

ABSTRAKSI

Pelabuhan Ketapang dikelola oleh PT. ASDP Cabang Ketapang sebagai operator pelabuhan yang menyediakan fasilitas operasional serta melayani banyak kapal perusahaan angkutan pelayaran yang beroperasi di lintasan Ketapang-Gilimanuk. Sehingga, tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) terutama pelayanan di atas kapal. Namun, di atas kapal yang di amati masih terdapat pelayanan penumpang yang belum tersedia, fasilitas yang belum memadai dan penggunaan fasilitas yang belum optimal. Berdasarkan hasil observasi di atas KMP. Prathita IV, KMP. Munic V, KMP. Agung Wilis I dan KMP. Dharma Rucitra , belum tersedia fasilitas kesetaraan untuk penumpang berkebutuhan khusus, tidak tersedia bagasi penumpang untuk menempatkan barang bawaan, intensitas cahaya yang kurang, fasilitas kenyamanan penumpang tidak berfungsi, tidak tersedia informasi gangguan keamanan, tidak tersedia kursi dengan sandaran tangan di dalam ruang ibu menyusui, dan tidak terdapat informasi perjalanan kapal. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi serta penambahan fasilitas kesetaraan untuk mempermudah penumpang berkebutuhan khusus di atas kapal, pengadaan bagasi untuk memudahkan penempatan barang bawaan penumpang, penambahan intensitas cahaya agar memudahkan penumpang di atas kapal, penambahan fasilitas kenyamanan penumpang, penambahan informasi gangguan keamanan untuk memudahkan penumpang mengakses jika terjadi gangguan keamanan, pengadaan kursi dengan sandaran tangan di ruang ibu menyusui, dan menginformasikan perjalanan kapal agar penumpang mengetahui informasi perjalanan kapal.

Kata kunci : Evaluasi, Pelayanan, Penumpang, Kapal.