapal lebih dari 10 (sepuluh) derajat maka kendaraan wajib diikat (<i>lashing</i>)</p> <p>d. Antara pintu rampa haluan / buritan dengan batas sekat tubrukan diberi tanda garis pembatas</p> <p>e. Tuang kendaraan harus disediakan lampu penerangan, sistem sirkulasi udara, jalan penghubung antara ruang kendaraan dan ruang penumpang</p>	
V	KESETARAAN				
	<b>SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>				
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia	Kemudahan	a. Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimal 20° untuk	

		lanjut, anak-anak maupun ibu hamil		penyanggung dari <i>platform</i> ke kapal b. Tersedianya kursi roda c. Akses prioritas d. Kemudahan akses untuk ke toilet e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui	
VI	KETERATURAN				
	<b>SPM PENGOPERASIAN KAPAL</b>				
	a. Jadwal Operasi	Melakukan jadwal sesuai yang ditetapkan	Ketepatan waktu	a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar b. Pemenuhan waktu bongkar / muat penumpang dan kendaraan	Jadwal operasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
	b. Kecepatan Dinas Kapal	Melaksanakan kecepatan dinas kapal sesuai dengan yang ditetapkan	Ketetapan waktu	Pemenuhan waktu berlayar	a. Kapal Reguler : Minimal 10 knot b. Kapal Ekspres : Minimal 15 Knot

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Waktu dan Lokasi penelitian**

Pengambilan data penelitian dilakukan saat pelaksanaan praktek kerja lapangan dan magang selama 4 bulan dimulai dari tanggal 10 bulan Februari 2025 sampai dengan tanggal 10 Juni 2025. Tempat penelitian pada Pelabuhan penyeberangan Bakauheni.

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan Penelitian kuantitatif juga melibatkan penentuan subjek yang didukung dengan pengumpulan data dan melakukan analisa data sebelum pengambilan keputusan. Adapun analisa yang digunakan berupa evaluasi serta analisis mengenai load factor, produktivitas 5 tahun terakhir.

##### **3. Instrument Penelitian**

Instrument penelitian yang digunakan pada penelitian saat ini yaitu:

- a. Formulir *check list* indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan sesuai dengan penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang terdiri dari aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.
- b. *Lux* meter untuk mengukur intensitas Cahaya. Pencerayaan yang terlalu terang atau redup dapat memengaruhi kenyamanan dan

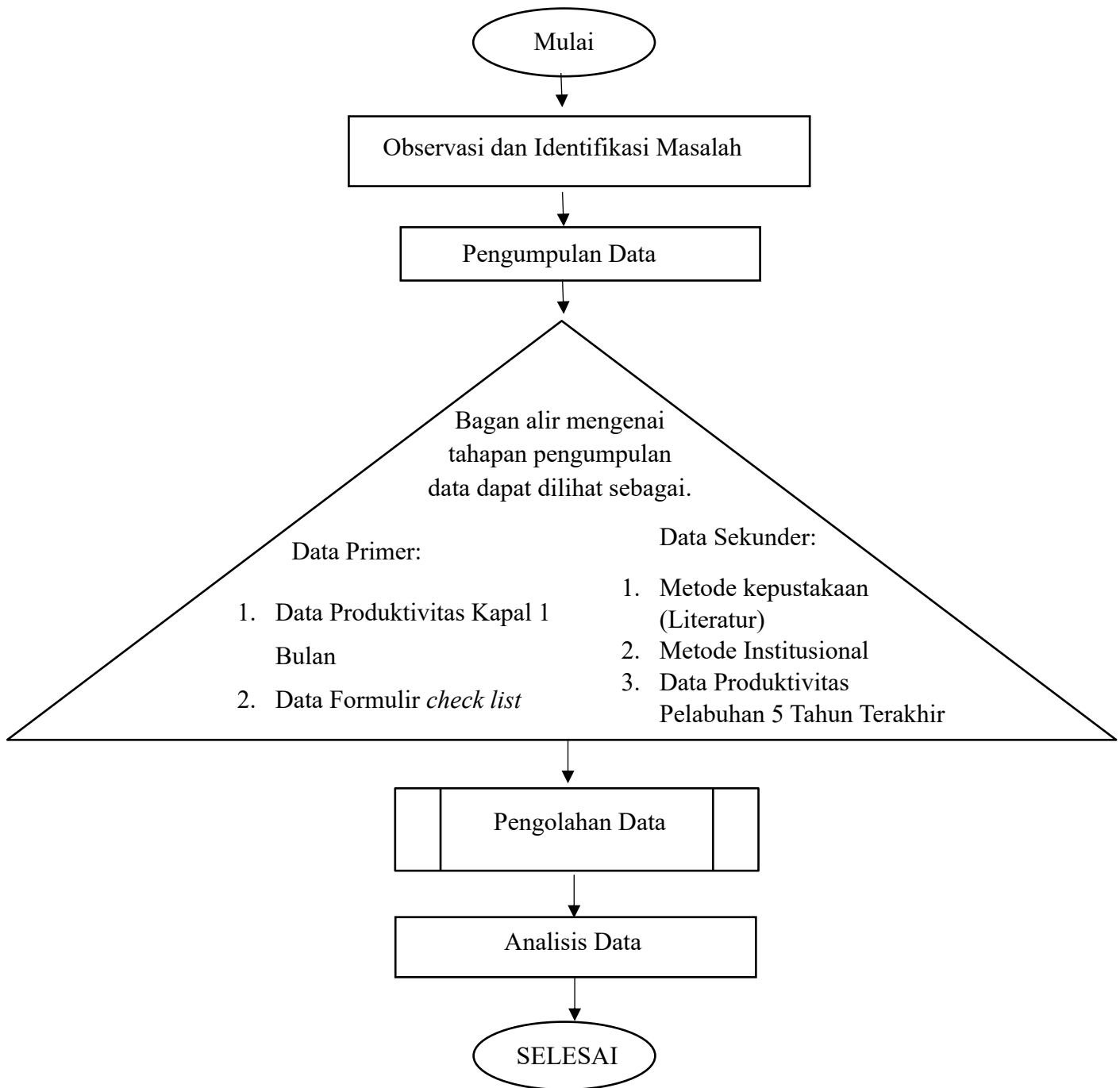


- c. produktivitas. *Lux* meter memastikan tingkat pencahayaan ideal untuk bekerja atau beraktivitas.
- d. Meteran untuk mengukur lebar tangga, jarak kursi, dan lebar kursi untuk mengukur suatu benda agar mendapatkan informasi tentang panjang dan lebar.
- e. *Handphone* digunakan untuk dokumentasi eksisting pada saat proses pemuatan dan digunakan untuk mendokumentasi fasilitas yang tersedia.

#### 4. Jenis Dan Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan terbagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi terkait, seperti Kantor PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni, yang menyediakan informasi mengenai karakteristik kapal, data produktivitas tahunan, serta struktur organisasi dan sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam operasional kapal. Selain itu, data sekunder lainnya juga diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung yang mencakup informasi mengenai kondisi geografis serta batas-batas administrasi wilayah lokasi penelitian. Sementara itu, data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti bersama tim Praktik Kerja Lapangan (PKL) melalui observasi lapangan selama satu bulan. Data primer ini meliputi data produktivitas kapal selama periode pengamatan dan hasil isian dari formulir checklist Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Checklist ini digunakan untuk mencocokkan kondisi eksisting pelayanan penumpang di atas kapal KMP Portlink V dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kombinasi data primer dan sekunder ini menjadi dasar penting dalam melakukan analisis serta menyusun rekomendasi perbaikan terhadap kualitas pelayanan penumpang di kapal.

#### 4. Bagan Alur Penelitian



Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian yang akan di laksanakan penulis nanti ada beberapa metode pendataan disesuaikan dengan kondisi dan lokasi dimana objek penelitian berada. Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1. Data Primer**

Data Primer Menurut (Sugiyono, 2018) Data primer yaitu sumber sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam prses pengumpulan data primer ini, penulis melakukan observasi secara langsung di pelabuhan penyeberangan Bakauheni selain itu, survei yang dilaksanakan adalah mengenai pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal melalui form cheklist yang sebenarnya terkait fasilitas pelayanan penumpang. Dari hasil survei yang telah di laksanakan di peroleh data primer tambahan data survei insentitas saura dan insentitas cahaya.

#### **a) Metode Observasi**

Melakukan pengamatan secara langsung kondisi yang sebenarnya di lapangan mengenai kondisi Pelabuhan Penyeberangan. Menurut Sudjana, (1989:84) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti yaitu data produktifitas penumpang dan kendaraan serta survei pelayanan penumpang diatas kapal.

#### **b) Dokumentasi**

Menurut Martono, (2014:87) Metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintah, hasil penelitian, foto – foto atau gambar, buku harian, laporan keuangan,

undang – undang, hasil karya seseorang dan data yang didapat yaitu foto kondisi eksisting di atas kapal.

## 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

### a) Metode Kepustakaan (Literatur)

Metode ini dilakukan dengan cara mencari literatur atau dokumentasi dari berbagai sumber yang ada mengenai teori – teori serta data yang terkait dalam pemecahan masalah pada penelitian yang akan di kerjakan penulis saat ini.

### b) Metode Instusional

Data yang akan dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait,yaitu:

1. Kantor ASDP cabang Bakauheni
  - a. Data Karakteristik Kapal
  - b. Data Produktifitas Tahunan
  - c. Data fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni
2. Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung
  - a. Data kondisi geografis lokasi penelitian
  - b. Data batas administrasi lokasi penelitian
  - c. Data kependudukan lokasi penelitian.

### C. Teknis analisis data

Analisis dilakukan untuk mengetahui keadaan pelayanan dan kriteria pelayanan yang belum terpenuhi terhadap penumpang di atas kapal dengan cara membandingkan tolok ukur layanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 62 tahun 2019 dengan kondisi pelayanan eksisting di atas kapal KMP Port link V.

1. Survey kesesuaian standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan menggunakan formulir check list yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi eksisting, menurut (Putri, A., & Nugroho, R., 2020) untuk mengetahui tingkat ketercapaian standar pelayanan, digunakan metode perhitungan persentase kesesuaian. Persentase ini dihitung dengan cara membandingkan jumlah elemen yang sesuai terhadap total elemen yang ditetapkan dalam standar, kemudian dikalikan 100 persen. Hasil persentase tersebut kemudian disesuaikan dengan tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal dengan kondisi eksisting pelayanan di atas KMP. Portlink V berdasarkan PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang menggunakan perhitungan sebagai berikut.

$$\text{Tingkat presentase kesesuaian} = \frac{\sum \text{sesuai}}{\sum \text{item pelayanan}} \times 100\%$$

Dengan perhitungan ini, dapat diketahui seberapa besar persentase tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang dengan kondisi eksisting berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

2. Dalam teknik analisis data ini adalah mengidentifikasi seluruh elemen pelayanan penumpang yang tersedia di KMP Portlink V berdasarkan kategori yang tercantum dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019.

Selanjutnya, dilakukan observasi langsung di lapangan untuk mencatat kondisi aktual dari sarana dan prasarana pelayanan penumpang, seperti tempat duduk, toilet, musholla, ruang VIP, dan fasilitas lainnya. Setelah data dikumpulkan, tahap berikutnya adalah membandingkan kondisi fasilitas yang diamati dengan indikator standar pelayanan, untuk mengetahui apakah elemen tersebut telah sesuai, belum sesuai, atau belum tersedia sama sekali.

## BAB IV

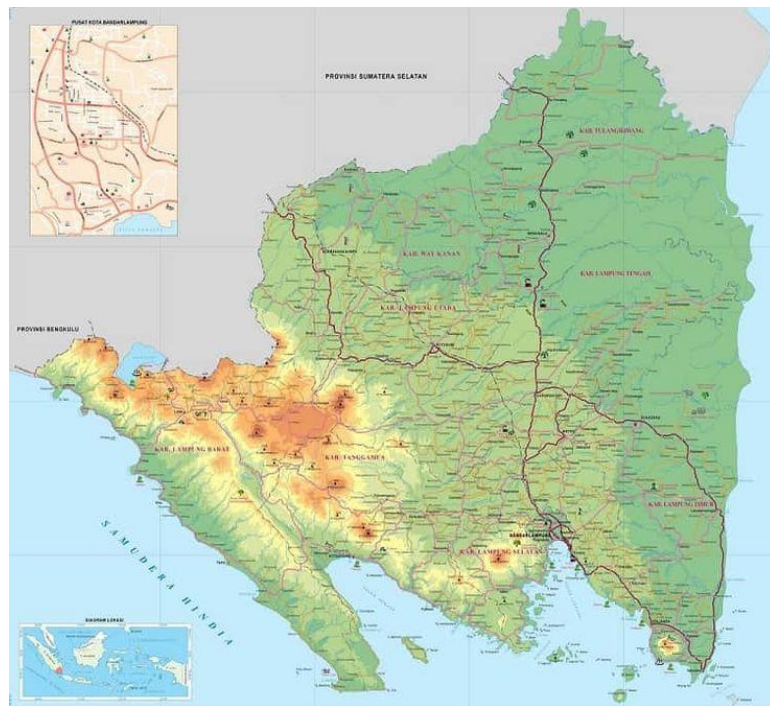
### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

##### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

###### a) Kondisi Geografis

Provinsi Lampung dengan ibu kota dan pusat pemerintahan berada di Kota Bandar Lampung, terletak di bagian ujung timur pulau Sumatra, Indonesia. Provinsi ini merupakan gabungan dari kota kembar Tanjung Karang dan Teluk betung, memiliki wilayah yang relatif luas dan menyimpan potensi kelautan. Secara geografis Provinsi Lampung terletak di antara  $105^{\circ}45'$ - $103^{\circ}48'$  BT dan  $6^{\circ}45'$  -  $3^{\circ}45'$  LS.



Gambar 4. 1 Peta Provinsi Lampung

Sumber: Id.Pinterest.Com

###### b) Batas Administrasi

Provinsi Lampung memiliki luas wilayah sebesar 33.575,41 km<sup>2</sup> dengan batas wilayah sebagai berikut.

1. Sebelah utara : Provinsi Sumatra Selatan dan Bengkulu
2. Sebelah Selatan : Selat Sunda
3. Sebelah Timur : Laut Jawa
4. Sebelah Barat : Samudra Indonesia

c) Kependudukan

Penduduk Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2025 berdasarkan hasil proyeksi penduduk interim 2020 – 2025 (pertengahan tahun/April) sebanyak 1.124.683 jiwa yang terdiri atas 571.874 jiwa penduduk laki – laki dan 552.809 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan hasil sensus penduduk tahun 2020 September, penduduk Lampung mengalami pertumbuhan sebesar 1,91 persen. Berikut data jumlah kependudukan dalam bentuk tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Kependudukan Provinsi Lampung

Wilayah	Jumlah Penduduk (jiwa)
Natar	203.709
Jati agung	129.171
Tanjung Bintang	89.312
Tanjung sari	34.659
Katibung	76.403
Merbau mataram	60.233
Way sulan	26.110
Sidomulyo	69.592
Candipuro	61.096
Waypanji	19.100
Kalianda	100.311
Rajabasa	26.077
Palas	64.616
Sragi	37.351
Penengahan	45.049



Wilayah	Jumlah Penduduk (jiwa)
Ketapang	56.358
Bakauheni	25.536
<b>Kabupaten Lampung Tengah</b>	<b>1.124.683</b>

Sumber: Kabupaten Lampung Selatan Dalam Angka (2025)

Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Natar dengan jumlah penduduk 203.709 jiwa dengan luas wilayah 261,075 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk yang sedikit terdapat di Kecamatan Way Panji dengan jumlah penduduk sebanyak 19.100 jiwa dengan luas wilayah 36,746 km<sup>2</sup>.

## 2. Sarana dan Prasarana Transportasi.

### a) Sarana KMP. Portlink V.

Sarana merupakan fasilitas utama yang digunakan langsung oleh penumpang selama pelayaran. Sarana yang baik sangat penting untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran perjalanan. Dalam penelitian ini, sarana yang diamati adalah fasilitas yang tersedia di atas kapal KMP Portlink V selama melayani lintasan Bakauheni–Merak.

Pengamatan dilakukan secara langsung untuk melihat apakah sarana yang ada sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Penilaian ini bertujuan mengetahui kondisi, kelengkapan, dan fungsi dari sarana yang disediakan bagi penumpang. Sebagaimana disampaikan oleh (Yuliana, D., & Prayogi, R, 2021), sarana transportasi laut yang memadai akan berdampak langsung pada kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa. Berikut sarana KMP. Portlink V dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4. 2 Kapal Portlink V

Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai spesifikasi teknis kapal yang menjadi objek penelitian, berikut disajikan data detail mengenai karakteristik utama KMP Portlink V. Informasi ini meliputi nama kapal, jenis, ukuran utama, mesin penggerak, serta data penting lainnya yang dapat menunjang analisis terhadap kesesuaian pelayanan penumpang berdasarkan standar yang berlaku. Rincian lengkap kapal dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4. 2 *Ship Particullar*

no	Keterangan	Spesifikasi
1	Nama Kapal	<b>KMP. PORTLINK V</b>
2	Nama Panggilan ( <i>Call Sign</i> )	J Z J Z
3	Nomor IMO	8666147
4	Tipe Kapal	FERRY RO-RO
5	Bendera kebangsaan	INDONESIA
6	Pelabuhan pendaftaran	JAKARTA
7	Biro klasifikasi	BKI
8	Isi kotor ( <i>Gross Tonnage</i> )	5023
9	Isi bersih ( <i>Net tonnage</i> )	1899
10	Power mesin induk (PK/HP)	STX MAN 2 x 1,741 HP/PK

no	Keterangan	Spesifikasi	
11	Galangan pembuat dan tahun	MOON HYUNG SHIPBUILDING DOCKYARD LTD	
12	Ukuran utama	Panjang keseluruhan / LOA	87,130 meter
		Panjang garis tegak / LBP	73,740 meter
		Lebar terlebar/ EB	17 meter
		Lebar dalam/ MB	16 meter
		Dalam/ depth	4,60 meter
13	Ketinggian Dek Tambat Atas Lunas	Haluan	11 meter
		Buritan	10,375 meter
14	Draft Rata-Rata Deck Displacemet Saat Muatan Penuh	<i>Draft</i>	3.75 meter
		<i>Displacement</i>	Tons
15	Draft Dan Displaceme	<i>Draft</i>	3,15 meter
		<i>Displacement</i>	tons

Sumber: PT ASDP BakauheniI (2025)

#### b) Prasarana Kapal KMP. Portlink V

Agar kegiatan operasional kapal KMP. Portlink V di Pelabuhan Bakauheni dapat berjalan dengan baik maka diperlukan prasarana untuk menunjang kegiatan operasional di kapal. Pada Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni prasarana kapal KMP. Portlink V terdiri dari fasilitas pada kapal dan fasilitas sisi perairan.

##### (1) Fasilitas Pada Kapal KMP. Portlink V

Adapun fasilitas pada kapal KMP. Portlink V yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah sebagai berikut

(a) Ruang Penumpang

Ruang penumpang di kapal adalah area khusus yang disediakan untuk para penumpang selama perjalanan, baik untuk duduk, beristirahat, atau melakukan aktivitas tertentu, terpisah dari area operasional (seperti dek kendaraan dan ruang awak kapal). Ruang penumpang yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.3.



Gambar 4. 3 Ruang Penumpang

(b) Toilet

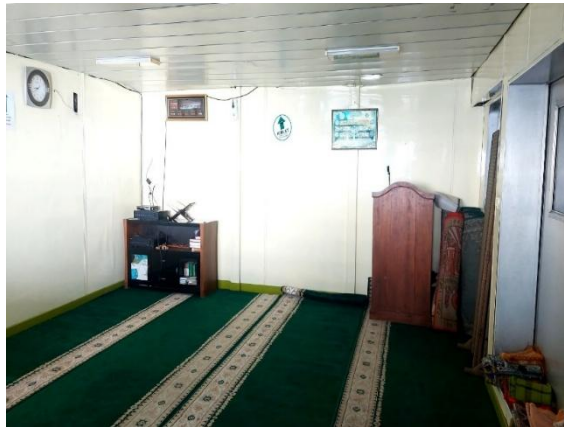
Toilet di kapal adalah fasilitas sanitasi yang disediakan untuk penumpang dan awak kapal sebagai tempat buang air (besar maupun kecil) dan menjaga kebersihan pribadi selama pelayaran. Toilet yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.4.



Gambar 4. 4 Toilet

(c) Musholla

Musholla di kapal adalah ruang kecil yang disediakan sebagai tempat ibadah (shalat) bagi penumpang dan awak kapal selama pelayaran. Musholla yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.5.



Gambar 4. 5 Musholla

(d) Ruang Laktasi Ibu

Ruang laktasi ibu di kapal adalah ruangan khusus yang disediakan untuk ibu menyusui atau memerah ASI agar dapat melakukannya dengan nyaman, aman, dan privat selama perjalanan.

Ruang laktasi ibu yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.6.



Gambar 4. 6 Ruang Laktasi Ibu

(e) Kantin

Kantin di kapal adalah tempat atau fasilitas yang menyediakan makanan dan minuman bagi penumpang dan awak kapal selama pelayaran. Kantin yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.7.



Gambar 4. 7 Kantin

(f) Area bermain anak

Area bermain di kapal adalah ruang atau zona khusus yang disediakan untuk anak-anak bermain dan beraktivitas selama perjalanan agar mereka nyaman, aman, dan tidak bosan saat berada di kapal. Area bermain anak yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.8.



Gambar 4. 8 Area Bermain Anak

(g) Ruang VIP Lounge

Ruangan VIP di kapal adalah ruang khusus yang disediakan bagi penumpang yang menginginkan kenyamanan lebih dan layanan premium selama pelayaran, biasanya dengan akses terbatas dan fasilitas eksklusif. Ruang VIP Lounge yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.9.



Gambar 4. 9 Ruang VIP Lounge



(h) Area Merokok

Area merokok di kapal adalah zona khusus yang disediakan bagi penumpang atau awak kapal untuk merokok agar aktivitas merokok tidak mengganggu penumpang lain dan tetap sesuai aturan keselamatan. Area merokok yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.10.



Gambar 4. 10 Ruang Merokok

(i) Estetika Interior Desain

Estetika interior desain di kapal adalah konsep penataan dan keindahan ruang dalam kapal yang mencakup pemilihan warna, pencahayaan, material, furnitur, dan dekorasi untuk menciptakan suasana yang nyaman, menarik, dan fungsional bagi penumpang maupun awak kapal. Estetika interior desain yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.11.

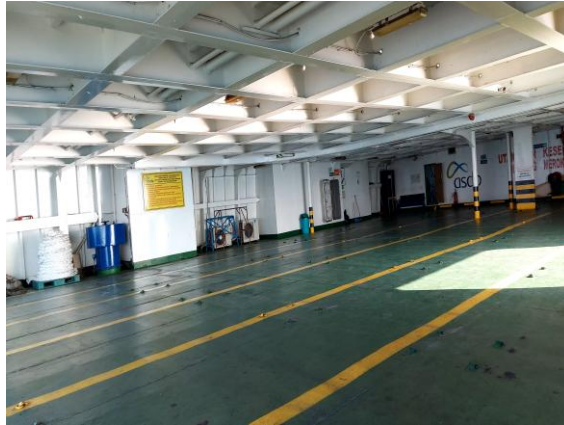


Gambar 4. 11 Estetika Interior Desain



(j) Area Kendaraan Terpisah.

Area kendaraan terpisah di kapal adalah ruang khusus yang digunakan untuk menempatkan kendaraan (mobil, motor, truk, atau bus) secara terpisah dari area penumpang demi keamanan, keteraturan, dan efisiensi proses bongkar-muat. Area kendaraan terpisah yang ada pada kapal KMP. Portlink V dapat di lihat pada gambar 4.12 dan 4.13.



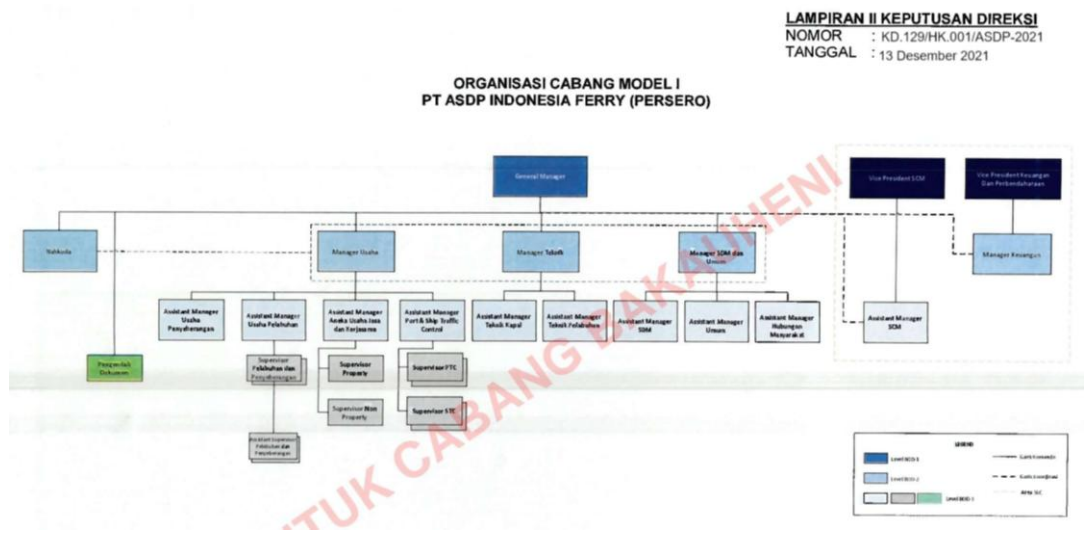
Gambar 4. 12 Area Kendaraan Terpisah



Gambar 4. 13 Area Kendaraan Terpisah

### 3. Instansi Pembina Transportasi

#### a. Struktur Organisasi PT ASDP Cabang Utama Bakauheni lampung



Gambar 4. 14 Struktur Organisasi PT ASDP Cabang Utama Bakauheni lampung

Sumber: Pt ASDP Cabang Utama Bakauheni lampung

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) atau ASDP adalah BUMN yang bergerak dalam bisnis jasa penyeberangan dan pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata waterfront. Pada tanggal 27 Maret 1973, ASDP memulai perjalanannya dengan nama Proyek Angkutan Sungai, Danau, dan Ferry (PASDF), di bawah naungan Direktorat Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau, dan Ferry (DLLASDF), yang berada di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Departemen Perhubungan.

PT ASDP Cabang Bakauheni di pimpin oleh General manager dan di bantu oleh 3 manager yaitu, manager usaha, manager Sumber Daya Manusia, dan manager Teknik. Kantor ASDP cabang bakauheni mempunyai tugas utamanya adalah menyediakan layanan transportasi penyeberangan antar pulau, serta menghubungkan wilayah yang belum memiliki akses penyeberangan untuk mendukung Pembangunan.

b. Tugas Pokok dan Fungsi PT ASDP Cabang Bakauheni

Tugas, pokok dan fungsi adalah sasaran utama atau pekerjaan yang di berikan kepada organisasi untuk di capai dan di lakukan yang menjadi satu kesatuan dan saling terkait antar tugas, pokok, dan fungsi. Setiap satuan nya memiliki tugas, pokok dan fungsi sebagai berikut.

1) General Manager Cabang

a) Tugas Pokok Mengatur dan mengendalikan kegiatan Manajemen dan pengembangan jasa kepelabuhan dan penyeberangan di Cabang.

b) Wewenang

1) Menyetujui surat serta melaporkan hal – hal yang berkaitan dengan aktivitas di Cabang.

2) Menandatangani kesepakatan kolaborasi atas nama dewan direksi.

3) Menyetujui aturan yang terkait dengan aktivitas di cabang.

4) Memberikan persetujuan dan menandatangani permohonan cuti serta izin untuk kartawan Cabang.

5) Mendelegasikan tugas atau pekerjaan kepada para manajer sesuai dengan keahliannya.

6) Melakukan evaluasi kinerja pegawai di Cabang.

7) Menyediakan bimbingan dan peringatan untuk staf di Cabang

8) Menyetujui permohonan cuti dan izin dari staf yang dipimpin

9) Memberikan rekomendasi dan masukan yang membangun untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam operasional layanan pelabuhan dan penyebrangan.

10) Mengajukan permohonan untuk sarana yang dapat mendukung dan memperbaiki pelaksanaan aktivitas Cabang.

## 2) Manager Usaha

### a) Tugas Pokok

Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi, menganalisa dan mengevaluasi kegiatan usaha pelabuhan, usaha penyeberangan, aneka usaha dan jasa, pengendalian lalu-lintas pelabuhan dan lalu-lintas penyeberangan, keamanan, kebersihan, ketata-usahaan serta pelaporan.

### b) Wewenang

- 1) Mengisi dan menyetujui dokumentasi serta laporan yang berkaitan dengan aktivitas operasional kapal dan pelabuhan, serta layanan dan pendapatan Cabang.
- 2) Menugaskan pekerjaan kepada para asisten Menajernya.
- 3) Membuat saran mengenai permohonan izin libur dari stafnya.
- 4) Memberikan masukan yang membangun untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi kapal dan pelabuhan, serta meningkatkan layanan dan pendapatan.
- 5) Mengajukan permohonan untuk fasilitas yang mampu mendukung dan memperbaiki pelaksanaan tugas.

## 3) Manager Teknik

### a) Tugas Pokok

Mengatur, merancang, menjalankan, mengontrol, menilai, memeriksa, dan mengkaji proses pemeliharaan kapal beserta perlengkapannya, penyediaan dan perawatan fasilitas terminal dan peralatan pelabuhan, pengelolaan kantor serta pembuatan laporan.

b) Wewenang

- 1) Menandatangani dan /atau memberikan paraf terhadap surat dan pelaporan yang berhubungan dengan kegiatan pemeliharaan kapal dan pelabuhan di Cabang.
- 2) Mendelegasikan tugas kepada para Asisten Manager Teknik Kapal dan Asisten Manager Teknik Pelabuhannya.
- 3) Memberikan rekomendasi permohonan cuti bawahannya.
- 4) Memberikan saran konstruktif untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan pemeliharaan kapal kapal dan pelabuhan.
- 5) Mengajukan permintaan fasilitas yang dapat menunjang dan meningkatkan pelaksanaan pekerjaan.

4) Manager Keuangan

a) Tugas pokok

Merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi serta menganalisis kegiatan ketatausahaan keuangan dan akuntansi, penyelesaian hutang-piutang, perpajakan, kewajiban-kewajiban lainnya, pelaksanaan anggaran, jasa keuangan, pengelolaan kas/ bank, verifikasi serta pelaporan.

b) Wewenang

- 1) Memberikan tanda tangan dan/atau menyetujui dokumentasi serta laporan yang berkaitan dengan aspek keuangan dan akuntansi di 25 lokasi.
- 2) Menyerahkan tanggung jawab kepada asisten manajer keuangan dan asisten manajer Akuntansi.
- 3) Memberikan masukan yang positif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam sektor keuangan dan Akuntansi.
- 4) Memberikan saran untuk permohonan cuti dari karyawan yang berada di bawahnya.

- 5) Mengajukan permohonan untuk fasilitas yang dapat mendukung dan memperbaiki pelaksanaan tugas.
- 6) Menilai atas hasil pekerjaan bawahannya.

5) Supervisi

a) Tugas pokok

Merencanakan, Menyusun, melaksanakan, memantau, mengkoordinasi, mengawasi, mengoprasikan, dan mengatur kegiatan usaha operasional pelabuhan dan penyeberangan, ke tata usaha serta pelaporan.

b) Wewenang

- 1) Meneliti dan memberi tanda tangan pada dokumen dan laporan.
- 2) Mengatur pelaksanaan tugas operasional pelabuhan dan penyeberangan di lapangan. Yang terkait dengan aktivitas operasional pelabuhan serta penyebrangan di lokasi.
- 3) Memberikan saran mengenai permohonan cuti dari stafnya.
- 4) Memberikan rekomendasi yang positif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan di sektor operasional pelabuhan dan penyebrangan di lokasi.
- 5) Memberikan masukan yang membangun untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan aktivitas di sektor operasional pelabuhan dan penyebrangan.

4. Produktivitas angkutan

Data produktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang beserta kendaraan dalam 5 (lima) tahun terakhir di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Produktivitas Penumpang dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.4. Data Produktivitas Keberangkatan dan Kedatangan KMP. Portlink V dapat dilihat pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6.

Tabel 4. 3 Produktivitas Angkutan kedatangan dan keberangkatan penumpang beserta kendaraan dalam 5 (lima) tahun terakhir

NO	URAIAN	TAHUN				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	TRIP	34.042	35.601	37.283	35.587	37.435
2	<b>PENUMPANG (ORANG)</b>					
	Dewasa	577.326	314.639	448.045	598.843	599.306
	Anak-anak	13.392	4.577	6.361	11.106	11.698
	<b>JUMLAH</b>	<b>590.718</b>	<b>319.216</b>	<b>454.406</b>	<b>609.949</b>	<b>611.004</b>
3	<b>KENDARAAN (UNIT)</b>					
	Golongan I	527	199	331	437	597
	Golongan II	219.848	286.433	260.694	326.006	355.265
	Golongan III	783	895	626	969	1.103
	Golongan IV Pnp	568.737	684.664	843.996	892.165	852.806
	Golongan IV Brng	204.483	201.751	207.235	180.977	190.777
	Golongan V Pnp	11.715	13.604	16.709	16.322	16.082
	Golongan V Brng	379.391	417.915	457.244	457.423	453.238
	Golongan VI Pnp	47.585	60.654	81.985	85.770	89.252
	Golongan VI Brng	310.612	353.874	368.105	342.956	368.598
	Golongan VII	141.913	187.900	209.842	202.978	232.138
	Golongan VIII	18.745	23.275	25.502	24.303	29.514
	Golongan IX	3.305	4.428	6.236	6.219	6.260
	<b>JUMLAH</b>	<b>1.907.644</b>	<b>2.135.592</b>	<b>2.478.505</b>	<b>2.536.525</b>	<b>2.595.630</b>

Sumber: PT. ASDP Bakauheni (2025)

Tabel 4. 4 Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan KMP. Portlink V Selama 1 Bulan Pada Pelabuhan penyeberangan Bakauheni

NO.	NAMA KAPAL	TIBA	JUMLAH PENUMPANG	KENDARAAN GOLONGAN												JUMLAH KENDARAAN
				I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX	
1	PORTLINK V	03/05/2025	0	0	11	0	13	4	0	9	1	8	1	0	1	48
2	PORTLINK V	03/05/2025	0	0	18	0	13	0	0	3	0	8	4	0	0	46
3	PORTLINK V	03/05/2025	0	0	11	0	10	0	1	8	0	8	1	0	0	39
4	PORTLINK V	03/05/2025	0	0	10	0	8	5	0	11	3	8	1	0	0	46
5	PORTLINK V	04/05/2025	0	0	2	0	5	3	0	3	2	3	1	0	0	19
6	PORTLINK V	04/05/2025	0	0	6	0	9	1	0	1	0	2	0	1	0	20
7	PORTLINK V	04/05/2025	0	0	4	0	20	3	0	2	0	1	0	0	0	30
8	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	7	0	5	2	0	4	1	4	2	0	0	25
9	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	7	0	8	2	0	3	0	1	3	0	0	24
10	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	2	0	8	2	0	2	2	0	0	0	0	16
11	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	1	0	6	6	0	9	1	5	1	0	0	29
12	PORTLINK V	06/05/2025	0	0	7	0	11	1	0	14	0	6	5	0	0	44
13	PORTLINK V	06/05/2025	0	0	3	0	9	2	0	4	1	9	4	0	0	32
14	PORTLINK V	06/05/2025	0	0	4	0	9	9	0	18	0	6	3	0	0	49
15	PORTLINK V	11/05/2025	10	0	5	0	16	4	0	4	1	1	2	1	0	34
16	PORTLINK V	12/05/2025	5	0	6	0	37	2	1	9	0	5	1	0	0	61
17	PORTLINK V	12/05/2025	64	0	11	0	9	1	0	5	1	3	2	0	0	32
18	PORTLINK V	12/05/2025	70	0	8	0	19	3	0	2	1	1	2	0	0	36
19	PORTLINK V	12/05/2025	7	0	3	0	11	8	0	6	2	3	0	0	0	33
20	PORTLINK V	13/05/2025	6	0	5	0	14	3	0	4	0	1	0	0	0	27
21	PORTLINK V	13/05/2025	51	0	2	0	7	0	0	3	0	0	1	0	0	13
22	PORTLINK V	13/05/2025	86	0	8	0	19	1	0	10	0	1	0	0	0	39
23	PORTLINK V	13/05/2025	19	0	3	0	11	10	0	10	0	1	1	1	0	37



NO.	NAMA KAPAL	TIBA	JUMLAH PENUMPANG	KENDARAAN GOLONGAN												JUMLAH KENDARAAN
				I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX	
24	PORTLINK V	17/05/2025	0	0	3	0	4	1	0	5	2	5	5	0	0	25
25	PORTLINK V	17/05/2025	0	0	4	0	8	0	0	3	0	7	1	0	0	23
26	PORTLINK V	17/05/2025	0	0	4	0	9	1	0	3	1	4	6	0	0	28
27	PORTLINK V	18/05/2025	0	0	8	0	15	5	0	9	1	6	5	0	0	49
28	PORTLINK V	18/05/2025	0	0	15	0	8	3	0	4	1	9	3	0	0	43
29	PORTLINK V	18/05/2025	0	0	4	0	15	1	0	3	0	4	7	0	0	34
30	PORTLINK V	18/05/2025	0	0	8	0	11	9	0	4	0	1	3	0	0	36
31	PORTLINK V	19/05/2025	0	0	7	0	4	1	1	1	0	2	2	0	0	18
32	PORTLINK V	19/05/2025	0	0	6	0	5	3	0	0	0	2	0	0	0	16
33	PORTLINK V	19/05/2025	0	0	3	0	7	4	0	5	0	5	3	0	0	27
34	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	12	0	7	6	0	12	0	7	4	0	0	48
35	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	4	0	3	1	1	6	0	4	4	0	0	23
36	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	4	0	12	2	0	2	0	6	2	0	0	28
37	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	4	0	4	2	0	7	2	2	5	0	0	26
38	PORTLINK V	24/05/2025	6	0	9	0	11	1	0	6	1	12	1	0	0	41
39	PORTLINK V	24/05/2025	19	0	3	0	6	1	0	3	0	3	3	0	0	19
40	PORTLINK V	27/05/2025	16	0	3	0	8	4	0	7	0	6	5	1	0	34
41	PORTLINK V	28/05/2025	11	0	1	0	4	7	0	13	0	13	1	0	0	39
42	PORTLINK V	28/05/2025	22	0	7	0	7	1	0	2	1	8	6	0	0	32
43	PORTLINK V	28/05/2025	39	0	5	0	13	5	1	3	0	3	0	0	0	30
44	PORTLINK V	28/05/2025	161	0	5	0	22	10	0	3	4	9	1	0	0	54
45	PORTLINK V	29/05/2025	4	0	15	0	8	1	0	9	0	14	1	0	0	48
46	PORTLINK V	29/05/2025	116	0	10	0	18	0	0	2	0	10	6	0	0	46
47	PORTLINK V	29/05/2025	33	0	1	0	5	2	0	5	1	3	2	0	0	19
48	PORTLINK V	30/05/2025	33	0	6	0	18	6	1	11	0	2	0	0	0	44
49	PORTLINK V	01/06/2025	0	0	12	0	4	1	1	5	0	2	2	0	0	27
<b>JUMLAH</b>			778	0	307	0	513	150	7	277	30	234	113	4	1	1636

Sumber: PT. ASDP Bakauheni (2025)

Tabel 4. 5 Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan KMP. Portlink V Selama 1 Bulan Pada Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni

NO.	NAMA KAPAL	BERANGKAT	JUMLAH PENUMPANG	KENDARAAN GOLONGAN												JUMLAH KENDARAAN
				I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX	
1	PORTLINK V	02/05/2025	0	0	8	0	26	1	1	12	1	8	1	0	0	58
2	PORTLINK V	03/05/2025	0	0	4	1	8	0	0	3	0	5	1	0	0	22
3	PORTLINK V	03/05/2025	0	0	17	0	21	3	1	3	1	6	5	0	0	57
4	PORTLINK V	03/05/2025	0	0	17	0	18	2	1	9	0	6	2	1	0	56
5	PORTLINK V	04/05/2025	0	0	1	0	6	0	0	11	3	0	2	0	0	23
6	PORTLINK V	04/05/2025	0	0	21	0	14	0	0	11	1	8	1	0	0	56
7	PORTLINK V	04/05/2025	0	0	46	0	30	0	0	1	4	7	2	0	0	90
8	PORTLINK V	04/05/2025	0	0	24	0	22	1	2	5	2	5	3	0	0	64
9	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	2	0	13	1	0	10	5	5	1	0	0	37
10	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	20	0	13	0	0	4	0	2	5	0	0	44
11	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	14	0	21	1	0	1	0	5	2	0	0	44
12	PORTLINK V	05/05/2025	0	0	4	0	24	5	1	9	8	1	0	0	0	52
13	PORTLINK V	06/05/2025	0	0	2	0	11	1	0	15	1	4	0	0	0	34
14	PORTLINK V	06/05/2025	0	0	23	0	17	4	2	2	2	8	2	0	0	60
15	PORTLINK V	11/05/2025	200	0	12	0	42	1	1	4	1	4	3	0	0	68
16	PORTLINK V	11/05/2025	64	0	18	0	27	2	1	11	5	5	0	0	0	69
17	PORTLINK V	12/05/2025	13	0	16	0	8	3	0	18	3	2	2	0	0	52
18	PORTLINK V	12/05/2025	127	0	60	0	32	1	0	7	3	5	1	1	0	110
19	PORTLINK V	12/05/2025	170	0	89	0	31	2	1	5	2	5	1	0	0	136
20	PORTLINK V	13/05/2025	46	0	14	0	44	8	0	11	1	1	1	0	0	80
21	PORTLINK V	13/05/2025	5	0	6	0	7	1	0	7	2	3	1	0	0	27
22	PORTLINK V	13/05/2025	193	0	36	0	31	2	0	4	3	5	4	0	0	85
23	PORTLINK V	13/05/2025	16	0	16	0	24	1	0	8	3	6	3	1	0	62
24	PORTLINK V	14/05/2025	31	0	3	0	17	7	0	21	2	6	0	0	0	56

NO.	NAMA KAPAL	BERANGKAT	JUMLAH PENUMPANG	KENDARAAN GOLONGAN												JUMLAH KENDARAAN
				I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX	
25	PORTLINK V	17/05/2025	0	0	6	0	15	2	0	6	0	2	1	0	0	32
26	PORTLINK V	17/05/2025	0	0	12	0	17	2	0	5	1	3	1	0	0	41
27	PORTLINK V	17/05/2025	0	0	10	0	23	4	3	6	4	1	3	1	0	55
28	PORTLINK V	18/05/2025	0	0	0	0	15	4	0	6	1	2	2	0	0	30
29	PORTLINK V	18/05/2025	0	0	24	0	23	0	0	4	1	5	2	1	1	61
30	PORTLINK V	18/05/2025	0	0	15	0	31	2	2	5	2	7	2	0	0	66
31	PORTLINK V	19/05/2025	0	0	5	0	20	0	0	21	1	4	1	0	0	52
32	PORTLINK V	19/05/2025	0	0	2	0	8	0	0	3	0	2	0	0	0	15
33	PORTLINK V	19/05/2025	0	0	8	0	26	3	0	6	1	10	1	0	0	55
34	PORTLINK V	19/05/2025	0	0	6	0	20	1	1	11	4	3	4	0	0	50
35	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	1	0	7	2	0	10	2	1	3	1	0	27
36	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	18	0	22	3	0	5	3	2	5	0	0	58
37	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	20	0	21	5	0	7	1	9	2	0	0	65
38	PORTLINK V	20/05/2025	0	0	3	0	16	13	0	10	3	6	0	0	0	51
39	PORTLINK V	24/05/2025	30	0	11	0	7	2	0	6	2	2	5	0	0	35
40	PORTLINK V	24/05/2025	41	0	16	0	26	8	0	3	1	6	1	1	0	62
41	PORTLINK V	28/05/2025	32	0	6	0	27	3	0	16	0	5	4	0	0	61
42	PORTLINK V	28/05/2025	2	0	2	0	10	1	0	8	3	9	1	1	0	35
43	PORTLINK V	28/05/2025	37	0	8	0	14	2	0	10	0	1	3	1	0	39
44	PORTLINK V	28/05/2025	12	0	11	0	25	4	0	3	4	5	3	0	0	55
45	PORTLINK V	29/05/2025	9	0	0	0	18	8	0	14	1	4	3	0	2	50
46	PORTLINK V	29/05/2025	105	0	8	0	17	6	0	2	2	9	3	0	0	47
47	PORTLINK V	29/05/2025	48	0	13	0	23	2	1	10	0	7	4	0	0	60
48	PORTLINK V	29/05/2025	15	0	17	0	21	8	1	12	0	8	2	0	0	69
49	PORTLINK V	01/06/2025	0	0	0	0	22	1	2	10	1	3	1	0	0	40
<b>TOTAL</b>			1.196	0	695	1	981	133	21	391	91	228	100	9	3	2.653

Sumber : PT. ASDP Bakauheni (2025)

## 5. Jaringan Transportasi Sungai dan Danau

### a. Alur Pelayaran

Alur pelayaran merupakan suatu prasarana penunjang bagi terselenggaranya angkutan perairan daratan khususnya pada penyelenggaraan angkutan penyeberangan yang ada di Provinsi Bandar Lampung. Berikut adalah peta alur pelayaran angkutan penyeberangan dapat di lihat pada gambar 4. 15 sebagai berikut.



Gambar 4. 15 Lintasan Penyeberangan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni – Merak

Lintasan Bakauheni – Merak memiliki jarak lintasan 22 mil yang dapat ditempuh dalam waktu 1,5 hingga 2,5 jam dengan kapal feri, baik reguler maupun ekspres.

## B. HASIL PENELITIAN

### 1. Penyajian Data

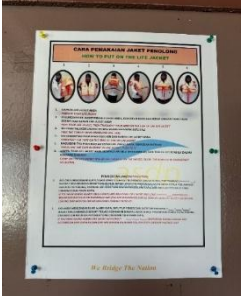
#### a. Kondisi Eksisting Pelayanan Angkutan Penyeberangan

##### 1) Aspek Keselamatan

##### a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek keselamatan pada standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.6.




Tabel 4. 6 Informasi Keselamatan Dan Kesehatan





Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting KMP. Portlink V
		
Informasi keselamatan dan kesehatan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan Kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	Tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat.




Berdasarkan tabel 4.8 tingkat pelayanan untuk informasi keselamatan dan kesehatan pada kapal KMP. Portlink V telah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 dengan tersedianya pemberian informasi berupa papan petunjuk informasi dan stiker.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai fasilitas keselamatan pada standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.7.

Tabel 4. 7 Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam	 <p>Tersedia 63 Apar Di Atas Kapal Terdiri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Dry Powder</i> Kapasitas 6 Kg Ada 4 Unit</li> <li>- <i>Dry powder</i> 6,5 kg ada 27 unit</li> <li>- <i>Dry Powder</i> 9 kg ada 9 unit</li> <li>- <i>CO<sup>2</sup></i> 6,8 kg ada 4 unit</li> <li>- <i>Foam</i> 45L ada 1 unit</li> <li>- <i>Dry chemical</i> 6,5 kg ada 1 unit</li> <li>- <i>Foam Aff</i> Kapasitas 9 Liter 15 Unit</li> </ul>
	<i>Sprinkler</i> Dan Alarm Pendeteksi Asap	 <p><i>Sprinkler</i> berfungsi dengan baik</p>  <p>Alarm pendeteksi asap berfungsi dengan baik</p>

Jenis pelayanan	Tolak ukur	Kondisi eksisting KMP. Portlink V
	<i>Life jacket</i>	 <p>Tersedia 623 unit <i>life jacket</i> untuk dewasa dan 75 unit untuk anak-anak</p> 
	<i>Life Buoy</i>	 <p>Tersedia 12 unit <i>life buoy</i> di atas kapal</p>
	<i>Liferaft</i>	 <p>Tersedia 28 unit <i>Liferaft</i></p>

Jenis pelayanan	Tolak ukur	Kondisi eksisting KMP. Portlink V
	<i>Sekoci</i>	 <p>Tersedia 2 unit sekoci di atas kapal</p>
	Petunjuk Jalur Evakuasai	 <p>Tersedia petunjuk jalur evakuasi</p>
	Titik Kumpul Evakuasi	 <p>Tersedia titik kumpul evakuasi</p>


Berdasarkan tabel 4.7 diketahui Tingkat pelayanan fasilitas keselamatan diatas kapal KMP. Portlink V dapat disimpulkan bahwa KMP. Portlink V telah memenuhi








standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 dengan terpenuhinya seluruh fasilitas keselamatan kapal.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai fasilitas kesehatan pada standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.8.

Tabel 4. 8 Fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Fasilitas Kesehatan	Ruang Medis	 <p>Tersedia Ruang Medis Di Atas Kapal</p>
	Tempat Tidur	 <p>Tersedia Tempat Tidur Di Ruang Medis</p>

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
	Kipas Angin	 <p>Tersedia kipas angin dan berfungsi dengan baik</p>
	Tandu	 <p>Tersedia Alat Tandu Di Atas Kapal</p>
	Kursi Roda	 <p>Tersedia Kursi Roda Di Atas Kapal</p>

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
	Obat Obatan	 <p>Tersedia Obat- Obatan Diatas Kapal</p>
	Tabung Oksigen	 <p>Tersedia Tabung Oksigen Di Atas Kapal</p>
	P3k	 <p>Tersedia P3K Di Atas Kapal</p>



Berdasarkan tabel 4.8 diketahui tingkat pelayanan untuk fasilitas kesehatan pada kapal KMP. Portlink V sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019.

## 2) Aspek Keamanan

### a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek keamanan pada fasilitas keamanan dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting KMP. Portlink V
Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang	Tersedia CCTV meliputi: (1) Ruang penumpang (2) Fasilitas vital lainnya	 <p>Tersedia 21 unit CCTV di atas kapal</p>  <p>Monitor CCTV berfungsi dengan baik</p>

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui tingkat pelayanan untuk informasi fasilitas keamanan pada kapal KMP. Portlink V memenuhi standar pelayanan minimal pada kapal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek keamanan pada fasilitas petugas keamanan dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data

hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.10

Tabel 4. 10 Fasilitas Petugas Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Petugas Keamanan	Harus Tersedia Petugas Keamanan	Tidak Tersedia Petugas Keamanan di Atas Kapal

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui tingkat pelayanan untuk petugas keamanan pada kapal KMP. Portlink V belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 dengan tidak tersedianya petugas keamanan diatas kapal.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek keamanan pada fasilitas Gangguan Informasi Keamanan dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Fasilitas Gangguan Informasi Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		Kmp. Portlink V
Informasi Gangguan Keamanan	Harus Tersedia Dan Mudah Diakses	Tidak Tersedia

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui tingkat pelayanan untuk informasi gangguan keamanan diatas bahwa KMP. Portlink V belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dengan tidak tersedianya informasi gangguan keamanan.





### 3) Aspek Kenyamanan

#### a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	a. Tinggi Ruang Paling Rencang 1.90 M	 <p>Tinggi ruangan 1,97m</p>
	b. Ketersedian Tempat Duduk Penumpang Dengan Ukuran Paling Sedikit Lebar 50 Cm Dan Panjang 50 Cm	 <p>Lebar 57 cm dan Panjang 43 cm</p>
	c. Ruang Lesehan / Tatami (Untuk Kelas Ekonomi Dengan Lama Berlayar > 8 Jam)	 <p>Ketersediaan Ruang lesehan, namun ruang lesehan yang tersedia menimbulkan aroma tidak sedap (bau karat).</p>
	d. Tersedia Kipas Angin/ AC	 <p>Kipas angin berfungsi dengan baik</p>

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
	e. Tersedia Tv/Video/Audio	 <p>Tersedia tv pada ruang tunggu penumpang</p>
	f. Tersedia Tempat Sampah	 <p>tersedia tempat sampah pada sudut kapal</p>
	g. Area Bersih 100%	 <p>Area bersih pada ruang tunggu penumpang</p>
	h. Pengeras Suara	 <p>Pengeras suara tersedia dan berfungsi dengan baik</p>

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
	i. Terdapat Ventilasi	 <p>Terdapat ventilasi di setiap dinding kapal</p>

Berdasarkan tabel 4. 12 diketahui tingkat pelayanan terhadap fasilitas ruang penumpang ekonomi reguler pada kapal KMP. Portlink V belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 dikarenakan ada beberapa aspek yang tidak memenuhi sesuai aturan yang telah ditetapkan.




Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas ruang penumpang ekonomi non reguler dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.13.


Tabel 4. 13 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. PORTLINK V
Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Tinggi Ruangan Paling Rendah 1,90 M	 <p>Tinggi ruangan 1,99 m</p>



Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. PORTLINK V
	Tempat Duduk Dengan Sandaran Tangan Untuk Masing-Masing Penumpang	 <p>Tersedianya tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing – masing penumpang</p>
	Kursi <i>Reklining / Reclining Seat</i> .	 <p>Tersedianya <i>Reclining seat</i></p>
	Kursi Sofa (Kursi Panjang Yang Memiliki Lengan Dan Sandaran)	 <p>Tersedia nya Kursi Sofa</p>
	Ac	 <p>Tersedianya AC</p>


Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. PORTLINK V
	Tv / Audio	 <p>Tersedianya TV/ Audio</p>
	Tempat Sampah	 <p>Tersedianya Tempat Sampah</p>
	Area Bersih 100 %	 <p>Tersedianya Area bersih</p>

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. PORTLINK V
	Pengeras Suara	 <p>Tersedianya Pengeras Suara</p>
	Ventilasi	 <p>Tersedianya Ventilasi</p>

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui tingkat pelayanan terhadap fasilitas ruang penumpang ekonomi non reguler pada kapal KMP. Portlink V sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas ruang penumpang ekonomi non reguler dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.14.

Tabel 4. 14 Toilet Non Reguler

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Toilet Reguler	Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender	 <p>Tersedia</p>
	Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	 <p>Terdapat area bersih tidak berbau</p>

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui tingkat pelayanan untuk toilet non reguler pada kapal dapat KMP. Portlink V telah memenuhi standar pelayanan yang di tetapkan dalam PM 62 Tahun 2019.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas musholla dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.15.

Tabel 4. 15 Musholla

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Musholla	Tempat wudhu, alat sholat dan karpet	 <p>Tersedia</p>
	Tersedia AC / Kipas Angin	 <p>Tersedia</p>
	Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla	 <p>Tersedianya area bersih tidak berdebu</p>

Berdasarkan tabel 4. 15 diketahui tingkat pelayanan untuk fasilitas musholla pada kapal KMP. Portlink V telah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas ruang ibu menyusui dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.16.





Tabel 4. 16 Ruang Ibu Menyusui Reguler

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Ruang Ibu Menyusui Reguler	Tersedia kursi / sofa dengan sandaran tangan	 <p>Tersedianya kursi pada ruang menyusui</p>
	Tersedia AC / Kipas Angin / Ventilasi Udara	 <p>Tersedianya kipas angin dan ventilasi udara</p>

Berdasarkan tabel 4. 16 diketahui tingkat pelayanan untuk fasilitas ruang ibu menyusui pada kapal KMP. Portlink V telah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas lampu penerangan dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.17.

Tabel 4. 17 Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Lampu Penerangan	200 – 300 lux	 Titik 1
		 Titik 2
		 Titik 3
		 Titik 4
TOTAL PENERANGAN		225 Lux

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui lampu penerangan pada kapal KMP. Portlink V telah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas kantin dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.18.

Tabel 4. 18 Kantin

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Dapur / Kantin / Kafetarian	Tidak boleh Ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk Kendaraan	 <p>Kantin tidak di tempatkan pada geladak yang di pergunakan untuk Kendaraan</p>
	Harus Menggunakan Kompor Listrik	 <p>Kantin menggunakan kompor Listrik/pemanas air elektronik</p>
	mempunyai sistem lubang angin/ ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi	 <p>Tersedianya sistem lubang angin/ ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi</p>

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui tingkat pelayanan fasilitas dapur / kantin / kafetarian pada kapal KMP. Portlink V sudah memenuhi standar pelayanan minimal




yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 karena telah menggunakan kompor Listrik/pemanas air elektronik di setiap kantin yang ada.

4) Aspek Kemudahan / keterjangkauan

a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas informasi pelayanan dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.19.

Tabel 4. 19 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Pelayanan	Informasi dalam Bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat	Tidak tersedia
	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	 <p>Ketika tidak ada informasi diatas kapal</p>

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
		 <p>Ketika ada informasi diatas kapal</p>

Berdasarkan tabel 4. 19 diketahui bahwa Informasi dalam Bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat tidak tersedia sehingga tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019, dan Hasil perbandingan intensitas suara disaat penyampaian informasi dengan kebisingan yang ada telah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 minimal yaitu 20 db.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas layanan penumpang reguler dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.20.

Tabel 4. 20 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	Mempunyai Ruang atau Tempat dan Memiliki 1 (satu) meja kerja	 <p>Tersedia nya Ruang atau Tempat dan Memiliki 1 (satu) meja kerja</p>

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui tingkat pelayanan fasilitas terhadap layanan penumpang reguler pada kapal KMP. Portlink V sudah memenuhi standar pelayanan

minimal yang telah ditetapkan dalam PM 63 tahun 2019 dengan tersedianya ruangan atau Tempat dan Memiliki 1 (satu) meja kerja.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas bagasi penumpang dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.21.

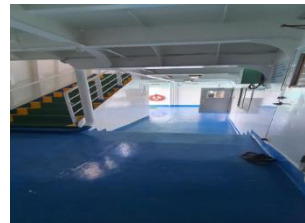
Tabel 4. 71 Fasilitas Bagasi Penumpang

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Fasilitas Bagasi Penumpang	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	Tidak Tersedia

Berdasarkan tabel 4. 21 diketahui tingkat pelayanan fasilitas bagasi diatas dapat disampaikan bahwa KMP. Portlink V belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 dengan tidak tersedianya bagasi bagi penumpang.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas gang/jalan dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.22.




Tabel 4. 22 Gang / Jalan

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Gang / Jalan	Sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 mm	
	di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm	

Berdasarkan tabel 4. 22 diketahui tingkat pelayanan fasilitas pada gang / jalan pada kapal KMP. Portlink V telah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019.

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kenyamanan pada fasilitas tangga dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.23.

Tabel 4. 23 Tangga

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Tangga	Lebar tangga paling sedikit 100 cm	 Lebar tangga 70 cm jarak antara anak tangga 21 cm
Tangga	Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antara geladak tidak boleh melebihi 45°	 Kemiringan tangga 43°
	Tidak licin	
	Kondisi bersih	

Berdasarkan tabel 4. 23 diketahui tingkat pelayanan fasilitas ruang geladak pada kapal KMP. Portlink V belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 dikarenakan lebar tangga kurang dari 100 cm.


#### 5) Aspek Kesetaraan

##### 1. Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Penumpang

Untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai aspek kesetaraan pada fasilitas bagi berkebutuhan khusus dalam standar pelayanan minimal penumpang berikut disajikan data hasil observasi berdasarkan indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bentuk tabel 4.24.

Tabel 4. 24 Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform ke kapal	Tidak Tersedia
	Tersedianya kursi roda	 <p>Tersedia kursi roda dan berfungsi dengan baik</p>
	Akses Prioritas	Tidak Tersedia
	Kemudahan akses untuk ke toilet	Tidak Tersedia

Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Portlink V
	Tersedia ruang ibu menyusui	

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui tingkat pelayanan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus pada kapal KMP. Portlink V tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam PM 62 tahun 2019 dikarenakan masih banyak fasilitas tidak tersedia bagi penumpang berkebutuhan khusus.

## 2. Analisis Data

### a. Analisis Persentase Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan.

pelayanan penumpang diatas KMP. Portlink V ada beberapa aspek yang tidak memenuhi standar pelayanan minimal angkutan Penyeberangan. Adapun hasil rekapitulasi kesesuaian standar pelayanan penumpang diatas kapal dapat dilihat pada table tabel 4.25.

Tabel 4. 25 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang KMP Portlink V

NO	Aspek Penilaian	Tolok Ukur	Sesuai	Tidak sesuai
A.	ASPEK KESELAMATAN			
	1. Informasi keselamatan dan kesehatan			
		Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang.	✓	
	2.Ketersediaan Fasilitas Keselamatan			
		a) APAR	✓	
		b) Sprinkler	✓	
		c) Alarm Pendeteksi Asap	✓	
		d) <i>Life Jacket</i>	✓	
		e) <i>Life Buoy</i>	✓	

NO	Aspek Penilaian	Tolok Ukur	Sesuai	Tidak sesuai
		f) <i>Life Raft</i>	✓	
		g) Sekoci	✓	
		h) Petunjuk jalur evakuasi	✓	
		i) Titik kumpul evakuasi	✓	
	3. Ketersediaan Fasilitas Kesehatan			
		a) Tersedia Ruang Medis	✓	
		b) Tersedia Kipas Angin dan/atau AC	✓	
		c) Tersedia Tempat Tidur	✓	
		d) Tersedia Tandu	✓	
		e) Tersedia Kursi Roda	✓	
		f) Tersedia Obat – Obatan	✓	
		g) Tersedia Tabung Oksigen	✓	
		h) Tersedia Perlengkapan P3K	✓	
B.	ASPEK KEAMANAN			
	1. Fasilitas Keamanan			
		Tersedia CCTV yang dapat berfungsi dan rekaman dapat di manfaatkan	✓	
	2. Petugas keamanan			
		Paling sedikit 1 (satu) orang per hari		✓
	3. Informasi gangguan keamanan			
		Tersedia informasi gangguan keamanan yang mudah dilihat		✓
C.	ASPEK KENYAMANAN			
	1. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler			
		a) Tinggi ruangan paling rancang 1.90 cm	✓	
		b) Tempat duduk penumpang lebar 50 cm dan Panjang 50 cm		✓
		c) Tersedia ruang lesehan	✓	
		d) Tersedia Kipas Angin / AC	✓	
		e) Tersedia TV, Video, Audio	✓	
		f) Tersedia tempat sampah	✓	
		g) Area bersih 100 %		✓
		h) Tersedia pengeras suara	✓	
		i) Tersedia ventilasi	✓	
	2. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler			

NO	Aspek Penilaian	Tolok Ukur	Sesuai	Tidak sesuai
		a) Tinggi ruangan paling rancang 1.90 cm	✓	
		b) Tempat duduk dengan sandaran tangan	✓	
		c) Kursi reklining lebar 50 cm dan Panjang 50 cm	✓	
		d) Kursi sofa lebar 50 cm dan Panjang 60 cm		✓
		e) Tersedia AC	✓	
		f) Tersedia TV\	✓	
		g) Tersedia tempat sampah	✓	
		h) Area bersih 100 %	✓	
		i) Tersedia pengeras suara	✓	
		j) Tersedia ventilasi	✓	
	3. Toilet			
		a) Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang	✓	
		b) Area bersih dan tidak bau	✓	
	4. Fasilitas Ibadah			
		a) Tersedia tempat wudhu, alat sholat, dan karpet	✓	
		b) Tersedia pendingin ruangan	✓	
		c) Area bersih dan tidak berbau	✓	
	5. Ruang Menyusui			
		a) Tersedia Kursi/Sofa dengan sandaran Tangan	✓	
		b) Tersedia AC/ Kipas Angin/ ventilasi Udara	✓	
	6. Lampu Penerangan			
		200 – 300 lux	✓	
	7. Dapur/ Kantin/ Kafetaria			
		a) Berada di ruang penumpang	✓	
		b) Menggunakan kompor listrik	✓	
		c) Memiliki ventilasi	✓	
D.	ASPEK KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN			
	1. Informasi Pelayanan			
		a) Informasi dalam bentuk visual	✓	



NO	Aspek Penilaian	Tolok Ukur	Sesuai	Tidak sesuai
		b) Intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	✓	
	2. Fasilitas layanan penumpang Reguler			
		Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	✓	
	3. Fasilitas Bagasi Penumpang			
		Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan		✓
	4. Gang / Jalan			
		Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang	✓	
	5. Tangga			
		a) Lebar 100 cm		✓
		b) Sudut kemiringan tidak melebihi 45°derajat c	✓	
		c) Tidak licin	✓	
		d) Kondisi bersih	✓	
E.	ASPEK KESETARAAN			
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus			
		a) Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20°		✓
		b) Tersedia kursi roda	✓	
		c) Tersedia akses prioritas		✓
		d) Kemudahan akses ke toilet		✓
		e) Tersedia ruang khusus ibu menyusui	✓	
<b>Total</b>			55	11

Berdasarkan Tabel 4.25, dapat diketahui bahwa hasil tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) diperoleh jumlah skor 55 “sesuai” dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Beberapa aspek pelayanan masih ditemukan

dalam kategori “tidak sesuai” dengan jumlah skor 11, yang menunjukkan adanya kekurangan baik dari segi fasilitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil ini menjadi indikator perlunya evaluasi dan perbaikan pada aspek-aspek pelayanan tertentu agar dapat meningkatkan kepuasan serta kenyamanan penumpang selama proses penyeberangan.

Hitungan presentase Tingkat kesesuaian survey pelayanan penumpang dapat dilihat sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Peresentase Kesesuaian} &= \frac{\Sigma \text{sesuai}}{\Sigma \text{total jenis pelayanan}} \times 100\% \\ &= \frac{55}{65} \times 100\% \\ &= 84\%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan persentase kesesuaian kondisi pelayanan penumpang KMP Portlink V, diketahui bahwa nilai total persentase berada pada angka 84%. Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan penumpang yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Dan hasil sisa persentase ketidaksesuaian kondisi pelayanan penumpang KMP. Portlink V nilai total persentase berada pada 16%. Jumlah hasil dari presentase tersebut diperoleh dari 65 jenis pelayanan yang ada pada tabel 4.25.

Dengan demikian, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang lebih terarah agar kualitas pelayanan dapat memenuhi standar yang ditetapkan dan memberikan kenyamanan maksimal bagi penumpang.

### **C. PEMBAHASAN**

Berdasarkan survey yang telah dilakukan terhadap pelayanan tingkat kesesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang telah di atur dalam PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Terdapat usulan sebagai pemecahan masalah dan sebagai bahan pertimbangan setelah dilakukan pengamatan adalah sebagai berikut.

## 1. Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Penumpang.

### a) Aspek Keselamatan

Pada aspek keselamatan KMP. Portlink V semua layanan telah memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang telah di atur dalam PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

### b) Aspek Keamanan

#### 1) Petugas Keamanan

Penambahan petugas keamanan di atas kapal menjaga keamanan di atas kapal sehingga penumpang di atas kapal merasa aman saat pelayaran. Dan juga petugas keamanan dapat mengatur atau mengawasi akses keluar – masuk penumpang dan barang dan memastikan hanya personel yang dapat masuk ke area tertentu kapal berikut dapat dilihat petugas keamanan pada Gambar 4.16.



Gambar 4. 16 Contoh Petugas Keamanan

Sumber: [jatimupdate.id](http://jatimupdate.id)

#### 2) Informasi Gangguan Keamanan

Pengadaan informasi gangguan keamanan berupa sticker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah di baca dan terlihat dan disarankan untuk di beri tanggung jawab layanan pengaduan Berikut dapat dilihat pada Gambar 4.17.



Gambar 4. 17 Contoh Sticker Layanan Pengaduan Keamanan

Sumber : <https://newsigns.com.au/products/emergency-telephonered>

c) Aspek Kenyamanan

1) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

- (a) Tempat duduk dengan ukuran 50 cm dan Panjang 50 cm paling sedikit memiliki ukuran yang sama, sehingga tempat duduk yang banyak ditemukan yaitu dengan ukuran 50 cm dan Panjang 43 cm.

d) Aspek Kemudahan / Keterjangkauan

1) Fasilitas Bagasi Penumpang

Perlunya penambahan fasilitas bagasi penumpang yang aman dan mudah terjangkau untuk memudahkan penumpang untuk membawa dan menempatkan barang- barang bawaan.



Gambar 4. 18 Contoh Fasilitas Bagasi Penumpang

Sumber: <https://blue.kumparan.com/image/upload/fl>.

2) Tangga

Selain menyediakan tangga dalam kondisi bersih dan tidak licin pihak pengelola kapal harus menyediakan lebar tangga yang sesuai yaitu 100 cm dan sudut kemiringan tidak melebihi 45 derajat agar

memberi kemudahan akses naik atau turunnya penumpang dapat dilihat pada Gambar 4.19.



Gambar 4. 19 Tangga Yang di Harapkan

Sumber: istockphoto.com

e) Aspek kesetaraan

1) *Mobile Ramp*

*Mobile Ramp* dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk menuju ke kapal pihak pengelola perlu menyediakan *mobile ramp* khusus penumpang *difable* agar memudahkan akses penumpang berkebutuhan khusus saat akan memasuki kapal. Berikut *Mobile Ramp* dapat dilihat pada Gambar 4.20.



Gambar 4. 20 Contoh *Mobile Ramp*

Sumber: <https://gemini.google.com/>

2) Akses Prioritas

Penambahan akses prioritas bagi penumpang penyandang *difable* sangat membantu penyandang *difable* dalam perjalanan diatas kapal agar mendapatkan kenyamanan saat kapal sedang berlayar.

### 3) Kemudahan Akses ke Toilet

Penambahan toilet dengan fasilitas khusus *difable* atau penumpang berkebutuhan khusus akan memudahkan bagi penumpang *difable* saat berada di atas kapal Berikut dapat dilihat pada Gambar 4.21.



Gambar 4. 21 Contoh Fasilitas Toilet *Difable*

Sumber: [gettyimages.com](https://www.gettyimages.com)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada saat penelitian, maka dari permasalahan yang dapat disimpulkan dalam kertas kerja wajib (KKW) ini adalah sebagai berikut.

1. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian kondisi pelayanan penumpang KMP Portlink V terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 adalah sebesar 84%, sedangkan 16% lainnya belum sesuai dengan ketentuan. Dari total 65 jenis layanan yang diamati, 55 layanan telah sesuai, sementara 11 layanan masih tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KMP Portlink V belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan, khususnya pada aspek keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Dengan demikian, diperlukan evaluasi dan peningkatan kualitas fasilitas serta pelayanan yang lebih menyeluruh, agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dapat memenuhi standar dan memberikan kenyamanan serta keamanan yang optimal selama proses penyeberangan.
2. Berdasarkan hasil evaluasi, masih terdapat beberapa aspek pelayanan di KMP Portlink V yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Beberapa kekurangan yang ditemukan meliputi aspek keamanan, yaitu belum tersedianya petugas keamanan khusus dan informasi layanan pengaduan; aspek kenyamanan, seperti ukuran kursi penumpang yang tidak sesuai standar; serta aspek kemudahan, di mana fasilitas bagasi belum tersedia dan tangga penghubung antargeladak belum memenuhi ukuran yang disyaratkan. Selain itu, pada aspek kesetaraan, kapal ini belum menyediakan fasilitas yang memadai bagi penumpang

berkebutuhan khusus seperti, jalur khusus, dan kemudahan akses menuju toilet *difable*. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan pelayanan agar seluruh penumpang, termasuk penyandang disabilitas, dapat merasakan layanan yang aman, nyaman, mudah diakses, dan setara.

## **B. SARAN**

Beberapa masukan yang berupa saran dalam evaluasi penerapan standar pelayanan Minimal angkutan Penyeberangan pada KMP. Portlink V, sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil kesesuaian pelayanan sebesar 84%, disarankan agar KMP Portlink V segera melakukan perbaikan pada aspek yang belum memenuhi standar, terutama dengan menempatkan petugas keamanan bersertifikat, menyediakan informasi layanan pengaduan, serta meningkatkan kenyamanan ruang duduk penumpang reguler. Selain itu, perlu ditambah fasilitas seperti bagasi, dan tangga yang sesuai standar, agar pelayanan kapal dapat sepenuhnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan memberikan kenyamanan serta keamanan yang optimal bagi seluruh penumpang.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KMP Portlink V sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM), disarankan agar pihak pengelola segera memperbaiki dan melengkapi fasilitas yang belum terpenuhi. Perbaikan tersebut mencakup penempatan petugas keamanan bersertifikat, penyediaan informasi pengaduan yang mudah diakses, penyesuaian ukuran kursi penumpang, penyediaan fasilitas bagasi, serta perbaikan desain tangga agar lebih aman. Selain itu, penting untuk menambah fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti jalur landai (*mobile ramp*) dan toilet *difable*. Peningkatan ini tidak hanya memenuhi regulasi, tetapi juga menjamin kenyamanan dan kesetaraan bagi seluruh pengguna jasa.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abu bakar, dkk. (2013). *buku Transportasi Penyeberangan*. jakarta.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Provinsi Lampung Dalam Angka*. Provinsi Il: BPS Provinsi Lampung .
- Firmansyah, R., & Sugiharto. (2020). *jurnal Transportasi Maritim. nalisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Penyeberangan*, 4(1), 35–42.
- Herman Budi Sasono., Tutut Susilowati. (2024). *Manajemen Bongkar Muat Kapal di Tengah Laut dan Dermaga*. Indonesia: Ebukune Litera Media.
- Irwan, Dkk. (2022). *Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan*. palembang: Nas Media Pustaka.
- Kementerian Perhubungan . (2019). *Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan*. Peraturan Menteri Perhubungan .
- Nachia Salsabila;. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kmp. Seira Yang Beroperasi Pada Lintasan Bakauheni - Merak*.
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2021). *Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*. Jakarta: BN 2021 (779): 12 hlm; peraturan.go.id.
- Peraturan Pemerintahan. (2012). *Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Prasetyo, D. P., & Hanafiah. (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Berdasarkan Persepsi Penumpang. *jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 6(2), 112–120.
- Priyono, B. dkk. . (2021). *Pengelolaan Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan*.
- Putri, A., & Nugroho, R. (2020). Evaluasi Kesesuaian Fasilitas Pelayanan Publik Terhadap Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), (112–120).
- Ranti Halfiani;. (2022). *Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Likupang Provinsi Sulawesi Utara*.

Ratriani, V. (2023). *PERLINDUNGAN HAK PEKERJA MIGRAN INDONESIA PADA MASA PANDEMI*. Surabaya.

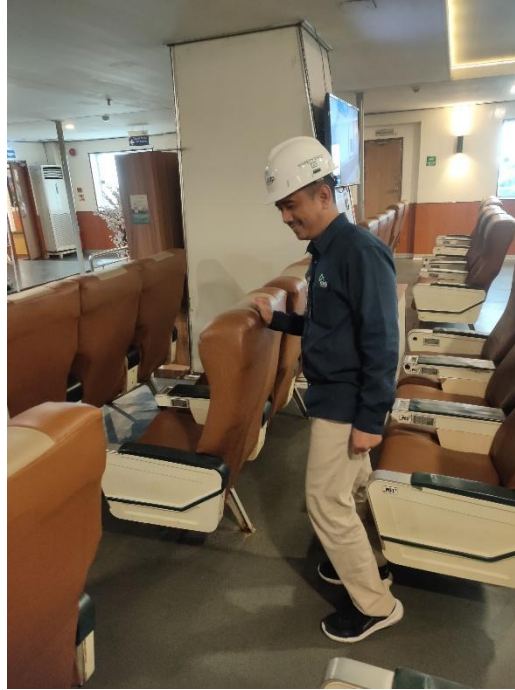
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA. (2024). *PERUBAHAN KETIGA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN*. Jakarta.

Yuliana, D., & Prayogi. (2021). Pelayanan Penumpang dan Kepatuhan Operator terhadap Standar Pelayanan Minimal. *jurnal Pelayanan Publik dan Transportasi*, 5(1), 21–30.

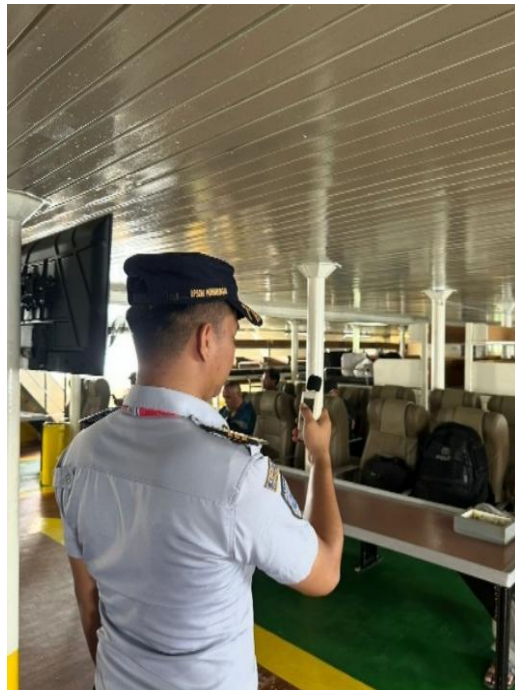
Yuliana, D., & Prayogi, R. (2021). Pelayanan Penumpang dan Kepatuhan Operator terhadap Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Pelayanan Publik dan Transportasi*, 5(1), 21–30.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. 1 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting



### Lampiran 1. 2 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting Kebisingan Suara



Lampiran 1. 3 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting Jumlah *Life Jacket*



Lampiran 1. 4 Dokumentasi Survei Kondisi Eksisting Ruang Tunggu Penumpang



Lampiran 1. 5 Dokumentasi Penandatanganan Form Standar Pelayanan Minimal

