

**EVALUASI PENERAPAN KUALITAS STANDAR PELAYANAN
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAYANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



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

M. LUTHFI TRINUGROHO

NPM. 22 03 011

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

**EVALUASI PENERAPAN KUALITAS STANDAR PELAYANAN
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAYANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



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

M. LUTHFI TRINUGROHO

NPM. 22 03 011

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

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI PENERAPAN KUALITAS STANDAR PELAYANAN
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAYANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Disusun dan Diajukan Oleh:
M. Luthfi Trinugroho
NPM. 22 03 011

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal 31 Juli 2025

Menyetujui

Pengaji I



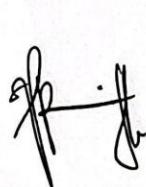
R. Muhammad Firzatullah, S.Pd., M.Kom.
NIP. 19940406 202203 1 010

Pengaji II



Oktrianti Diani, M.Pd
NIP. 19841005 200912 2 004

Pengaji III



Sri Kelana, M.Pd
NIP. 19821115 200912 1 004

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan


Bambang Setiawan, ST., MT
NIP. 19710921 199703 1 002

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB

Judul : Evaluasi Penerapan Kualitas Standar Pelayanan
Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan
Provinsi Nusa Tenggara Barat

Nama Mahasiswa/i : M. Luthfi Trinugroho

NPM : 22 03 011

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan
Palembang, Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Hartoyo, S.SiT., M.M
NIP. 19760422 201012 1 001



Yulia Puspita Sari, S.Si., M.Si.
NIP. 19900522 202203 2 011

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, M.T
NIP. 19730921 199703 1 002

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Luthfi Trinugroho
NPM : 2203011
Program Studi : Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah pihak I selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Penerapan Kualitas Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan Provinsi Nusa Tenggara Barat” dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang
Alamat : Jl. Sabar Jaya No. 116, Perajin, Banyuasin 1 Kabupaten. Banyuasin Sumatera Selatan

Ada pihak II selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Mahasiswa/ Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan. Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pemegang Hak Cipta

Palembang, 31 Juli 2025

Pencipta



Poltektrans SDP Palembang

M. Luthfi Trinugroho

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Luthfi Trinugroho

NPT : 2203011

Program Studi : Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

“EVALUASI PENERAPAN KUALITAS STANDAR PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KAYANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT”

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 pihak Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, 31 Juli 2025

Pencipta



M. Luthfi Trinugroho



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG



Jl. Sabar Jaya No. 116 Tel. : (0711) 753 7278 Email : kepegawaian@poltektransdp-palembang.ac.id
Palembang 30763 Fax. : (0711) 753 7263 Website : www.poltektransdp-palembang.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : 05 / PD / 2025

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

Nama : M. LUTHFI TRINUGROHO
NPM : 22 03 011
Program Studi : D. III STUDI MTPD
Judul Karya : EVALUASI PENERAPAN KUALITAS STANDAR
PELAYANAN
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAYANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan Uji Turnitin 25% 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.



The Bridge Start Here



KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis berhasil menyusun Proposal judul Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul “**Evaluasi Penerapan Kualitas Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan Provinsi Nusa Tenggara barat**” sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Kertas Kerja Wajib ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian Proposal Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak selama masa perkuliahan. Tanpa bantuan tersebut, penulis merasa masih banyak terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dalam hal kemampuan, waktu, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki.

Penulis mengetahui bahwa dalam pembuatan saat menyelesaikan kertas kerja wajib ini tidak luput dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karea itu, tidak lupa penulis ucapakan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya selama masa pendidikan dan penggerjaan kertas kerja wajib ini serta keteguhan iman yang Alhamdulillah menjadi faktor utama penulis dapat menyelesaikan kertas kerja wajib dengan tepat waktu.
2. Kepada orang tua, Ibunda Serly hernava yang selalu mendukung serta memotivasi penulis dalam suka maupun duka, yang selalu berdoa demi kelancaran pendidikan penulis serta memberikan nasihat serta wejangan kepada penulis agar lebih baik dalam menjalani kehidupan di kemudian hari.
3. Kepada orang tua, ayahanda (Alm) Suhono, S.SiT yang telah dipanggil lebih dahulu oleh yang maha kuasa, Terima kasih sudah menemani penulis hingga semester III (tiga). Sesuai keinginan ayah yang ingin

melihat anak bungsunya menjadi seorang taruna, meskipun ayah tidak lagi hadir di dunia ini untuk mendampingi hingga akhir masa Pendidikan penulis. Kerinduan yang tak tersampaikan dan pelukan yang tak bisa dirasakan, rasanya ingin sekali penulis menyerah namun teringat Kembali bagaimana senyuman Bahagia ayah Ketika penulis memulai Pendidikan dan menggunakan seragam taruna untuk pertama kalinya. Terima kasih karena sudah selalu mendukung setiap keputusan yang penulis pilih dan selalu memperjuangkan pendidikan yang terbaik sehingga membuat penulis lebih semangat dan giat agar dapat membanggakan dan membahagiakan ayah, meskipun nanti ayah tidak hadir di acara pelantikan, Namun penulis yakin dan percaya dari atas sana ayah bangga melihat anak bungsu kesayangannya telah berhasil menyelesaikan apa yang telah diperjuangkannya dahulu yaitu melihat anaknya menyandang status sebagai perwira.

4. Kepada Kakanda, Khairunisa Dwirahmatya yang selalu memberikan support serta dukungan moral kepada penulis selaku adiknya, mungkin jika tanpa dukungan beliau bisa jadi penulis tidak berada sampai di titik ini sehingga penulis berterima kasih penuh atas dukungannya.
5. Kepada sahabatku Alissa Zahra zakkiyah yang senantiasa menemani serta memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam menjalani Pendidikan ini.
6. Bapak Dr.Ir. Eko Nugroho Widjatmoko, M.M., IPM., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Trannsportasi Sungai, Danau, dan penyeberangan Palembang.
7. Wakil Direktur 1, Wakil Direktur II, dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan penyeberangan Palembang.
8. Bapak Bambang Setiawan, S.T., M.T selaku ketua Jurusan Diploma III MTPD Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan penyeberangan Palembang.
9. Bapak Hartoyo, S.SiT., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Yulia Puspita Sari, S.Si., M.Si selaku Dosen pembimbing II.

10. Kakak Alumni dan Seluruh pegawai dan Staf balai pengelola Transportasi darat kelas II Nusa Tenggara Barat dan Satuan Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Kayangan.
11. Rekan-rekan kelas Ton A, kontingen Lampung, saudara serta adik perasuhan, adik notar dan tim Praktek kerja lapangan yang telah banyak membantu memberikan semangat dalam menyelesaikan KKW serta rekan-rekan satu angkatan XXXIII. Terimakasih atas bantuan dan doanya yang telah memberikan warna dan cerita di masa perkuliahan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menulis laporan akhir ini. Meskipun penulis telah mengoptimalkan dalam pengerjaan laporan ini, namun penulis juga menyadari masih banyak kemungkinan kekurangan-kekurangan dalam penulisannya, karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sekalian, Akhir kata penulis berharap bahwa kertas kerja wajib ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan untuk kita semua.

Palembang, 31 Juli 2025

M. Luthfi Trinugroho

**EVALUASI PENERAPAN KUALITAS STANDAR PELAYANAN
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAYANGAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

M. Luthfi Trinugroho (22 03 011)

Dibimbing oleh : Hartoyo, S.SiT., M.M dan

Yulia Puspita Sari, S.Si., M.Si

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Kayangan merupakan salah satu pelabuhan yang berada di Nusa Tenggara Barat. Keberadaan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan menjadi sangat penting dalam upaya mendukung perkembangan ekonomi, khususnya untuk menghubungkan wilayah pulau Lombok dan pulau Sumbawa. Dalam hal ini, perlu adanya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundungan yang berlaku agar dapat terlaksananya kegiatan kepelabuhanan yang baik. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada yaitu dengan metode Gap analisis untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang telah diberikan pihak Pelabuhan dengan kesesuaian peraturan yang berlaku saat ini.

Berdasarkan hasil analisis terdapat beberapa pelayanan bagi pengguna jasa yang belum dijalankan dengan baik seperti kurangnya jalur pejalan kaki untuk penumpang, lajur kedatangan di pelabuhan, informasi melalui audio dan display serta kenyamanan dan kemudahan akses bagi penumpang yang belum memenuhi kriteria sesuai dengan total persentase dari Standar Pelayanan Minimal di pelabuhan. Di mana presentase pembobotan tingkat kesesuaian kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No: KP 6188/2024 adalah 53,7% dan tergolong dalam klasifikasi C, serta masuk dalam kategori Cukup.

Kata Kunci : Standar pelayanan, fasilitas penumpang, kualitas, Pelabuhan

**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION FOR PASSENGER
SERVICE QUALITY STANDARDS AT THE KAYANGAN FERRY PORT,
WEST NUSA TENGGARA PROVINCE**

M. Luthfi Trinugroho (22 03 011)
Mentored by : Hartoyo, S.SiT., M.M and
Yulia Puspita Sari, S.Si., M.Si

ABSTRACT

Kayangan Ferry Port is one of the ports located in West Nusa Tenggara. The existence of Kayangan Ferry Port is very important in supporting economic development, especially to connect the islands of Lombok and Sumbawa. In this case, it is necessary to have services in accordance with applicable laws and regulations so that good port activities. In this study, the method used to analyze existing problems is the Gap Analysis method to determine the gap between the services provided by the Port and the compliance with current regulations.

based on the results of the analysis there were several services for service users that have not been running well, such as pedestrian paths for passengers, arrival lanes at the port, information via audio and display as well as comfort and ease of access for passengers who have not met the criteria according to the total percentage of Minimum Service Standards at the port. where the percentage of weighting the level of conformity of the performance of Kayangan Ferry Port services in accordance with the Regulation of the Director General of Land Transportation No: KP 6188/2024 is 53.7% and classified as C, also is included in the category of Sufficient.

Keywords : Service standards, passenger facilities, quality, Port

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Batasan Masalah	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II	4
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	4
A. Tinjauan Pustaka	4
B. Landasan Teori	6
BAB III	11
METODE PENELITIAN	11
A. Desain penelitian	11
B. Sumber Data Dan Subyek Penelitian	12
C. Teknik Pengumpulan Data	14
BAB IV	16
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	16
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	16
B. Analisis Data	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
A.KESIMPULAN	63
B.SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	4
Tabel 2. 2 Aspek Pelayanan Penumpang	9
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	11
Tabel 4. 1 Luas Total Daerah Kabupaten Lombok Timur	17
Tabel 4. 2 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Lombok Timur	19
Tabel 4. 3 Data Produktivitas Kedatangan Selama 5 Tahun Terakhir	33
Tabel 4. 4 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 5 Tahun Terakhir	34
Tabel 4. 5 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 30 hari	35
Tabel 4. 6 Data Produktivitas Kedatangan Selama 30 hari	36
Tabel 4. 7 Lintasan Penyeberangan Kayangan-Pototano	37
Tabel 4. 8 aspek keselamatan di area parkir kendaraan	37
Tabel 4. 9 Aspek keamanan di area parkir kendaraan	38
Tabel 4. 10 Aspek kenyamanan di area parkir kendaraan	39
Tabel 4. 11 Aspek kehandalan/keteraturan di area parkir kendaraan	39
Tabel 4. 12 Apek keselamatan di Gedung terminal	40
Tabel 4. 13 Aspek keamanan di Gedung terminal	41
Tabel 4. 14 Aspek kenyamanan di Gedung terminal	42
Tabel 4. 15 Aspek kemudahan/keterjangkauan di Gedung terminal	42
Tabel 4. 16 Aspek kehandalan/keteraturan di Gedung terminal	43
Tabel 4. 17 Aspek kesetaraan di Gedung terminal	43
Tabel 4. 18 Aspek keselamatan di jalur pejalan kaki	44
Tabel 4. 19 Aspek keamanan di jalur pejalan kaki	44
Tabel 4. 20 Aspek kenyamanan di jalur pejalan kaki	45
Tabel 4. 21 Aspek kemudahan keterjangkauan di jalur pejalan kaki	45
Tabel 4. 22 Kehandalan keteraturan di jalur pejalan kaki	45
Tabel 4. 23 Aspek Kesetaraan di jalur pejalan kaki	46
Tabel 4. 24 Aspek Keselamatan di area titik kumpul	47
Tabel 4. 25 Aspek Keamanan di area titik kumpul	47
Tabel 4. 26 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 30 hari	48
Tabel 4. 27 Intensitas Cahaya lampu di ruang tunggu	50
Tabel 4. 28 SPM Penumpang pada Pelabuhan	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	13
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Lombok Timur	16
Gambar 4. 2 kapal yang beroperasi di lintasan	20
Gambar 4. 3 Kapal Surya Kayangan	20
Gambar 4. 4 Kapal Mutiara Alas II	21
Gambar 4. 5 Layout Pelabuhan Penyeberangan Kayangan	21
Gambar 4. 6 Kantor PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Kayangan	22
Gambar 4. 7 Jembatan Timbang	23
Gambar 4. 8 Gedung Terminal	23
Gambar 4. 9 Parkir Kendaraan	24
Gambar 4. 10 Parkir Siap muat	24
Gambar 4. 11 Musala	25
Gambar 4. 12 Toilet Umum	25
Gambar 4. 13 Tollgate	26
Gambar 4. 14 Ruang Tunggu	26
Gambar 4. 15 Poliklinik	27
Gambar 4. 16 Tangki Bahan Bakar	27
Gambar 4. 17 Dermaga 1	28
Gambar 4. 18 Dermaga 2	29
Gambar 4. 19 Habror basin	29
Gambar 4. 20 Rumah Movable Bridge	30
Gambar 4. 21 Local Port Service	30
Gambar 4. 22 Catwalk	31
Gambar 4. 23 Fender	31
Gambar 4. 24 Bolder	32
Gambar 4. 25 Trestle	32
Gambar 4. 26 peta lintasan Kayangan-Pototano	37
Gambar 4. 27 kondisi pejalan kaki menggunakan jalur kendaraan	46
Gambar 4. 28 Contoh Informasi Nomor Darurat	59
Gambar 4. 29 Contoh Jalur Evakuasi	59
Gambar 4. 30 layout Pelabuhan kayangan	60
Gambar 4. 31 contoh informasi tarif di Pelabuhan	60
Gambar 4. 32 contoh audio/speaker	61
Gambar 4. 33 contoh audio/speaker	61
Gambar 4. 34 contoh layout jalur pejalan kaki (gangway)	62
Gambar 4. 35 contoh layout jalur pejalan kaki (gangway)	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi pengukuran itensitas cahaya	67
Lampiran 2 Dokumentasi wawancara dengan pihak pelabuhan	68
Lampiran 3 Dokumentasi pengambilan data dilapangan	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penumpang adalah individu yang bersedia membayar biaya transportasi mereka sendiri atau yang memanfaatkan layanan transportasi darat, udara, laut, serta kereta api. (Sarah,dkk 2023). Karakteristik pelabuhan seperti fasilitas pelabuhan, keterhubungan pelabuhan, dan privatisasi pelabuhan memiliki pengaruh besar terhadap kinerja Pelabuhan. (Syayuti, 2023).

Dalam pelayanan transportasi umum, pengalaman yang dirasakan oleh masyarakat tentu bervariasi, mulai dari yang sangat baik hingga yang kurang memuaskan. Saat ini, tanggung jawab atas pelayanan transportasi umum tidak hanya berada di tangan pemerintah, melainkan juga memerlukan partisipasi dari semua pihak, termasuk sektor swasta dan masyarakat. Agar pelayanan transportasi umum dapat ditingkatkan, kerjasama dari berbagai pihak sangat penting. Dengan demikian, setiap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dapat dipahami dengan baik, dan melibatkan berbagai elemen akan memudahkan proses sosialisasi, sehingga jika kebijakannya memang positif dan sesuai dengan kondisi, akan lebih mudah diterima oleh masyarakat. (Mardiah, 2024).

Oleh karena itu, penerapan standar pelayanan minimal sesuai regulasi seperti yang dijelaskan di dalam Peraturan Menteri Perhubungan, menjadi perihal yang sangat penting agar memastikan terpenuhinya hak-hak penumpang akibat dari permasalahan yang diamati oleh peneliti tentang banyaknya ketidaksesuaian dalam bidang fasilitas baik di sisi daratan maupun di sisi perairan jelas sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan penyeberangan.Maka dari itu perlu ditelaah kembali aspek apa saja yang belum sesuai dengan ketentuan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP-DRJD 6188/2024.Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan dapat dilihat aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, keterjangkauan, kehandalan, keteraturan, dan kesetaraan. Maka dari itu sesuai dengan Landasa

Hukum Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :KP-DRJD 6188/2024, Standar pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan mencakup: Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan, Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu, Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dari dermaga ke kapal dan area titik kumpul evakuasi (*master station*).

Sesuai dengan isu yang telah disebutkan, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kriteria pelayanan bagi penumpang di Pelabuhan penyeberangan. kayangan sesuai dengan peraturan hukum, dengan cara mengambil Proposal judul Kertas Kerja Wajib (KKW) yaitu “Evaluasi Penerapan Kualitas Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan Provinsi Nusa Tenggara Barat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka terdapat beberapa rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Apakah layanan untuk penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan telah memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP-DRJD 6188/2024 tentang Pedoman Penilaian Penerapan Standar Layanan Pelabuhan Penyeberangan.
2. Fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar memenuhi standar minimum layanan bagi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Kayangan Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP-DRJD 6188/2024 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
2. Mengetahui fasilitas pelayanan penumpang yang perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan agar memenuhi kesesuaian dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP-DRJD 6188/2024 tentang pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

D. Batasan Masalah

Agar inti permasalahan yang diangkat dalam Proposal Judul tetap sesuai dan tidak melebar dari focus penelitian, perlu dilakukan pembatasan masalah:

1. Penelitian ini menganalisis standar pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan dikhususkan pada Tingkat Pelayanan Minimal Yang Dibutuhkan Sesuai Dengan Peraturan Yang Berlaku.
2. Tempat Penelitian Lokasi yang diteliti adalah Pelabuhan Penyeberangan yang akan dilakukan di area parkir untuk penumpang dan penjemput, Gedung terminal penumpang, jalur pejalan kaki dan area titik kumpul pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan .

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat bagi Akademis Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti pendidikan serta memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program Diploma III MTPD di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.
2. Manfaat bagi Lembaga / Instansi Harapan dari informasi ini adalah bisa memberikan pemahaman dan perspektif kepada seluruh anggota akademik di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.
3. Manfaat bagi Masyarakat Memberikan Gambaran mengenai optimalnya pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan kayangan yang berguna bagi Masyarakat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penelitian sebelumnya dijadikan sebagai acuan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan sekarang, dengan maksud agar hasil penelitian tetap terjamin keasliannya dan dapat di pertanggungjawabkan secara akademis, yaitu sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NAMA PENELITI DAN TAHUN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Azuli Iqbal Rhamadan (2023)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara	Tingkat Kualitas Standar Pelayanan Sebesar 14,34% Dan Termasuk Dalam Kategori Klasifikasi D (Kurang Baik)
Ragil Wira Saputra (2024)	Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Rasau Jaya Provinsi Kalimantan Barat	Tingkat Kualitas Standar Pelayanan Sebesar 28,04% dan termasuk Dalam Kategori Klasifikasi D (Kurang Baik)

Berkaitan dengan topik yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini, maka perlu didukung dari penelitian-penelitian yang terdahulu yang membahas penelitian yang sejenis. Manfaat *review* penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui apa yang telah dihasilkan dan perbedaan apa dari penelitian sebelumnya.

Menurut Azuli Iqbal R (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Kalitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara”. Penelitian ini menggunakan dasar hukum KP. 5062/DJRD/2020 Tentang penilaian terhadap penerapan standar pelayanan Pelabuhan penyeberangan. Hasil penelitian berupa Tingkat standar pelayanan sebesar 14,34% dan termasuk dalam kategori kasifikasi D.

Menurut Ragil Wira S (2024) dalam penelitiannya yang berjudul

“Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Risau Jaya Provinsi Kalimantan Barat”. Penelitian ini menggunakan dasar hukum KP. 5062/DJRD/2020 Tentang penilaian terhadap penerapan standar pelayanan Pelabuhan penyeberangan. Hasil penelitian berupa Tingkat standar pelayanan sebesar 28,04% dan termasuk dalam kategori kasifikasi D.

Keterkaitan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu belum menganalisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pelabuhan Penyeberangan berdasarkan pedoman penilaian terhadap standar pelayanan pelabuhan melalui Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor:KP-DJRD 6188/2024 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

2. Teori Pendukung

a. Standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : KP-DJRD 6188/2024 standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan mencakup beberapa aspek, antara lain:

- 1) Keselamatan: Menjamin bahwa seluruh prosedur dan fasilitas memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan.
- 2) Keamanan: Menyediakan lingkungan yang aman bagi penumpang selama berada di pelabuhan dan selama perjalanan.
- 3) Keandalan/Keteraturan: Menjamin adanya waktu yang tepat untuk keberangkatan dan kedatangan serta memberikan layanan yang stabil. Kenyamanan: Menawarkan sarana yang nyaman, seperti ruang tunggu yang cukup dan fasilitas tambahan lainnya..
- 4) Kemudahan/Keterjangkauan: Memberikan kemudahan akses dan harga yang bersaing untuk semua kalangan masyarakat.
- 5) Kesetaraan: Menjamin bahwa semua penumpang mendapatkan pelayanan yang setara tanpa diskriminasi.

Implementasi SPM ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa transportasi penyeberangan.

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

Aturan hukum yang ditetapkan sebagai dasar teori yang secara langsung berkaitan dengan isu yang akan diteliti, yaitu:

- 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 (20) : Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau bertambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.
 - 4) Pasal 22 ayat (1) : Angkutan Penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya.
- b. Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : KP-DRJD 6188/2024 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
- 1) Pasal 1 ayat (1): Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

- 2) Pasal 1 ayat (4): Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan adalah Balai Pengelola Transportasi Darat atau unit pelaksana teknis daerah pelabuhan penyeberangan.
- 3) Pasal 2 ayat (1): Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan dan Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan dalam menyelenggarakan Pelabuhan Penyeberangan wajib memenuhi standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
- 4) Pasal 2 ayat (2): Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a) Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan
 - b) Standar Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan;
 - c) Standar Pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan.
Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi aspek:
 - (1) Keselamatan
 - (2) Keamanan
 - (3) Kenyamanan
 - (4) Kemudahan Keterjangkauan
 - (5) Kehandalan Keteraturan; dan/atau
 - (6) Kesetaraan
 - d) Toilet untuk Pria dan Wanita Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisi nya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.
- 5) Pasal 7 ayat (1): Klasifikasi penilaian Pelabuhan Penyeberangan sebagai berikut:
 - a) Klasifikasi A dengan kategori sangat baik
 - b) Klasifikasi B dengan kategori baik
 - c) Klasifikasi C dengan kategori cukup
 - d) Klasifikasi D dengan kategori kurang baik

- 6) Pasal 7 ayat (2): Penilaian Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki rentang nilai sebagai berikut :
- a) Kategori sangat baik memiliki nilai > 85
 - b) Kategori baik memiliki nilai antara $70 - 85$
 - c) Kategori cukup memiliki nilai antara $51 - 69$
 - d) Kategori kurang baik memiliki nilai < 50
- 7) Pasal 9 ayat (1): Untuk Pelabuhan Penyeberangan yang telah memenuhi klasifikasi penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 diberikan surat keputusan penilaian standar pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.
- 8) Pasal 9 ayat (2): Surat keputusan penilaian standar Pelayanan Pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh:
- a) Direktur yang membidangi Transportasi penyeberangan, untuk pelabuhan penyeberangan yang melayani lintas antar Provinsi dan pelabuhan yang diusahakan;
 - b) Pemerintah daerah provinsi, untuk pelabuhan penyeberangan lintas dalam Provinsi; dan
 - c) Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, untuk penyeberangan lintasan dalam kabupaten/kota. pelabuhan
- 9) Pasal 11 ayat (1): Pelabuhan Penyeberangan dari hasil penilaian standar pelayanan Pelabuhan Penyeberangan memperoleh klasifikasi D dengan kategori kurang baik selama 2 (dua) tahun berturut-turut sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) huruf d dikenai sanksi berupa penurunan tarif

2. Landasan Teori

a. Standar Pelayanan

Muhajir (2022:10), Standar pelayanan Adalah tolok ukur yang digunakan untuk menjadi panduan dalam penyediaan layanan dan sebagai acuan atau kriteria dalam menilai kualitas layanan yang menjadi tanggung jawab dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat demi memberikan pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP. 5062/AP005/DRJD/2020 Pasal 2 Ayat (3), Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan mencakup berbagai aspek sebagai berikut:

- b. (Anggraini, 2022 : 37). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tabel 2. 2 Aspek Pelayanan Penumpang

No	Jenis Pelayanan	Fasilitas pelayanan
1	Keselamatan	a. Fasilitas Keselamatan b. Fasilitas Kesehatan
2	Keamanan	a. Fasilitas Keamanan b. Petugas Keamanan
3	Kenyamanan	a. Ruang Tunggu Penumpang b. Toilet c. Mushola d. Fasilitas Pendingin Ruangan e. Lampu Penerangan Ruangan f. Fasilitas Jalur Penumpang
4	Kemudahan keterjangkauan	a. Informasi pelayanan penumpang b. Informasi keberangkatan kapal c. Informasi fasilitas angkutan lanjutan d. Fasilitas layanan penumpang e. Petugas parkir f. Pelayanan bagasi penumpang
5	Kehandalan keteraturan	a. Layanan petugas b. Layanan penjualan tiket

- c. (Hidayat, 2022 : 63). Pelayanan bagi penumpang angkutan penyebrangan adalah acuan untuk penyedia layanan dalam memberikan fasilitas kepada penumpang kapal yang harus dilaksanakan oleh pengelola terminal penumpang angkutan penyebrangan.

d. Pelabuhan

(Rika Widianita, 2023 : 42). Pelabuhan merupakan suatu terminal (tempat pemberhentian) kapal setelah melakukan pelayaran. Selain itu pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang dan pemelancar hubungan antar daerah. pulau atau bahkan antar benua dan bangsa. Karena pelabuhan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan industri dan perdagangan. serta pembangunan nasional. maka hal tersebut membawa konsenkuensi terhadap pengolahan segmen usaha pelabuhan tersebut agar operasional dapat dilakukan secara efektif. efisien dan professional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar. aman dan cepat dengan biaya terjangkau.

e. Penumpang

(Sarah,dkk 2023). Penumpang adalah orang perseorangan yang bersedia membayar sendiri angkutannya maupun yang menggunakan jasa angkutan darat, udara, laut, dan kereta api

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti selama 4 bulan terhitung sejak bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2025. Lokasi penelitian dilaksanakan di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Des24				Jan25				Feb25				Mar25				Apr25				Mei25					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Persiapan Penelitian	■	■	■	■	■	■	■	■																		
Pelaksanaan Magang									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Pelaksanaan Observasi													■	■												
Pengumpulan Data													■	■	■	■	■									
Penyusunan KKW										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Bimbingan Dosen										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

2. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan adalah kajian tentang Standar Kualitas Pelayanan Penumpang di pelabuhan penyeberangan yang selaras dengan Perdirjen No KP-DRJD 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Penumpang, dengan menerapkan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

Natalia (2023:12), Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang berupaya untuk menggambarkan semua data atau objek yang sedang diteliti serta situasi yang terkait, menganalisis, dan membandingkannya berdasarkan kondisi yang ada saat ini, dan mencoba memberikan solusi untuk masalah, sehingga tetap *up to date*.

B. Sumber Data Dan Subyek Penelitian

Di dalam konteks penelitian, sumber data merujuk pada subyek di mana informasi diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Sumber Data Primer

yang merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Untuk penelitian ini, sumber data primer yang digunakan adalah:

- a. Data produktifitas keberangkatan dan kedatangan di Pelabuhan penyeberangan Kayangan selama 30 hari
- b. Data standar layanan pelabuhan sesuai dengan kriteria penilaian yang tercantum dalam peraturan direktur jenderal perhubungan darat nomor: KP-DRJD 6188/2024

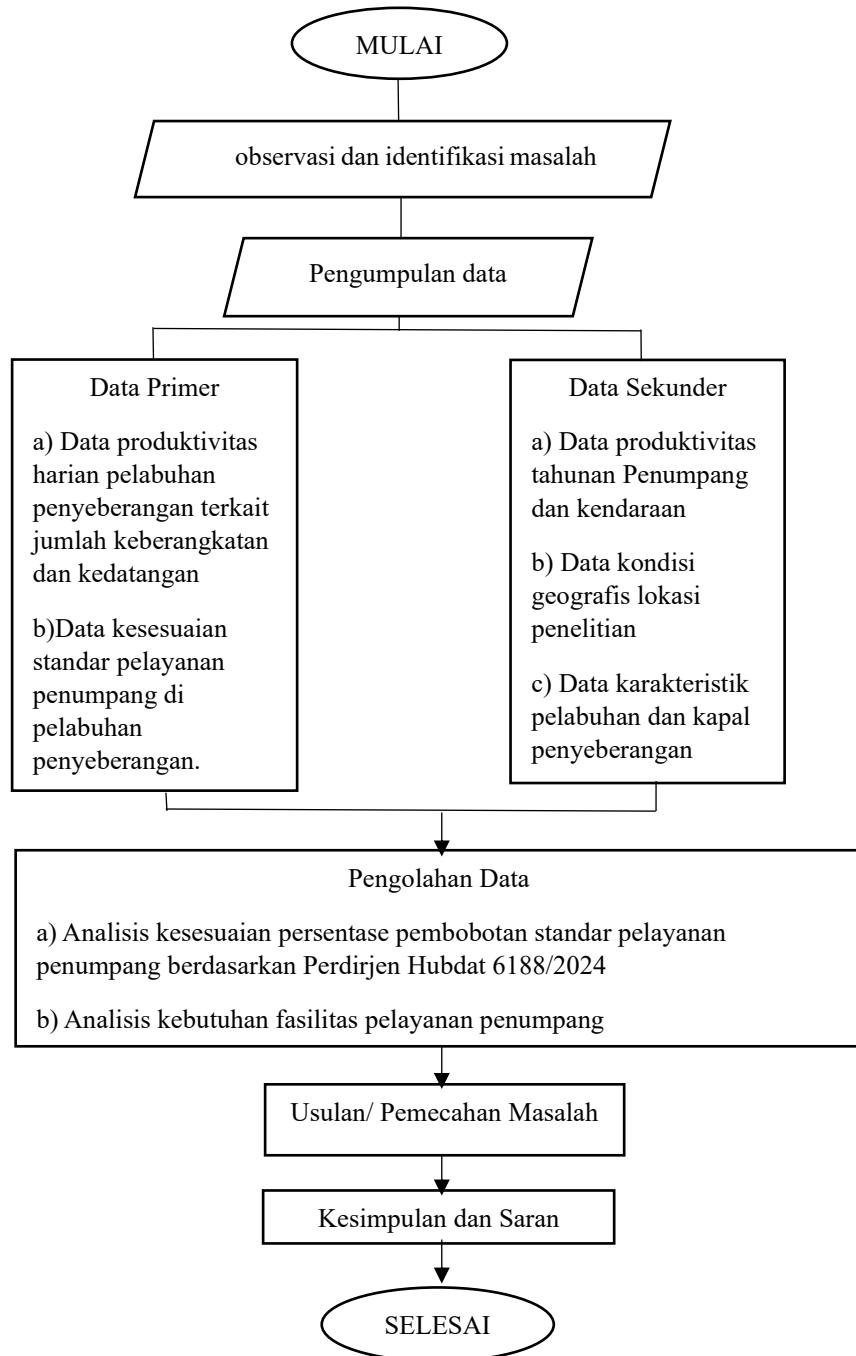
2. Sumber Data Sekunder,

yang terdiri dari data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai dukungan untuk sumber data primer. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder mencakup institusi yang memiliki peran dan tanggung jawab terhadap pelabuhan Kayangan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- a. Data produktifitas penumpang dan kendaraan Tahunan Pelabuhan
- b. Data kondisi geografis provinsi Nusa Tenggara Barat
- c. Data karakteristik Pelabuhan dan kapal penyeberangan

3. Bagan alur penelitian

Dalam melakukan penelitian, sangat penting untuk memiliki suatu rencana penelitian yang akan memandu dalam menetapkan langkah-langkah yang harus diambil. Diagram berikut dapat memberikan gambaran mengenai studi ini. Dapat dilihat gambar 3.1



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pembuatan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini, kami menerapkan sejumlah cara untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan referensi serta pembanding. Informasi yang diperoleh dari studi ini terbagi menjadi dua kategori utama:

1. Data Primer

Data Primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari asalnya, lalu dianalisis dan dicatat. Dalam proses pengumpulan data primer ini, penulis melakukan berbagai aktivitas dengan teknik

a. Observasi

Observasi merupakan suatu bentuk pengamatan yang dilakukan secara sistematis, di mana hasil pengamatan tersebut kemudian dicatat. Dalam metode ini, penulis melakukan pengamatan terhadap kondisi pelabuhan saat ini untuk mendapatkan data yang relevan. Pengamatan yang akan dilakukan antara lain:

- 1) Survei produktifitas Pelabuhan jumlah keberangkatan maupun kedatangan kendaraan dan penumpang
- 2) Survei kondisi eksisting standar pelayanan terhadap penumpang

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode yang dapat digunakan oleh peneliti kualitatif untuk memperoleh gambaran dari sudut pandang subjek melalui media tertulis dan dokumen lainnya yang tersedia.

Dengan menggunakan metode-metode tersebut, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai topik yang diteliti.

2. Analisa

Untuk penelitian saat ini kami menggunakan analisis uji validitas untuk mengevaluasi kondisi layanan dan mengidentifikasi kriteria layanan yang belum terpenuhi di Pelabuhan Kayangan dengan membandingkan tolok ukur layanan yang ada. Klasifikasi dan indikator standar pelayanan penumpang pada angkutan penyeberangan akan mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan

Penyeberangan, serta mempertimbangkan kondisi yang ada saat ini. Analisis Kesesuaian Persentase Pembobotan Standar Pelayanan Penumpang, metode yang digunakan adalah Gap Analisis, sebuah pendekatan untuk mengukur perbedaan antara kondisi nyata di lapangan dengan kinerja dari suatu peraturan. Penelitian ini berlandaskan pada Perdirjen No KP-DRJD 6188/2024, yang menetapkan enam aspek penilaian: keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kehandalan/keteraturan, dan kesetaraan. Analisis ini akan dilakukan di Area parkir kendaraan untuk penumpang dan penjemput, Gedung terminal penumpang, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*master station*), untuk mengevaluasi tingkat pembobotan standar pelayanan di pelabuhan dalam kondisi yang ada.

Dari hasil analisis kesesuaian ini, diperoleh nilai pembobotan yang kemudian akan diklasifikasikan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Perdirjen KP-DRJD 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang, yaitu:

- a. Klasifikasi A : Kategori sangat baik, nilai > 86
- b. Klasifikasi B : Kategori baik, nilai 70-85
- c. Klasifikasi C : Kategori cukup, nilai 51-69
- d. Klasifikasi D : Kategori kurang baik, nilai <50

3. Analisis Kebutuhan Fasilitas Pelayanan Penumpang

Analisis kebutuhan fasilitas di pelabuhan terbagi menjadi empat kategori pelayanan, yaitu di Area parkir kendaraan untuk penumpang dan penjemput, Gedung terminal penumpang, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*master station*). Peninjauan terhadap kebutuhan fasilitas ini mengacu pada standar yang diatur dalam Perdirjen No KP-DRJD 6188/2024.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Kondisi Wilayah

a. Kondisi geografis



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Lombok Timur

Sumber: eartlombok.com (2025)

Kabupaten Lombok Timur terletak di posisi paling timur Pulau Lombok. Secara geografis, area ini berada pada koordinat 8° – 9° Lintang Selatan dan 116° – 117° Bujur Timur, dengan luas wilayah mencapai $2.679,88 \text{ km}^2$. Dari luas tersebut, $1.605,55 \text{ km}^2$ adalah daratan, sementara $1.074,33 \text{ km}^2$ merupakan perairan. Topografi Kabupaten Lombok Timur sangat bervariasi, dengan ketinggian yang berkisar antara 0 hingga 3.726 meter di atas permukaan laut. Selain itu, kemiringan lahan juga beragam, mulai dari 0 hingga lebih dari 40%.

Sebagian besar daerah dengan kemiringan 0-2% terletak di sepanjang pesisir, membentang dari utara hingga selatan kabupaten. Analisis spasial menunjukkan bahwa wilayah dengan kemiringan lahan lebih dari 40% terkonsentrasi di bagian utara Pegunungan Rinjani. Distribusi kemiringan lahan didominasi oleh kelas 2-15%, yang meliputi area seluas $967,6 \text{ km}^2$, diikuti oleh kelas 0-2% seluas $257,6 \text{ km}^2$. Wilayah dengan kemiringan 15-

40% mencakup 242,2 km², sedangkan area dengan kemiringan ekstrem (>40%) memiliki luasan terkecil, yaitu 138,1 km².

Pelabuhan Kayangan terletak di Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur, yang berjarak sekitar 80 km dari kantor BPTD Nusa Tenggara Barat. Akses menuju pelabuhan ini dapat dilakukan dengan menggunakan kendaraan bermotor, dengan estimasi waktu perjalanan sekitar 2 jam. Jika Anda memerlukan informasi lebih lanjut mengenai luas wilayah Kabupaten Lombok Timur, silakan merujuk pada sumber yang relevan.

Tabel 4. 1 Luas Total Daerah Kabupaten Lombok Timur

KECAMATAN	LUAS TOTAL DAERAH(HEKTARE)	TINGGI WILAYAH (mdpl)	JARAK KE IBUKOTA (km)
KERUAK	4.049.00	17	22
JEROWARU	14.278.00	54	28.5
SAKRA	2.509.00	230	12
SAKRA BARAT	3.230.00	197	18
SAKRA TIMUR	3.704.00	157	18
TERARA	4.141.00	360	13.5
MONTONG GADING	2.566.00	408	18
SIKUR	7.827.00	301	10
MASBAGIK	3.317.00	340	7
PRINGGASELA	13.426.00	355	8.3
SUKAMULIA	1.449.00	214	4
SURALAGA	2.702.00	190	9
SELONG	3.168.00	136	0
LABUAN HAJI	4.957.00	4	7
PRINGGABAYA	13.620.00	50	24

KECAMATAN	LUAS TOTAL DAERAH(HEKTARE)	TINGGI WILAYAH (mdpl)	JARAK KE IBUKOTA (km)
SUELA	11.501.00	373	3
AKIMEL	7.505.00	292	14
WANASABA	5.589.00	260	20
SEMBALUN	21.780.00	1.200	49
LENEK	-	278	11.3
SAMBELIA	24.522.00	131	54

Sumber: Badan Pusat Statistik Prov.Nusa Tenggara Barat

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki ciri khas iklim sabana tropis yang ditandai oleh dua musim yang berbeda: musim hujan dan musim kemarau. Di Lombok Timur, musim hujan berlangsung dari bulan November hingga April, sedangkan di Lombok Barat, musim kemarau terjadi antara bulan Mei dan Oktober. Musim kemarau ini bertepatan dengan angin monsun timuran yang kering, sehingga jarang menghasilkan curah hujan. Suhu udara di Lombok Timur bervariasi antara 21°C hingga 34°C, dipengaruhi oleh kondisi topografi dan ketinggian daerah tersebut. Tingkat kelembaban relatif di wilayah ini umumnya berada pada kisaran 70% hingga 80%.

b. Batas Administrasi

Secara administratif, Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki batas-batas yang jelas yaitu:

1. Utara: Kabupaten Lombok Utara
2. Selatan: Samudera Indonesia
3. Barat: Selat Lombok dan Kota Mataram
4. Timur: Kabupaten Lombok Tengah

Populasi di Kabupaten Lombok Timur bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor demografis utama, seperti migrasi, angka kelahiran (fertilitas), dan angka kematian (mortalitas). Berdasarkan data tahun 2024, total populasi Kabupaten Lombok Timur mencapai 744. 309 jiwa, yang

tersebar di 20 kecamatan di wilayah tersebut. Rincian lebih lanjut mengenai distribusi populasi per kecamatan dapat dilihat pada tabel yang tersedia.

Tabel 4. 2 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Lombok Timur

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK LAKI-LAKI	JUMLAH PENDUDUK PEREMPUAN	TOTAL
KERUAK	29.067	29.451	58.518
JEROWARU	31.229	31.047	62.276
SAKRA	32.324	32.658	64.982
SAKRA BARAT	29.339	29.664	59.003
SAKRA TIMUR	26.450	26.294	52.744
TERARA	38.909	38.049	76.958
MONTONG GADING	24.718	24.770	49.488
SIKUR	40.013	40.123	80.136
MASBAGIK	54.834	54.578	109.412
PRINGGASELA	31.992	32.007	63.999
SUKAMULIA	182.227	18.658	200.885
SURALAGA	32.338	33.254	65.592
SELONG	46.786	46.980	93.766
LABUHAN HAJI	323.144	33.086	356.230
PRINGGABAYA	55.851	56.522	112.373
SUELA	22.935	23.126	46.061
AIKMEL	35.288	35.820	71.108
WANASABA	34.383	34.881	69.264
SEMBALUN	21.708	11.799	22.887
SAMBELIA	122.101	22.431	144.532

Sumber: Badan Pusat Statistik Prov.Nusa Tenggara Barat

c. Sarana dan Prasarana Transportasi

1. Sarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Sarana transportasi, khususnya kapal Ro-Ro yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung mobilitas penumpang dan barang. Pemeliharaan kondisi kapal sangatlah krusial, mengingat tingginya intensitas operasional dalam proses bongkar muat. Pelabuhan ini mengelola 28 kapal untuk rute Kayangan-Poto Tano, di mana sebanyak 10 kapal beroperasi setiap hari, melakukan 39 perjalanan dengan interval 32-35 menit di antara setiap kapal untuk keperluan bongkar muat. Berikut ini adalah daftar kapal yang beroperasi di pelabuhan tersebut.

NO	NAMA KAPAL	KODE	NAHKODA	GT(Gross Tonnage)	CALL SIGN	IMO	PERUSAHAAN
1	KMP. SURAMADU NUSANTARA	G	KUSNADI	672	YHIV	7927063	PT. JEMBATAN NUSANTARA
2	KMP. MARINA QUINTA	P	SUKARYO	871	POZ	9034676	
3	KMP. KALEBI	A	MARTHEN LUTHER	919	YESP	8872356	
4	KMP. PELANGI NUSANTARA	H	FAESOL ANWAR	909	YEXB	8874768	
5	KMP. PERTIWI NUSANTARA	O	SOIL	605	YFHQ	7850492	
6	KMP. MARINA TERITERA	L	SAMSUDIN	824	POCO	9034664	
7	KMP. GARDAGA MARITIM I	B	ZIADUL FAHMI	695	YBVPP2	9837054	
8	KMP. GARDAGA MARITIM II	K	EKO WINANTO	695	YBXL2	9837028	
9	KMP. GARDAGA MARITIM 6	W	SANDI PRIYO	833	YDKF2	9931692	
10	KMP. GARDAGA MARITIM 8	Y	HAANG BERRIA	833	YDKH2	9931707	
11	KMP. MUTIARA ALAS I	N	USMAN EFENDI	378	POMQ	8656922	PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN
12	KMP. MUTIARA ALAS II	R	ABDI ARDIANSYAH	376	JZRA	9047958	
13	KMP. MUTIARA ALAS III	AB	MUHAMMAD HERRY	376	JZSZ	8774554	
14	KMP. PERMATA LESTARI II	V	RISNU RISAN	547	YBAP2	9196670	
15	KMP. MUTIARA INDONESIA	Q	AGUS SUFAAT	741	YTUK	5273254	PT. DHARMA LAUT UTAMA
16	KMP. WICITRA DHARMA	D	ARIEF SOESWANTO	589	YFFA	7234179	
17	KMP. SATYA DHARMA	I	LALU SAIFUL BAHRI	481	YEST	7851721	
18	KMP. SURYA KAYANGAN	AA	MUZAYYIN FATHONI	2387	YDKV2	9931898	PT. SURYA TIMUR LINE
19	KMP. LIBERTY 01	X	EKO PRASETYO BUDI	729	POYR	9279654	
20	KMP. PUTRI GANYAR	F	RIMBA IRAWAN	819	YDAZ	8621733	PT. JEMILA FERRY
21	KMP. JEMILA FAJAR	J	DENNY PRADANA	736	YHPI	8504703	
22	KMP. NUSA SENTOSA	C	EDI SUWITO	707	YGED	7220427	PT. PUTERA MASTER SP
23	KMP. NUSA SEAHTERA	U	KEBA PUJA SUKA	899	YESM	7302201	
24	KMP. RAJA ENGGANO	S	MUHAMMAD ASDAR	783	YHDG	9023603	PT. ASDP
25	KMP. BELIDA	M	SUMANI	844	YHRK	8991152	
26	KMP. TRIMAS ELLISA	T	LUKMAN HAKIM	924	JZPU	8663092	PT. TRI SAKTI LAUT MAS
27	KMP. NUSA WANGI	E	AHMAD SAHROWADI	402	YEEH	8837368	
28	KMP. JAX	Z	M. SUTARYADI	1136	YDPJ2	8349244	PT BAHTERA SAMUDERA INDONESIA

Gambar 4. 2 kapal yang beroperasi di lintasan

Sumber : Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan (2025)

- 1) KMP. Surya Kayangan KMP. Surya Kayangan Merupakan kapal milik PT. Surya Timur Line dengan lintas Kayangan – Pototano yang memiliki GT (Gross Tonnage) terbesar di lintas Kayangan – Pototano,dengan GT 2387



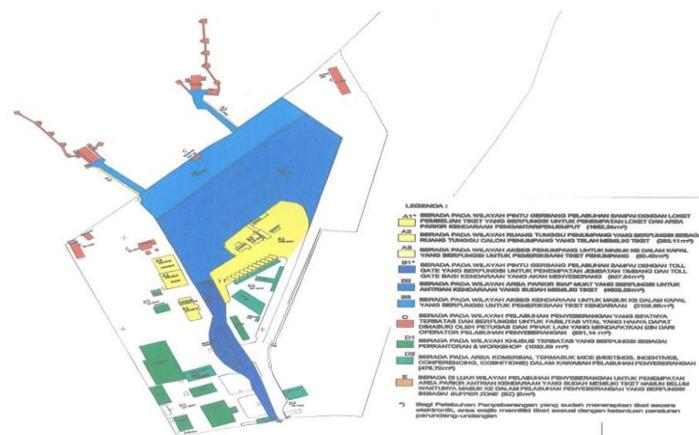
Gambar 4. 3 Kapal Surya Kayangan

- 2) KMP. Mutiara alas II KMP. Mutiara Alas II Merupakan kapal milik PT. Atosim Lampung Pelayaran dengan lintas Kayangan – Pototano yang memiliki GT (Gross Tonnage) terkecil di lintas Kayangan – Pototano, dengan GT 376



Gambar 4. 4 Kapal Mutiara Alas II

Optimalisasi operasional Pelabuhan Penyeberangan Kayangan membutuhkan penyediaan infrastruktur yang memadai. Infrastruktur ini memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan jasa angkutan penyeberangan di area kerja pelabuhan. Untuk mendukung aktivitas rutin seperti layanan penumpang dan kendaraan, Pelabuhan Penyeberangan Kayangan dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung. Berikut ini adalah gambaran umum tata letak Pelabuhan Penyeberangan Kayangan:



Gambar 4. 5 Layout Pelabuhan Penyeberangan Kayangan

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Kayangan (2025)

2. Prasarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

a. Fasilitas daratan

Fasilitas daratan merujuk pada berbagai sarana yang berada di sisi daratan. Di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, fasilitas yang tersedia dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kantor PT. ASDPI Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan berfungsi sebagai pusat kegiatan administrasi dan operasional pelabuhan. Terdapat empat bagian di dalam kantor ini, yaitu bagian usaha, bagian teknik, bagian sumber daya manusia dan umum, serta bagian keuangan.



Gambar 4. 6 Kantor PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Kayangan

2) Jembatan Timbang

Jembatan timbang berfungsi untuk mengukur berat muatan yang dibawa oleh kendaraan besar sebelum memasuki kapal. Jembatan ini terletak di depan loket kendaraan besar. Dengan kondisi yang baik dan pemanfaatan yang optimal, jembatan timbang ini memungkinkan kendaraan yang akan memasuki kapal mengetahui secara akurat berat muatan yang akan dibawa.



Gambar 4. 7 Jembatan Timbang

3) Gedung Terminal

Gedung terminal di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan dilengkapi dengan fasilitas klinik Kesehatan, ruang tunggu bagi penumpang, serta toilet. Bangunan ini berada dalam kondisi baik dan mampu menampung penumpang dengan nyaman sebelum mereka berangkat menuju kapal.



Gambar 4. 8 Gedung Terminal

4) Lapangan Parkir pengantar dan penjemput

Area parkir ini difungsikan sebagai tempat untuk kendaraan pengantar dan penjemput. Terdapat dua jenis lapangan dalam area parkir ini, yaitu lapangan parkir mobil dan lapangan parkir motor. Fasilitas ini digunakan untuk mengantar atau menunggu kedatangan penumpang di pelabuhan.



Gambar 4. 9 Parkir Kendaraan

5) Lapangan parkir siap muat

Fasilitas parkir siap muat memainkan peran penting dalam pengelolaan arus kendaraan di pelabuhan. Kendaraan yang telah diverifikasi dan siap untuk dimuat ke kapal akan diarahkan ke area ini. Di Kayangan, desain tata letak parkir siap muat disusun berdasarkan rute pelayaran (Kayangan-Pototano) serta karakteristik kendaraan, sehingga dapat mengoptimalkan efisiensi dalam proses pemuatan kapal.



Gambar 4. 10 Parkir Siap muat

6) Musala

Musala di pelabuhan Penyeberangan Kayangan berfungsi sebagai tempat peribadatan bagi umat Muslim. Namun, sayangnya, fasilitas ini kurang memadai bagi perempuan yang ingin beribadah. Ruangannya yang terbatas dan terbuka membuat suasana beribadah bagi mereka menjadi kurang nyaman.



Gambar 4. 11 Musala

7) Toilet

Toilet yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan terdiri dari dua unit, yaitu untuk perempuan dan laki-laki. Setiap unit dilengkapi dengan tiga toilet. Fasilitas toilet di pelabuhan ini layak digunakan. Air di dalam toilet mengalir secara terus-menerus berkat tandon yang mendukung pasokan air di pelabuhan.



Gambar 4. 12 Toilet Umum

8) Tollgate

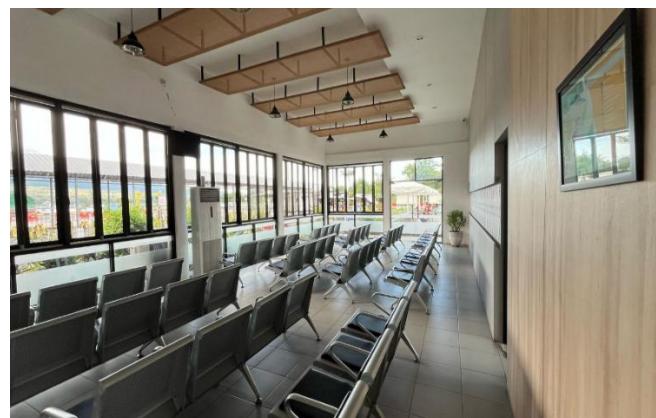
Tollgate berfungsi sebagai titik akses bagi kendaraan yang ingin menyeberang, sekaligus sebagai tempat verifikasi tiket elektronik yang telah dibeli pengguna melalui aplikasi Ferizy. Untuk memenuhi kebutuhan berbagai jenis kendaraan, gerbang tol di lokasi ini dibagi menjadi tiga jalur terpisah, yakni untuk mobil pribadi, kendaraan bermuatan, dan sepeda motor.



Gambar 4. 13 Tollgate

9) Ruang tunggu

Ruang tunggu merupakan area bagi penumpang untuk menunggu kedatangan kapal sambil beristirahat setelah membeli tiket di loket. Setelah jadwal keberangkatan kapal diumumkan, petugas akan mengarahkan penumpang menuju gangway pelabuhan untuk melakukan validasi tiket. Kondisi ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan sangat baik dan layak digunakan, dilengkapi dengan pendingin ruangan dan kursi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan penumpang.



Gambar 4. 14 Ruang Tunggu

10) Poliklinik

Poliklinik adalah fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi pengguna jasa dan petugas, terutama untuk melakukan pemeriksaan awal ketika terjadi kecelakaan atau sakit. Kondisi poliklinik ini sangat baik dan siap digunakan,

dilengkapi dengan satu tempat tidur serta petugas yang siaga. Meskipun peralatan kesehatan yang tersedia sudah memenuhi standar, kelengkapannya masih terbatas. Poliklinik ini terletak di sebelah kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Kayangan.



Gambar 4. 15 Poliklinik

11) Tanki bahan bakar

Tanki Bahan Bakar ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan bakar kapal yang disediakan oleh Pertamina. Selanjutnya, bahan bakar tersebut dijual kepada kapal-kapal yang ingin melakukan pengisian. Namun, sebelum itu, pihak yang bersangkutan harus mengajukan permohonan kepada Pertamina di daerah Mataram. Setelah mendapatkan persetujuan, mereka juga perlu meminta izin kepada Satuan Pelayanan Kayangan yang akan mengawasi proses pengisian bahan bakar. Perlu diingat bahwa pengisian bahan bakar (bunker) hanya dapat dilakukan antara pukul 08.00 hingga 17.00.



Gambar 4. 16 Tangki Bahan Bakar

b. Fasilitas sisi perairan

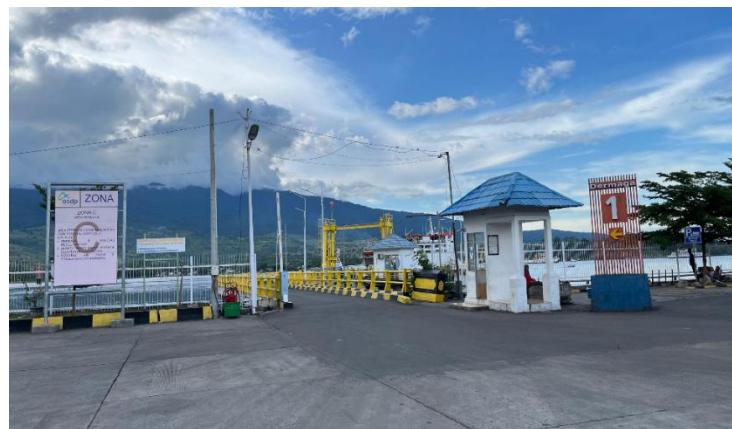
Fasilitas sisi perairan yang telah tersedia adalah sebagai berikut.

1) Dermaga

Dermaga adalah tempat yang digunakan untuk bersandarnya kapal di pelabuhan. Pelabuhan Penyeberangan Kayangan memiliki 2 (Dua) *Movable Bridge*.

a) Dermaga 1

Dermaga 1 di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan merupakan dermaga dengan tipe Jembatan Bergerak (Movable Bridge). Pengoperasian Jembatan Bergerak ini dikendalikan melalui rumah kontrol yang terletak tepat di dekat dermaga 1.



Gambar 4. 17 Dermaga 1

b) Dermaga 2

Dermaga 2 di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan merupakan dermaga dengan tipe Jembatan Bergerak (Movable Bridge). Pengoperasian Jembatan Bergerak ini dikendalikan melalui rumah kontrol yang terletak tepat di dekat dermaga 2.



Gambar 4. 18 Dermaga 2

2) *Harbor basin*

Harbor basin berfungsi sebagai area untuk olah gerak kapal saat kapal berangkat dan tiba di dermaga. Pengelolaan kolam pelabuhan ini dilakukan oleh PT. ASDPI Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan, yang juga berada di bawah pengawasan BPTD Kelas II Provinsi NTB Satuan Pelayanan Kayangan.



Gambar 4. 19 Harbor basin

3) Rumah *Movable Bridge*

Rumah *Movable Bridge* berfungsi untuk mengendalikan jembatan bergerak di dermaga. Di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, terdapat dua Rumah MB yang masing-masing digunakan untuk mengontrol dermaga 1 dan dermaga 2. Di dalam Rumah MB, terdapat perangkat yang dapat menaikkan dan menurunkan dermaga sesuai dengan ukuran kapal yang akan bersandar di

pelabuhan. Saat ini, kondisi Rumah MB dalam keadaan baik dan layak digunakan.



Gambar 4. 20 Rumah *Movable Bridge*

4) *Local port service* (LPS)

LPS merupakan sistem pemantauan lalu lintas laut yang berperan penting dalam pengelolaan aktivitas pelayaran. Menara LPS berfungsi sebagai pusat pelaksanaan sistem pemantauan ini. Tugas utama LPS adalah menjalin komunikasi dengan kapal-kapal yang akan masuk dan keluar dari dermaga, serta mengawasi proses kedatangan dan keberangkatan kapal. Pengawasan dilakukan oleh tim jaga yang melakukan pemantauan secara visual serta berkomunikasi secara verbal melalui radio dengan kapal-kapal yang menggunakan jasa pelabuhan.



Gambar 4. 21 *Local Port Service*

5) *Catwalk*

Catwalk adalah jalur akses bagi petugas menuju bolder yang terdapat di dekat dolphin saat kapal akan bersandar. Akses ini

biasanya digunakan oleh petugas pelabuhan untuk membantu proses bersandarnya kapal. Saat ini, kondisi catwalk berada dalam keadaan layak pakai.



Gambar 4. 22 *Catwalk*

6) *Fender*

Fender berfungsi untuk menyerap sebagian energi yang dihasilkan dari benturan kapal saat bersandar di dermaga. Dengan adanya fender, kapal yang ingin bersandar di pelabuhan tidak langsung terkena dermaga, melainkan energi benturannya dapat diserap sebagian, sehingga mengurangi dampak pada kapal yang sedang melakukan muat atau bongkar muatan. Meskipun kondisi fender saat ini masih baik, perawatan dan peningkatan diperlukan karena terlihat adanya tanda-tanda karat. Di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, terdapat sebanyak 8 unit fender, yang terdiri dari 4 unit di dermaga 1 dan 4 unit di dermaga 2.



Gambar 4. 23 *Fender*

7) *Bolder*

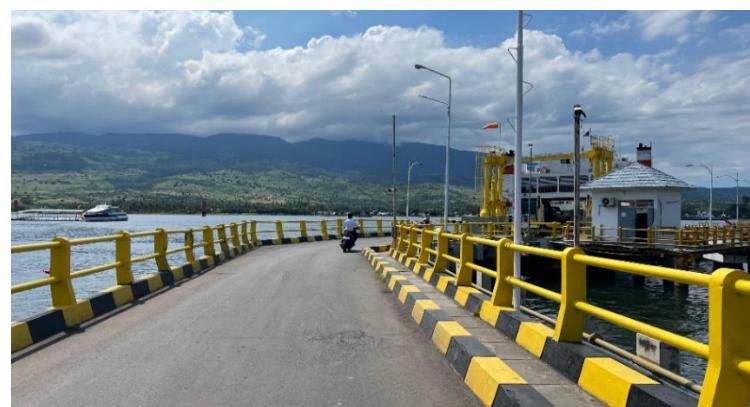
Bolder sebagai struktur tambat yang tertanam kokoh di sepanjang dermaga, memiliki peran yang sangat penting dalam mengamankan kapal yang sedang berlabuh. Dengan kemampuannya untuk menahan gaya-gaya eksternal seperti arus dan angin, *bolder* ini mencegah pergerakan kapal yang tidak diinginkan, sehingga memastikan stabilitas selama proses bongkar muat. Saat ini, kondisi *bolder* masih layak, meskipun ada ruang untuk perbaikan mengingat bahwa beberapa bagian mulai berkarat. Di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, terdapat total 8 unit bolder, yang terbagi menjadi 4 unit di dermaga 1 dan 4 unit di dermaga 2.



Gambar 4. 24 *Bolder*

8) *Trestle*

Trestle adalah jalur akses yang menghubungkan daratan ke dermaga, digunakan di pelabuhan dengan perairan dangkal di sepanjang garis pantai.



Gambar 4. 25 *Trestle*

c. Produktivitas penumpang

Produktivitas penumpang dapat dibedakan menjadi produktivitas harian dan tahunan. Untuk mengetahui jumlah pengguna jasa angkutan di Pelabuhan Kayangan , informasi dapat disajikan seperti berikut.

1) Produktivitas 5 tahun terakhir

Produktivitas tahunan diambil dari data keberangkatan dan kedatangan selama lima tahun terakhir di Pelabuhan kayangan .

Tabel 4. 3 Data Produktivitas Kedatangan Selama 5 Tahun Terakhir

NO	URAIAN	TAHUN				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	TRIP	12.140	13.332	14.425	14.388	14.300
2	PENUMPANG	745.484	988.312	1.135.193	1.249.419	1.297.238
3	GOL.I	396	371	78	141	108
4	GOL.II	96.913	135.251	152.825	170.234	18.8047
5	GOL.III	1.581	1.516	2.024	1.678	1.473
6	GOL.IV A	43.969	59.841	73.830	79.065	79.511
7	GOL.IV B	21.817	24.139	24.444	27.154	25.897
8	GOL.V A	6.937	8.443	7.975	8.460	7.348
9	GOL.V B	47.288	51.249	55.881	63.127	65.559
10	GOL.VI A	3.422	4.852	6.489	7.389	7.892
11	GOL.VI B	16.710	16.949	19.786	20.912	21.342
12	GOL.VII	3.880	5.031	6.175	7.445	6.015
13	GOL.VIII	32	75	106	170	352
14	GOL.IX	2	135	266	479	662

Sumber : Satpel Pelabuhan kayangan

Tabel 4. 4 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 5 Tahun Terakhir

NO	URAIAN	TAHUN				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	TRIP	12.476	13.527	14.239	14.329	14.292
2	PENUMPANG	821.978	946.534	1.065.764	975.300	1.174.960
3	GOL.I	85	300	13	12	1
4	GOL.II	107.534	127.714	140.975	145.472	149.871
5	GOL.III	1.264	1.415	43	33	326
6	GOL.IV A	50.097	64.906	82.539	82.414	82.195
7	GOL.IV B	24.574	27.752	16.477	17.694	18.287
8	GOL.V A	7.327	7.774	7.097	7.324	6.593
9	GOL.V B	52.212	57.171	57.888	62.096	65.755
10	GOL.VI A	3.082	5.040	9.946	7.097	7.747
11	GOL.VI B	19.116	19.554	20.523	19.958	20.758
12	GOL.VII	3.558	5.091	6.769	7.607	5.870
13	GOL.VIII	52	109	149	298	818
14	GOL.IX	189	189	31	62	100

Sumber : Satpel Pelabuhan kayangan

2) Produktifitas selama 30 hari

Untuk memahami seberapa banyak pengguna jasa angkutan di Pelabuhan kayangan, telah digunakan data produktivitas harian selama 30 hari.

Tabel 4. 5 Data Produktivitas Keberangkatan Selama 30 hari

No	Tanggal	Trip	PNP	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX	Knd
1.	10 Maret	38	2.226	0	266	0	129	33	7	126	18	41	27	0	0	647
2.	11 Maret	40	1.955	0	223	0	90	38	15	152	17	83	20	0	0	621
3.	12 Maret	40	1.922	0	232	0	107	43	14	189	13	50	19	0	0	650
4.	13 Maret	40	1.758	0	187	0	117	30	17	154	13	84	18	1	0	603
5.	14 Maret	38	1.599	0	193	0	88	36	8	162	15	49	10	0	1	562
6.	15 Maret	41	2.068	0	264	0	102	26	21	177	16	82	25	0	0	695
7.	16 Maret	40	2.061	0	320	0	140	38	15	143	18	51	8	0	0	733
8.	17 Maret	39	2.110	0	260	0	126	29	11	121	19	61	16	0	2	645
9.	18 Maret	40	1.834	0	202	0	113	27	11	151	17	50	18	0	0	589
10.	19 Maret	39	2.567	0	292	0	175	43	13	191	25	51	23	1	0	814
11.	20 Maret	40	2.623	0	349	0	160	39	13	158	25	51	3	0	1	799
12.	21 Maret	35	2.500	0	296	0	187	30	6	127	24	62	13	0	0	745
13.	22 Maret	36	3.443	0	523	0	204	41	13	146	41	52	7	0	0	1.027
14.	23 Maret	40	3.979	0	976	0	300	38	21	147	33	64	12	0	0	1.629
15.	24 Maret	42	3.515	0	750	0	210	48	23	135	33	63	12	0	0	1.249
16.	25 Maret	41	4.058	0	768	0	250	32	24	146	46	38	10	0	0	1.218
17.	26 Maret	42	4.796	0	1.113	0	291	45	33	144	49	48	6	0	0	1.729
18.	27 Maret	40	4.602	0	1.078	0	425	38	22	134	40	39	3	0	1	1.749
19.	28 Maret	41	5.165	0	988	0	461	55	11	160	52	44	3	0	0	1.708
20.	29 Maret	42	3.559	0	664	0	380	26	24	79	28	25	2	0	0	1.228
21.	30 Maret	40	1.395	0	244	0	167	14	5	32	10	7	0	0	0	479
22.	31 Maret	25	1.607	0	363	0	157	8	2	11	8	3	0	0	0	552
23.	01 April	35	2.915	0	765	0	261	30	19	45	11	8	1	1	0	1.141
24.	02 April	38	2.975	0	808	0	221	36	15	63	11	7	1	0	0	1.162
25.	03 April	41	3.637	0	931	0	240	42	26	91	9	46	3	0	0	1.359
26.	04 April	40	3.115	0	785	0	238	47	15	151	18	19	6	0	0	1.279
27.	05 April	41	3.320	0	680	0	279	52	25	151	27	17	3	0	0	1.174
28.	06 April	40	3.309	0	709	0	285	60	10	95	35	21	3	0	0	1.206
29.	07 April	45	3.963	0	695	0	350	33	19	129	46	33	11	1	0	1.207

Sumber : Satpel Pelabuhan kayangan

Tabel 4. 6 Data Produktivitas Kedatangan Selama 30 hari

No	Tanggal	Trip	PNP	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX	Knd
30.	10 Maret	40	2.117	0	248	0	101	59	16	98	17	61	12	0	2	679
31.	11 Maret	39	2.428	0	290	1	130	55	22	99	16	57	17	0	0	750
32.	12 Maret	40	2.797	0	305	0	152	74	13	98	27	78	21	1	0	818
33.	13 Maret	40	2.449	0	276	3	163	58	15	96	16	61	17	1	1	740
34.	14 Maret	41	2.743	0	357	3	185	69	15	87	15	54	22	0	0	899
35.	15 Maret	41	3.302	0	459	6	179	82	20	98	24	70	16	1	0	1.009
36.	16 Maret	39	2.404	0	307	2	123	61	15	94	18	75	9	0	0	860
37.	17 Maret	40	2.490	0	272	3	139	71	14	92	21	64	12	0	1	751
38.	18 Maret	40	2.923	0	285	7	182	64	18	94	24	63	21	0	0	838
39.	19 Maret	37	3.112	0	264	2	205	85	20	95	26	53	17	0	1	817
40.	20 Maret	41	3.663	0	392	0	277	76	17	91	26	66	10	0	1	1.032
41.	21 Maret	39	4.423	0	514	6	304	88	28	89	35	73	16	1	0	1.211
42.	22 Maret	41	4.017	0	427	4	246	95	20	90	37	52	12	2	1	1.093
43.	23 Maret	39	4.298	0	460	0	220	86	31	96	44	31	8	0	1	1.046
44.	24 Maret	40	3.891	0	327	0	215	85	23	99	42	38	6	0	0	910
45.	25 Maret	42	4.880	0	622	2	274	76	31	98	39	53	8	4	0	1.271
46.	26 Maret	40	5.294	0	746	4	324	112	28	97	40	35	13	0	2	1.456
47.	27 Maret	40	5.480	0	788	1	302	96	21	94	53	20	7	0	0	1.426
48.	28 Maret	42	5.233	0	1.050	4	284	91	22	96	28	16	5	0	0	1.630
49.	29 Maret	41	4.249	0	1.009	4	205	67	21	92	17	10	2	0	2	1.431
50.	30 Maret	28	2.479	0	641	3	144	49	10	94	4	7	1	0	0	901
51.	31 Maret	33	4.100	0	1.227	5	241	41	7	96	2	1	1	0	0	1.554
52.	01 April	37	4.817	0	1.037	0	348	43	17	91	12	4	1	0	0	1.543
53.	02 April	39	5.588	0	1.062	2	460	41	23	97	16	7	2	0	0	1.731
54.	03 April	39	6.883	0	1.294	3	534	55	24	89	27	41	2	1	0	2.138
55.	04 April	40	7.487	0	1.392	2	558	54	21	84	39	52	8	0	0	2.288
56.	05 April	42	9.987	0	2.540	2	652	52	27	98	26	62	9	0	0	3.489
57.	06 April	47	11.547	0	2.969	2	571	56	27	90	59	69	6	0	0	3.928
58.	07 April	42	8.562	0	1.602	5	410	49	35	93	76	78	10	0	0	2.429
59.	08 April	41	5.458	0	906	6	313	59	28	97	39	45	10	0	0	1.605

Sumber : Satpel Pelabuhan kayangan

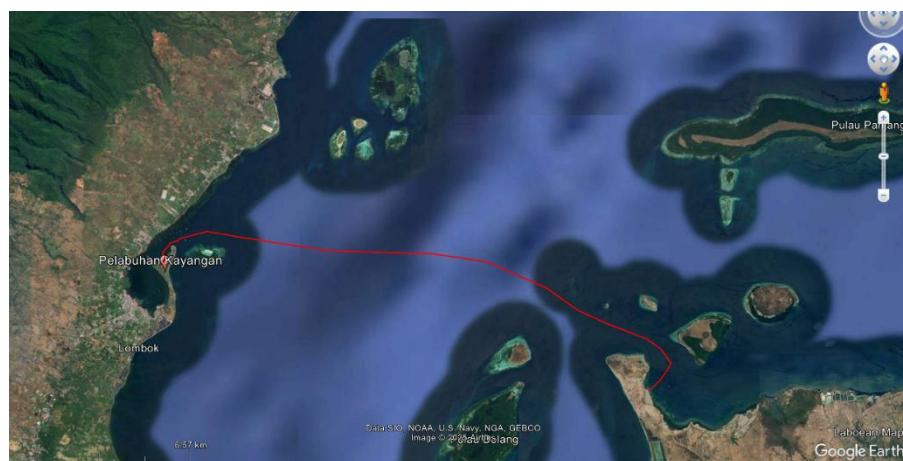
d. Jaringan transportasi Sungai,danau, dan penyeberangan

Pelabuhan penyeberangan kayangan melayani satu rute penyeberangan yaitu pasa lintas penyeberangan kayangan – pototano

Tabel 4. 7 Lintasan Penyeberangan Kayangan-Pototano

NO	LINTASAN PENYENRANGAN	JARAK(MIL)	WAKTU TEMPUH
1	Kayangan - Pototano	12,5 NM	2 – 2,5 JAM

Berikut ini adalah peta jaringan trayek pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan:



Gambar 4. 26 peta lintasan Kayangan-Pototano

Sumber: Googleearth.com (2025)

B. Analisis Data

1. Penyajian Data

a. Pelayanan di area parkir kendaraan untuk penumpang dan penjemput

1) Keselamatan

Dalam hal keselamatan, terdapat fasilitas keselamatan dan fasilitas kesehatan yang dapat Anda lihat pada tabel berikut

Tabel 4. 8 aspek keselamatan di area parkir kendaraan

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Keselamatan			

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Petunjuk area parkir	✓		
	Total	1	0	

Sumber : Analisa Penulis

Dalam hal keselamatan di area parkir kendaraan untuk penumpang dan penjemput Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, sudah hampir memenuhi semua aspek.

2) Keamanan

Dalam hal keamanan, tersedia fasilitas serta petugas keamanan yang dapat Anda lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 9 Aspek keamanan di area parkir kendaraan

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEAMANAN				
1	Terdapat petugas keamanan	✓		
2	Fasilitas CCTV	✓		
3	Rambu petunjuk zonasi	✓		
	jumlah	3	0	

Sumber : Analisa Penulis

Dalam aspek keamanan di area parkir kendaraan penumpang dan penjemput Pelabuhan Penyeberangan Kayangan sudah mencakup semua aspek terdapat petugas keamanan, kamera cctv dan rambu petunjuk zonasi.

4) Kenyamanan

Dalam hal kenyamanan, tersedia berbagai fasilitas pendukung yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 10 Aspek kenyamanan di area parkir kendaraan

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KENYAMANAN				
1	Kebersihan area parkir	✓		
2	Petugas kebersihan	✓		
3	Tempat sampah yang mencukupi	✓		
	Jumlah	3	0	

Sumber : Analisa Penulis

Dalam hal aspek kenyamanan di area parkir kendaraan untuk penumpang dan penjemput Pelabuhan Penyeberangan kayangan sudah memenuhi seluruh aspek yang berlaku saat ini.

5) Kehandalaan keteraturan

Dalam hal kehandalaan keteraturan, terdapat berbagai fasilitas pendukung yang dapat Anda lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 11 Aspek kehandalan keteraturan di area parkir kendaraan

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEHANDALAAN KETERATURAN				
1	Ketersediaan lahan parkir R4 dan R2	✓		
2	Jalur masuk dan keluar kendaraan	✓		
3	Tersedianya petugas pengatur		✓	Tidak tersedia
Jumlah		2	1	

Sumber: Analisa penulis

Dalam hal kehandalan keteraturan di area parkir untuk penumpang dan penjemput Pelabuhan Penyeberangan kayangan masih belum tersedia petugas pengatur untuk parkir kendaraan.

b. Pelayanan penumpang di Gedung terminal

1. Keselamatan

Dalam hal keselamatan, terdapat fasilitas keamanan dan kesehatan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12 Apek keselamatan di Gedung terminal

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
Keselamatan				
1	Alat pemadam kebakaran	✓		
2	Petunjuk jalur evakuasi		✓	Tidak tersedia petunjuk jalur evakuasi
3	Perlengkapan P3K	✓		

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
4	Klinik/pos kesehatan	✓		
5	Kursi roda	✓		
	Jumlah	4	1	

Sumber : Analisa Penulis

Dalam aspek keselamatan di Gedung terminal Pelabuhan penyeberangan kayangan masih belum tersedianya petunjuk jalur evakuasi

2. Keamanan

Dalam hal keamanan, terdapat fasilitas keamanan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 13 Aspek keamanan di Gedung terminal

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEAMANAN				
1	Petugas keamanan berseragam dan memiliki identitas	✓		
2	CCTV	✓		
3	Terdapat rambu petunjuk zonasi	✓		
	Jumlah	3	0	

Sumber : Analisa Penulis

Dalam hal keamanan di Gedung terminal Pelabuhan kayangan sudah memenuhi seluruh aspek.

3. Kenyamanan

Dalam hal kenyamanan, terdapat beberapa fasilitas kenyamanan yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 14 Aspek kenyamanan di Gedung terminal

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KENYAMANAN				
1	WC/ kamar mandi	✓		
2	Lampu penerangan	✓		
3	Ruang tunggu	✓		
4	Pengatur suhu ruangan	✓		
5	Tempat ibadah	✓		
6	Penanganan sampah	✓		
jumlah		6	0	

Sumber : Analisa Penulis

Dalam hal kenyamanan di Gedung terminal Pelabuhan kayangan sudah memenuhi semua aspek kenyamanan.

4. Kemudahan/ keterjangkauan

Dalam hal kemudahan/ keterjangkauan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 15 Aspek kemudahan/keterjangkauan di Gedung terminal

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				
1	Loket pembelian tiket	✓		
Jumlah		1	0	

Sumber : Analisa Penulis

Dalam hal kemudahan/ keterjangkauan Pelabuhan penyeberangan kayangan sudah memenuhi seluruh aspek yang berlaku.

5. Kehandalan/ keteraturan

Dalam hal kehandalan/ keteraturan, terdepat beberapa fasilitas yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 16 Aspek kehandalan/keteraturan di Gedung terminal

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEHANDALAN/ KETERATURAN				
1	Ketersediaan petugas	✓		
2	Informasi melalui audio/ layar visual		✓	Tidak tersedia
3	Informasi angkutan lanjutan		✓	Tidak tersedia
4	Jadwal penanganan sampah		✓	Tidak tersedia
	Jumlah	1	4	

Dalam hal kehandalan/ keteraturan di Gedung terminal Pelabuhan kayangan masih banyak aspek yg belum terpenuhi seperti informasi angkutan lanjutan dan jadwal penanganan sampah.

6. Kesetaraan

Dalam hal kesetaraan, terdepat beberapa fasilitas yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 17 Aspek kesetaraan di Gedung terminal

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KESETARAAN				
1	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓		

2	Ruangan ibu menyusui	✓		
	Jumlah	2	0	

Dalam hal kesetaraan di Gedung terminal Pelabuhan kayangan terdapat jalur khusus penumpang berkebutuhan khusus, dan ruangan ibu menyusui.

c. Pelayanan di jalur pejalan kaki (*gangway*)

1. Keselamatan

Dalam hal keselamatan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat dalam table berikut:

Tabel 4. 18 Aspek keselamatan di jalur pejalan kaki

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KSELAMATAN				
1	Railing pagar dan kanopi		✓	Tidak tersedia
	Jumlah	0	1	

Dalam hal keselamatan di jalur pejalan kaki Pelabuhan penyeberangan kayangan tidak terdapat railing pagar dan kanopi

2. Keamanan

Dalam hal keamanan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 19 Aspek keamanan di jalur pejalan kaki

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEAMANAN				
1	Fasilitas CCTV		✓	Tidak tersedia
2	Rambu petunjuk zonasi		✓	Tidak tersedia
	Jumlah	0	2	

Dalam hal keamanan di jalur pejalan kaki Pelabuhan penyeberangan kayangan tidak tersedia cctv dan rambu petunjuk zonasi.

3. Kenyamanan

Dalam hal kenyamanan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. 20 Aspek kenyamanan di jalur pejalan kaki

No	Rincian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KENYAMANAN				
1	Lampu penerangan		✓	Tidak tersedia
Jumlah		0	1	

Dalam hal Kenyamanan di jalur pejalan kaki di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, tidak ada fasilitas lampu penerangan.

4. Kemudahan keterjangkauan

Dalam hal kemudahan keterjangkauan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. 21 Aspek kemudahan keterjangkauan di jalur pejalan kaki

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KMUDAHAN KETERJANGKAUAN				
1	Koridor		✓	Tidak tersedia
Jumlah		0	1	

Dalam hal kemudahan keterjangkauan di jalur pejalan kaki di Pelabuhan penyeberangan kayangan, tidak ada fasilitas koridor.

5. Kehandalan keteraturan

Dalam hal kehandalan keteraturan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. 22 Kehandalan keteraturan di jalur pejalan kaki

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KHANDALAN KETERATURAN				
1	Tersedianya petugas		✓	Tidak tersedia
Jumlah		0	1	

Dalam hal kehandalan keteraturan di jalur pejalan kaki di Pelabuhan penyeberangan kayangan tidak terdapat petugas yang berjaga.

6. Kesetaraan

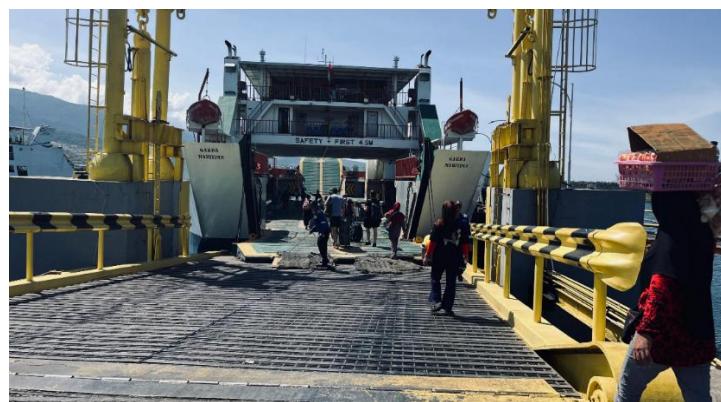
Dalam hal kehandalan keteraturan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. 23 Aspek Kesetaraan di jalur pejalan kaki

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KESETARAAN				
1	Fasilitas bagi penumpang disabilitas		✓	Tidak tersedia
	Jumlah	0	1	

Dalam hal kesetaraan di jalur pejalan kaki di Pelabuhan penyeberangan kayangan tidak terdapat fasilitas bagi penumpang disabilitas.

Pelabuhan Penyeberangan Kayangan tidak menyediakan jalur terpisah bagi pejalan kaki yang akan menuju kapal. Akibatnya, para penumpang harus menggunakan jalur yang sama dengan kendaraan, yaitu melalui pintu rampa. Oleh karena itu, layanan penumpang di jalur pejalan kaki tidak memenuhi kriteria yang ditentukan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan.



Gambar 4. 27 kondisi pejalan kaki menggunakan jalur kendaraan

Sumber: dokumentasi Tim NTB (2025)

d. Area titik kumpul evakuasi (*Master station*)

1. Keselamatan

Dalam hal keselamatan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 24 Aspek Keselamatan di area titik kumpul

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
Keselamatan				
1	Lokasi dan sterilisasi	✓		
2	Rambu petunjuk		✓	Tidak tersedia
	Jumlah	1	1	

Dalam hal keselamatan di area titik kumpul evakuasi di Pelabuhan penyeberangan kayangan tidak terdapat fasilitas rambu petunjuk arah titik kumpul.

2. Keamanan

Dalam hal keamanan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 25 Aspek Keamanan di area titik kumpul

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
Keamanan				
1	Fasilitas CCTV		✓	Tidak tersedia
	Jumlah	0	1	

Dalam hal kemanan di area titik kumpul evakuasi di Pelabuhan penyeberangan kayangan, tidak terdapat fasilitas CCTV.

2. Analisis data

- Analisa Kondisi Eksisting Terhadap Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan.

1) Analisa Kesesuaian Luas Ruang Tunggu

Luas tempat existing per penumpang : $\frac{\text{luas ruang tunggu existing}}{\text{kapasitas ruang tunggu}}$

$$= \frac{77 \text{ m}^2}{48} \\ = 1,6 \text{ m}^2$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa ukuran area penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan telah memenuhi ketentuan luas yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP-DRJD 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, yang mensyaratkan minimal 0,5 m² untuk setiap satu penumpang.

2) Analisa kesesuaian suhu ruangan

Di area tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, tidak terdapat perangkat untuk mendekripsi suhu udara berdasarkan peraturan menjelaskan bahwa suhu ruang tunggu maksimal 27 °C. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengukuran sendiri dan menemukan bahwa suhu di ruang tunggu stabil selama peneliti melakukan penelitian suhu ruangan.

Tabel 4. 26 Data Suhu Ruangan Selama 30 Hari

Tanggal	Suhu (celcius)
10 maret	24,5
11 maret	25
12 maret	25
13 maret	24,7
14 maret	26
15 maret	25,2
16 maret	24,6
17 maret	25,8

Tanggal	Suhu (celcius)
18 maret	24,3
19 maret	24
20 maret	25,7
21 maret	25,5
22 maret	25,2
23 maret	24,9
24 maret	26,2
25 maret	25,6
26 maret	24,9
27 maret	25,1
28 maret	24,7
29 maret	26,4
30 maret	24,3
31 maret	23,9
01 april	25
02 april	24,7
03 april	25,1
04 april	24,9
05 april	25
06 april	25,4
07 april	23,9
08 april	24,7

Pada ruang tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan didapatkan hasil suhu yang ada diruang tunggu berada dibawah 27°C serta terdapatnya alat pendingin ruangan yang mengakibatkan kondisi suhu ruangan terasa sejuk sehingga membuat penumpang merasa nyaman.

3) Analisa kesesuaian intensitas Cahaya lampu

Di area tunggu, terdapat 8 lampu yang memberikan penerangan, dengan setiap lampu memiliki tingkat kecerahan yang berbeda. Dengan demikian, diperoleh rata-rata tingkat kecerahan di ruang tunggu sebagai berikut:

Tabel 4. 27 Intensitas Cahaya lampu di ruang tunggu

Lampu	Intensitas penerangan (LUX)
1	225,4
2	231,1
3	230,7
4	228,2
5	231,7
6	227,3
7	225,6
8	227,4
Rata-Rata	228,4

Dari hasil perhitungan di atas, tampak bahwa tingkat cahaya di area tunggu di pelabuhan penyeberangan Kayangan adalah 228,4 Lux. Hal ini sesuai dengan standar yang tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No.KP-DRJD 6188/2024,yang menetapkan tingkat cahaya sebesar 200-300 lux.

4) Analisa keseuaian kondisi toilet yang tersedia

Setelah mengadakan survei mengenai produktivitas selama 30 hari, jumlah penumpang yang berjenis kelamin pria tercatat sebanyak 36.028 orang. Dengan demikian, rata-rata per harinya adalah 1,201 orang.

$$\begin{aligned} \text{Jumlah toilet laki-laki} &= \frac{\text{rata-rata jumlah pria}}{50} \\ &= \frac{1.201}{50} \\ &= 24 \end{aligned}$$

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa jumlah toilet yang perlu disediakan sesuai dengan standar regulasi adalah 24 toilet untuk pria dan 48 toilet untuk wanita, yang merupakan dua kali lipat dari jumlah toilet pria. Di area ruang tunggu, terdapat 3 toilet pria dan 3 toilet wanita. Dengan demikian, jumlah tersebut masih belum memenuhi ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP -DRJD 6188/2024.

b. Analisa Pembobotan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan

Setelah perubahan pada kondisi saat ini, hasil pembobotan yang diperoleh akan sesuai dengan yang tertera di Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP. 6188/2024.

Tabel 4. 28 SPM Penumpang pada Pelabuhan

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN						
				Tidak Sesuai	Sesuai									
				0	100									
A. PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN														
A.1. Pelayanan Parkir Kendaraan untuk Penumpang dan Penjemput														
A.1.1.	Keselamatan		Petunjuk Areal Parkir	Ketersediaan	Tersedianya Petunjuk berupa Rambu Parkir		100	1,11%						
	A.1.1.1.			Kondisi	Kondisi baik dan mudah terbaca		100	1,11%						
				Penempatan	Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan		100	0,67%						
A.1.2.	Keamanan		Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		100	0,60%						
	A.1.2.1.			Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan		100	0,36%						
		Terdapat petugas keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		100	1,20%							
	A.1.2.2.				Ketersediaan	Tersedianya Rambu Zonasi AI		100	0,36%					
					Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk		100	0,36%					
A.1.3.	Kenyamanan		Kebersihan area parkir	Kondisi	Bersih dan tidak terdapat sampah pada area parkir kendaraan		100	0,72%						
	A.1.3.1.			Ketersediaan	Tersedianya petugas kebersihan pada area parkir kendaraan	0		0,72%						
		Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi sesuai kebutuhan		100	0,22%							
	A.1.3.2.				Kondisi	Tempat sampah tidak rusak/dapat dipakai		100	0,22%					
					Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau		100	0,13%					
A.1.4.	Kehandalan Keteraturan		Ketersediaan lahan parkir R4 dan R2	Ketersediaan	Kondisi perkerasan areal parkir baik atau areal yang rusak <10% total luasan		100	0,38%						
	A.1.4.1.			Kondisi	Tidak terdapat genangan melebihi <10% total luasan		100	0,38%						
	A.1.4.2.		Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan		100	0,48%						
				Kondisi	Lebar jalur memadai		100	0,48%						
	A.1.4.3.		Tersedianya petugas pengatur	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	0		0,48%						
				Ketersediaan				0,00						
A.2. Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal														
A.2.1.	Keselamatan		Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedianya APAR Sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit		100	0,24%						
	A.2.1.1.			Kondisi	Apabisa dipakai		100	0,24%						
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau		100	0,14%						
	A.2.1.2.		Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	0		0,10%						
				Kondisi	Mudah terbaca	0		0,10%						
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat yang menginformasikan posisi jalur evakuasi	0		0,06%						
	A.2.1.3.		Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	Tersedianya obat-obatan sesuai standar P3K		100	0,14%						
				Kondisi	Obat-obatan layak dikonsumsi dan tidak expired		100	0,14%						
				Penempatan	Ditempatkan pada klinik atau lokasi lainnya yang dapat dilihat dan dijangkau		100	0,09%						
A.2.1.4.	Klinik/Pos Kesekatan		Klinik/Pos Kesekatan	Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesekatan untuk penanganan darurat		100	0,09%						
	A.2.1.4.			Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dalam klinik		100	0,09%						
				Penempatan	Posisi Klinik/Pos Kesekatan mudah dilihat dan dijangkau		100	0,12%						

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR		100	BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN			
				SISTEM PENILAIAN							
				Tidak Sesuai	Sesuai						
A.2.	Kondisi	kursi roda dapat berfungsi dengan baik	100	0,19%	0,19%	0,19%	0,19%	0,19%			
A.2.2.	Keamanan	Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam / beridentitas		100	0,89%	0,89%			
						100	0,32%	0,32%			
						100	0,19%	0,19%			
						100	0,19%	0,19%			
						100	0,27%	0,27%			
A.2.3.	Kenyamanan	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya Petunjuk Zonasi A2 pada ruang tunggu		100	0,27%	0,27%			
						100	0,27%	0,27%			
						100	0,13%	0,13%			
						100	0,13%	0,13%			
						100	0,08%	0,08%			
						100	0,08%	0,08%			
					0		0%	0,00			
						100	0,13%	0,13%			
						100	0,11%	0,11%			
						100	0,11%	0,11%			
A.2.3.5.	Ruang Peribadatan / Tempat Ibadah	WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria		0					
						100	0,07%	0,07%			
						100	0,07%	0,07%			
						100	0,07%	0,07%			
						100	0,07%	0,07%			
A.2.3.6.	Pelayanan penanganan sampah	Ketersediaan	Tersedianya petugas dan peralatan penanganan sampah dengan jumlah yang memadai		100	0,08%	0,08%	0,08%			
					100	0,08%	0,08%				
					100	0,08%	0,08%				
					100	0,48%	0,48%				
					100	0,48%	0,48%				
A.2.4.	Kemudahan Keterjangkauan	Loket pembelian tiket	Ketersediaan	Tersedianya loket pembelian tiket / mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket online) untuk penumpang pejalan kaki yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan		100	0,80%	0,80%			
						100	0,66%	0,66%			
A.2.5.	Kehandalan Keteraturan	Tersedianya petugas	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat / standby		100	0,66%	0,66%			
					0		0%	0,00			
		Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual	Ketersediaan	Informasi perjalanan keberangkatan/kedatangan kapal yang disampaikan dalam bentuk Audio Speaker dan/atau Layar Visual didalam pelabuhan penyeberangan			0,20%				

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB / lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi dalam bentuk Visual dapat terbaca dengan baik	0		0,20%	0%	0,00				
					0								
					Tidak Sesuai	Sesuai							
A.2.5.3.	Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio maupun Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN					
				Tidak Sesuai									
				0									
A.2.5.4.	Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	Tulisan mudah terbaca dan/atau suara audio dapat didengar dengan jelas penempatan	0		0,15%	0%	0,00					
				0		0,09%	0%	0,00					
				0		0,26%	0%	0,00					
A.2.6.	Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>disabled</i>)	Kondisi	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>disabled</i>) berupa <i>guiding block</i> dan/atau bidang miring (<i>ramp</i>) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	0	100	0,32%	0,32%	0,32%				
			Kondisi	Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp</i> dan/atau <i>guiding block</i>) dapat digunakan	0	100	0,32%	0%	0,00				
		Ruang Ibu dan Anak	Ketersediaan	Tersedianya ruangan dan fasilitas (sofa/kursi, meja/box anak) untuk kebutuhan Ibu dan Anak	0	100	0,32%	0,32%	0,32%				
			Kondisi	Ruangan bersih, penerangan cukup, serta fasilitas tidak rusak dan dapat digunakan	0	100	0,32%	0,32%	0,32%				
A.3.	Pelayanan Penumpang di Gangway												
	Keselamatan												
	A.3.1.	Railing pagar dan kanopi	Ketersediaan	Tersedianya railing pagar dan kanopi bagi penumpang pejalan kaki	0		1,07%	0%	0,00				
			Kondisi	Baik, tidak mengalami kerusakan	0		1,07%	0%	0,00				
	Keamanan												
	A.3.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	0		0,47%	0%	0,00				
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	0		0,47%	0%	0,00				
			Penempatan	Ditempatkan di lokasi strategis (dapat melihat aktivitas penumpang di gangway)	0		0,28%	0%	0,00				
	A.3.2.2.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Petunjuk Zonasi A3	0		0,46%	0%	0,00				
			Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk.	0		0,46%	0%	0,00				
	Kenyamanan												
	A.3.3.1.	Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia lampu penerangan dengan jumlah yang memadai sesuai panjang gangway	0		0,64%	0%	0,00				
			Kondisi	intensitas cahaya >50 lux	0		0,64%	0%	0,00				
	Kemudahan Keterjangkauan												
	A.3.4.1.	Koridor/Elevated Gangway	Ketersediaan	Tersedianya Koridor / Elevated Gangway (beserta Ruang Kontrol Hydraulic) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal	0		0,64%	0%	0,00				
			Kondisi	Baik, dapat digunakan	0		0,64%	0%	0,00				
	Kehandalan Keteraturan												
	A.3.5.1	Tersedianya petugas	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas	0		1,71%	0%	0,00				
A.3.6.	Kesetaraan												
	A.3.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>disabled</i>)	Ketersediaan	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>disabled</i>) berupa <i>guiding block</i> dan/atau bidang miring (<i>ramp</i>) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	0		0,64%	0%	0,00				
			Kondisi	Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp</i> dan/atau <i>guiding block</i>) yang dapat digunakan	0		0,64%	0%	0,00				

Area Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)								
NO	A.4.	A.4.1.	Lokasi dan sterilisasi	Keselamatan				
				Ketersediaan	Tersedianya area Master Station yang aman dan aksesibel		100	0,42%
				Kondisi	Kondisi perkerasan areal Master Station baik atau areal yang rusak <10% total luasannya		100	0,42%
				Penempatan	mudah diakses namun cukup berjarak dari bangunan/benda tinggi, keras, tajam atau berbahaya yang memungkinkan melukai penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaaan darurat		100	0,25%
		A.3.1.1	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Petunjuk Yang Menunjukan Area Master Station	0	0,34%	0%
				SISTEM PENILAIAN			BOBOT	PENILAIAN
				TOLOK UKUR		Tidak Sesuai		
				0		100		
		A.3.2.	Keamanan	Kondisi	Kondisi baik dengan ukuran rambu sesuai ketentuan	0	0,34%	0%
				Penempatan	Penempatan terlihat jelas	0	0,20%	0%
				A.1.2.1.	Fasilitas CCTV	0	0,75%	0%
				Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemanfaatan	0	0,75%	0%
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	0	0,75%	0%
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal Master Station secara keseluruhan	0	0,45%	0%
				Total		33	54	33,34% 17,91% 53,7%

Dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap layanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan berdasar pada tingkat kesesuaian dengan klasifikasi pelayanan penumpang yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP. 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan menunjukkan hasil sebesar 17,91% dari total bobot standar pelayanan penumpang yang ada di pelabuhan penyeberangan, yang mana adalah 33,34%. Dengan demikian diperoleh = $\frac{17,91}{33,34} \times 100\% = 53,7\%$

c. Analisa fasilitas yang dibutuhkan

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa layanan yang tidak memenuhi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan
 - a) Aspek keselamatan
 - (1) belum tersedia informasi nomor darurat
 - b) Aspek kenyamanan
 - (1) belum tersedianya lajur kedatangan penumpang
 - c) Aspek kehandalan/keteraturan
 - (1) belum tersedia denah/layout terminal
 - (2) belum tersedia informasi tarif masuk
 - (3) belum tersedia informasi angkutan lanjutan melalui audio/speaker
 - (4) belum tersedia informasi angkutan lanjutan melalui visual/display
- 2) Pelayanan penumpang di ruang tunggu
 - a) Aspek keselamatan
 - (1) belum tersedianya petunjuk jalur evakuasi
 - b) Aspek kemudahan/keterjangkauan
 - (1) belum tersedia informasi gangguan kapal melalui audio/speaker

- (2) belum tersedia informasi gangguan kapal melalui visual/display
- c) Aspek kenyamanan
 - (1) jumlah toilet belum sesuai ketentuan yang berlaku
- 3) Pelayanan pada area parkir
 - 1) Aspek kenyamanan
 - (1) belum tersedianya petugas kebersihan di area parkir kendaraan
 - (2) belum tersedianya petugas pengatur parkir kendaraan
 - 4) Pelayanan pada jalur pejalan kaki (*gangway*)
Belum tersedianya jalur pejalan kaki (*gangway*) di Pelabuhan penyeberangan Kayangan.
 - 5) Area titik kumpul evakuasi (*master station*)
 - a. Aspek keselamatan
 - (1) belum tersedianya rambu petunjuk yang menunjukkan Lokasi area titik kumpul
 - b. Aspek keamanan
 - (1) belum tersedianya cctv yang terhubung langsung ke ruang pantau

Berdasarkan analisis di atas, terdapat beberapa fasilitas yang masih belum tersedia, sehingga pihak pelabuhan sebaiknya perlu menyediakan fasilitas tersebut guna mendukung standar pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP. 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

C. Hasil penelitian

Setelah melakukan pengamatan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan, perbaikan dan penyediaan fasilitas pelabuhan perlu dilakukan agar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP. 6188/2024 mengenai Pedoman Penilaian Standar Pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan. Selain itu, perlu juga penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) agar fasilitas di dalam pelabuhan dapat dirawat dan dipastikan terjaga, sehingga fasilitas yang ada dapat dikelola dengan baik. Dengan demikian,

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang dapat tercapai, Berikut adalah pembahasan mengenai data yang sudah dianalisis, beserta saran-saran untuk mengatasi masalah yang diajukan oleh penulis:

1. Persentase pembobotan serta tingkat kualitas dari kesesuaian kondisi eksisting dalam standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan

Berdasarkan analisis data, diperoleh persentase bobot dan tingkat kualitas standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan yang menunjukkan hasil sebesar 53,7%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan hanya mencapai 17,91% dari 33,34% yang dinilai berdasarkan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan yang mengacu pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 6188/2024, termasuk dalam klasifikasi C dengan kategori Cukup.

2. Fasilitas pelayanan penumpang yang perlu disediakan dalam pemenuhan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan

Usulan mengenai pengadaan dan perbaikan yang perlu dilakukan sebagai solusi untuk memastikan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP. 6188/2024 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebagai berikut:

- a. Aspek keselamatan

- 1) Penyediaan informasi nomor darurat darurat

Saat terjadi keadaan darurat di pelabuhan terdapat informasi Nomor Darurat untuk memudahkan pengguna jasa menghubungi pihak pelabuhan dan petugas setempat Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP. 6188/2024 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

Daftar nomor-nomor yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat:	
Polisi	110
Pemadam Kebakaran	113 atau 1131
Ambulans	118 atau 119
Posko Bencana Alam	129
SAR / Search and Rescue	115
Sentra Informasi Keracunan (Siker)	(021) 4250767, (021) 4227875
Nomor Darurat Telepon Selular dan Satelit	112
Posko Kewaspadaan Nasional	122
Palang Merah Indonesia (PMI)	(021) 4207051
Informasi dan perbaikan kerusakan dan gangguan listrik	123
Informasi dan perbaikan kerusakan dan gangguan telepon	117

Gambar 4. 28 Contoh Informasi Nomor Darurat

Sumber: Nomordarurat (2022)

2) Penyediaan petunjuk jalur evakuasi

Perlunya penyediaan petunjuk jalur evakuasi di Terminal Keberangkatan Kedatangan dan Ruang Tunggu Pelabuhan Kayangan agar saat terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya pengguna jasa dan petugas-petugas Pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman.



Gambar 4. 29 Contoh Jalur Evakuasi

Sumber: Jalur Evakuasi (2022)

b. Aspek kemudahan/keterjangkauan

1) Denah/ *layout* Pelabuhan

Perlunya penyediaan denah/ *layout* Pelabuhan agar penumpang mengetahui Lokasi-lokasi yang berada di Pelabuhan penyeberangan Kayangan.



Gambar 4. 30 *layout* Pelabuhan kayangan

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Kayangan (2025)

2) Informasi tarif masuk

Perlunya penyediaan informasi tarif masuk penyeberangan guna memberikan informasi valid kepada penumpang terkait tarif yang berlaku pada saat ini.

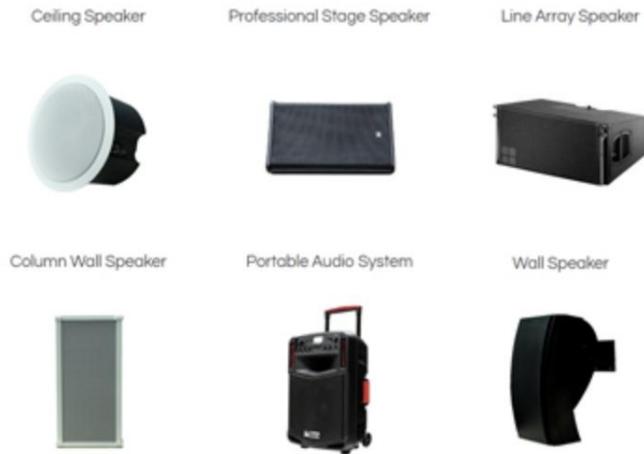
KENDARAAN			
1. Golongan I		Rp.	32.000
2. Golongan II		Rp.	75.000
3. Golongan III		Rp.	130.000
4. Golongan IV			
Kendaraan Penumpang		Rp.	563.000
Kendaraan Barang		Rp.	502.000
5. Golongan V			
Kendaraan Bus		Rp.	893.000
Kendaraan Barang		Rp.	760.000
6. Golongan VI			
Kendaraan Bus		Rp.	1.307.000
Kendaraan Barang		Rp.	1.223.000
7. Golongan VII		Rp.	1.869.000
8. Golongan VIII		Rp.	2.153.000
9. Golongan IX		Rp.	2.265.000

Gambar 4. 31 contoh informasi tarif di Pelabuhan

3) Informasi melalui audio/speaker

Perlunya penyediaan audio/speaker diterminal keberangkatan dan ruang tunggu dengan minimal intensitas suara sebesar 20 desible guna

memudahkan dalam memberikan informasi gangguan perjalanan kapal kepada pengguna jasa.



Gambar 4. 32 contoh audio/speaker

4) Informasi melalui visual/display

Perlunya penyediaan layer visual/display di terminal keberangkatan dan ruang tunggu guna memudahkan pengguna jasa dalam mencari informasi yang akurat secara mandiri.



Gambar 4. 33 contoh visual/display

c. Aspek Kenyamanan

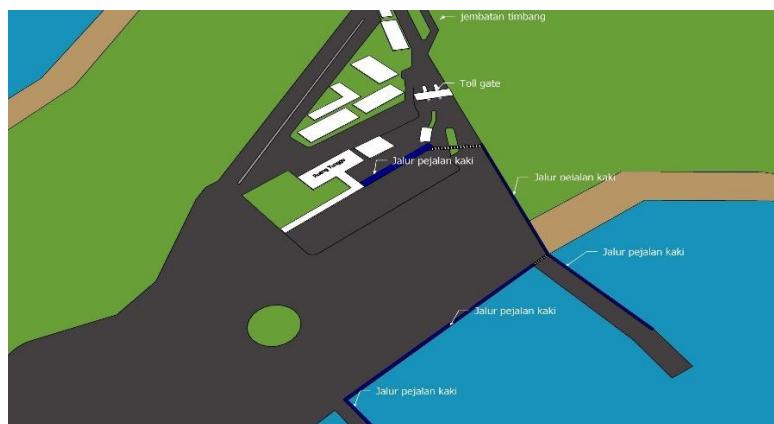
1) Penyediaan jalur pejalan kaki (*gangway*)

Dalam hal kenyamanan penumpang penyediaan jalur pejalan kaki atau (*gangway*) menjadi hal yang penting dikarenakan aspek ini menjadi aspek yang cukup vital dalam hal kenyamanan penumpang pejalan kaki dari ruang tunggu yang akan menuju ke dermaga atau menuju ke atas kapal dan sebaliknya. Beberapa aspek standar

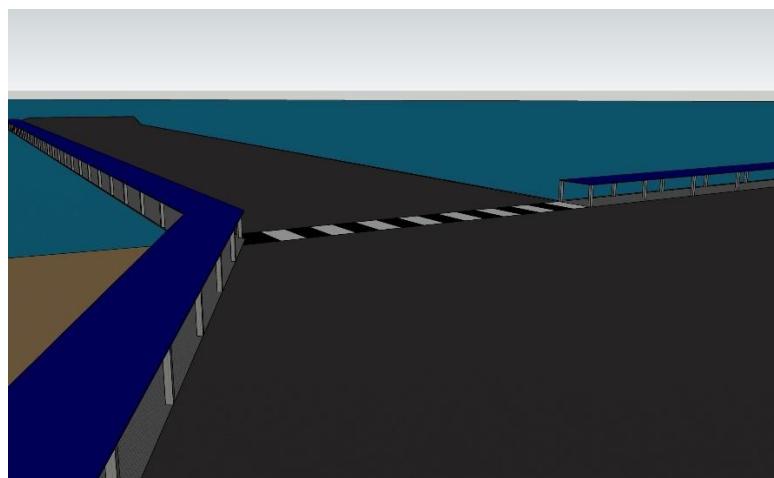
pelayanan telah terpenuhi seperti ruang tunggu, loket penjualan tiket, dan area parkir.

Namun, salah satu kekurangan mencolok adalah tidak tersedianya jalur pejalan kaki (*gangway*) dari terminal menuju kapal, yang mengharuskan penumpang berjalan berbaur dengan kendaraan. Kondisi ini menimbulkan potensi risiko keselamatan dan menurunkan kenyamanan serta aksesibilitas layanan. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan dalam Perdirjen Hubdat 6188/2024 yang mewajibkan tersedianya jalur aman dan terpisah untuk penumpang.

Dapat dilihat dari permasalahan diatas terkait usulan dan manfaat fasilitas yang akan direncanakan pada aspek kenyamanan sehingga penulis merencanakan *layout* terkait kebutuhan fasilitas yang akan direncanakan dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. 34 contoh *layout* jalur pejalan kaki (*gangway*)



Gambar 4. 35 contoh *layout* jalur pejalan kaki (*gangway*)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan masih belum sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.6188/2024 tentang Penerapan Standar pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di mana presentase pembobotan tingkat kesesuaian kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kayangan yang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No: KP 6188/2024 adalah 53,7% dan tergolong dalam klasifikasi C, serta masuk dalam kategori Cukup.
2. Upaya yang perlu dilakukan oleh pengelola pelabuhan agar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP. 6188 / 2024 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebagai berikut :
 - a. Penyediaan informasi nomor darurat darurat
Saat terjadi keadaan darurat di pelabuhan terdapat informasi Nomor Darurat untuk memudahkan pengguna jasa menghubungi pihak pelabuhan dan petugas setempat
 - b. Penyediaan petunjuk jalur evakuasi
Perlunya penyediaan petunjuk jalur evakuasi di Terminal Keberangkatan Kedatangan dan Ruang Tunggu Pelabuhan Kayangan agar saat terjadi kebakaran atau keadaan darurat lainnya pengguna jasa dan petugas-petugas Pelabuhan dapat mengetahui jalan yang aman.

c. Denah/ *layout* Pelabuhan

Perlunya penyediaan denah/ *layout* Pelabuhan agar penumpang mengetahui Lokasi-lokasi yang berada di Pelabuhan penyeberangan Kayangan.

d. Informasi tarif masuk

Perlunya penyediaan informasi tarif masuk penyeberangan guna memberikan informasi valid kepada penumpang terkait tarif yang berlaku pada saat ini.

e. Informasi melalui audio/speaker

Perlunya penyediaan audio/speaker diterminal keberangkatan dan ruang tunggu guna memudahkan dalam memberikan informasi gangguan perjalanan kapal kepada pengguna jasa.

f. Informasi melalui visual/display

Perlunya penyediaan layer visual/display di terminal keberangkatan dan ruang tunggu guna memudahkan pengguna jasa dalam mencari informasi yang akurat secara mandiri.

g. Penyediaan jalur pejalan kaki (*gangway*)

Dalam hal kenyamanan penumpang penyediaan jalur pejalan kaki atau (*gangway*) menjadi hal yang penting dikarenakan aspek ini menjadi aspek yang cukup vital dalam hal kenyamanan penumpang pejalan kaki dari ruang tunggu yang akan menuju ke dermaga atau menuju ke atas kapal dan sebaliknya, Beberapa aspek standar pelayanan telah terpenuhi seperti ruang tunggu, loket penjualan tiket, dan area parkir.

B. SARAN

Dari beberapa hal yang telah disimpulkan, berikut ini penulis memberikan masukan berupa saran bagi pengelola pelabuhan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa penyeberangan.

1. Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Kayangan dapat meningkatkan kualitas layanan bagi penumpang agar sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat No KP:6188/2024. Aturan ini menjadi standar dan

- pedoman dalam mengevaluasi mutu pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan.
2. Penting bagi pihak pengelola pelabuhan untuk lebih memperhatikan syarat pelayanan yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal, demi memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa. Dengan melakukan perbaikan pada fasilitas layanan di pelabuhan penyeberangan Kayangan sesuai dengan kriteria yang diatur dalam Perdirjen No KP:6188/2024, diharapkan layanan yang disediakan bisa optimal dan berjalan lancar. Selain itu, pengawasan terhadap pemeliharaan fasilitas layanan penumpang di pelabuhan Penyeberangan Kayangan juga perlu dilakukan secara terus-menerus.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R. B. A. S. M. D. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN* Reforman Bago ; Agus Sutardjo ; Meri. 4(2), 215–226.
- Hidayat, S., Ilmiah, J., Publik, M., & Sosial, K. (2022). *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan – Sapit Hidayat*. 6(1), 87–107.
- Mardiah, D., Aini, M., Apriliani, A., & Bogor, U. D. (2024). *Kualitas pelayanan transportasi publik*. 3, 2012–2021.
- Natalia, Liando, D., & Monintja, D. (2023). Efektifitas Kinerja Pemerintah Dalam Progam Reaksi Respon Realief Daerah (R3D) di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–11.
- Rhamadan, A. I. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara. Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prosi D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
- Rika Widianita, D. (2023). Title. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Sarah, R. B., & Fatmayati, F. (2023). Penilaian Kepuasan Penumpang Terhadap Ketersediaan Fasilitas Pasca Pandemi Covid 19 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya., 5(3), 162–170.
- Saputra, R. W. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Risau Jaya Provinsi Kalimantan Barat. Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prodi D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
- Syayuti, F., Thamrin, M., Majid, S. A., Sihombing, S., & Liana, E. (2023). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.6188/DRJD/ 2024 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*.
- Produktivitas Terminal dan Kinerja Operasional di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(2), 155.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi pengukuran itensitas Cahaya dan suhu ruangan



Lampiran 2 Dokumentasi wawancara dengan pihak pelabuhan



Lampiran 3 Dokumentasi pengambilan data dilapangan

