

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG KMP. PONCAN MOALE
PADA LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**



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

MICHAEL DWI RIZKY SIMANUNGKALIT
NPM. 22 03 012

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

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG KMP. PONCAN MOALE
PADA LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**



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

MICHAEL DWI RIZKY SIMANUNGKALIT
NPM. 22 03 012

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

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG KMP. PONCAN MOALE PADA LINTASAN
KARIANGAU-PENAJAM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

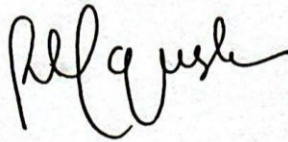
Disusun dan Diajukan Oleh:
Michael Dwi Rizky Simanungkalit
NPM. 22 03 012

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada Tanggal 29 Juli 2025

Menyetujui

Penguji I



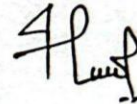
Elfito Agustini, S.E., M.M.
NIP. 19710817 199203 2 002

Penguji II



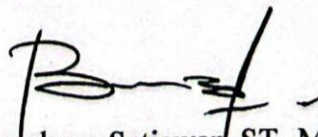
Muhammad Khairani,
S.SiT, M.Si.
NIP. 19830906 200312 1 006

Penguji III



Hari Arkani, M.Pd.
NIP. 19910912 202321 1 022

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 Standar Pelayanan Minimal
Penumpang KMP. Poncan Moale Pada Lintasan
Kariangau-Penajam Provinsi Kalimantan Timur

Nama Taruna/i : Michael Dwi Rizky Simanungkalit

NPM : 22 03 012

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

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

Menyetujui

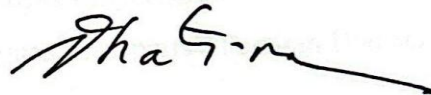
Pembimbing I

Pembimbing II



Santoso, S.E., M.Si.

NIP. 19820929 200912 1 004



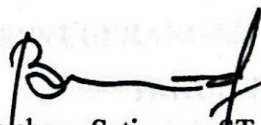
Damaida Hatina, A.Md., S.H., M.M.

NIP. 19801213 200212 2 004

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., MT

NIP. 19730921 199703 1 002

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Michael Dwi Rizky Simanungkalit
NPM : 2203012
Program Studi : Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah pihak I selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Penumpang KMP. Poncan Moale Pada Lintasan Kariangau-Penajam Provinsi Kalimantan Timur” 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 Taruna/I Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan. Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pemegang Hak Cipta

Poltektrans SDP Palembang

Palembang, 30 Juli 2025

Pencipta



Michael Dwi Rizky S

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Michael Dwi Rizky Simanungkalit

NPM : 2203012

Program Studi : Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Penumpang KMP.Poncan Moale
Pada Lintasan Kariangau-Penajam Provinsi Kalimantan Timur

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, 30 Juli 2025

Pencipta



Michael Dwi Rizky S



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM



POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG

Jl. Sabar Jaya No. 116
Palembang 30763

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

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : 07 / PD / 2025

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

Nama : MICHAEL DWI RIZKY SIMANUNGKALIT
NPM : 22 03 012
Program Studi : D. III STUDI MTPD
Judul Karya : EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL PENUMPANG KMP. PONCAN MOALE
PADA LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

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 *Cleareance Out* Wisuda.

Palembang, 07 Agustus 2025



Kurniawan.,S.IP

NIP.19990422 202521 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan Berkat dan Kasih Karunianya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian kertas kerja wajib yang berjudul “Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Kmp. Poncan Moale Pada Lintasan Kariangau-Penajam Provinsi Kalimantan Timur”.

Kertas kerja wajib ini merupakan upaya menunaikan kewajiban sebagai Taruna dalam menempuh masa studi di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang. Permasalahan yang ditemui berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman selama mengimplementasikan teori yang telah dipelajari dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pelabuhan Penyeberangan Kariangau dan Magang di Kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kalimantan Timur menjadi dasar pemikiran penulis mengkaji permasalahan tersebut kedalam kertas kerja wajib ini. Penulis meyakini bahwa dalam penyusunan KKW ini sangat diperlukan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus;
2. Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatomoko, MM, M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang
3. Wakil Direktur I Bapak Dr. Andri Yulianto, M.T., M.Mar.E, Wakil Direktur II Bapak Capt. H. Moh Aziz Rohman. M.M., M.Mar dan Wakil Direktur III Bapak Broto Priyono, S.SiT., MT Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang
4. Bapak Santoso, SE., M.Si. selaku Pembimbing I Kertas Kerja Wajib terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan
5. Ibu Damaida Hatina, A.Md., SH., MM. selaku pembimbing II Kertas Kerja Wajib terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan
6. Bapak Renhard Ronald S.Sit., M.T selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kalimantan Timur

7. Bapak Karolus Makin, S.ST.(TD) selaku Koordinator Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kariangau;
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan KKW ini;
9. Para Dosen Program Studi Diploma III MTPD, yang telah membimbing selama pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang;
10. Kakak pegawai BPTD kak Tri, Kak Valen, Kak Robert, Kak Dedha, Kak Murhidayah, Kak Ryjos, Kak Redho dan seluruh kakak-kakak BPTD Kelas II Kalimantan Timur yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas semua bantuan, bimbingan dan semangat selama berada di Balikpapan;
11. Seluruh pegawai di Kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kalimantan Timur yang telah membantu selama magang dan praktek kerja lapangan;
12. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang;
13. Rekan-rekan satu angkatan XXXIII, adik tingkat XXXIV dan XXXV terimakasih atas bantuan dan doanya;
14. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Akhirnya penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi seluruh pihak terkait dalam meningkatkan kualitas dan kinerja dalam penyelenggaraan pelabuhan SDP.

Palembang,

Michael Dwi Rizky S
NPM 2203012

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG KMP.PONCAN MOALE PADA LINTASAN KARIANGAU
-PENAJAM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Michael Dwi Rizky Simanungkalit (2203012)

Dibimbing oleh : Santoso, S.E., M.Si dan
Damaida Hatina, A.Md., S.H., M.M

ABSTRAK

Pelabuhan Kariangau adalah Pelabuhan penyeberangan yang beroperasi di kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur yang diawasi langsung oleh BPTD Kelas II Kalimantan Timur. Pelabuhan ini memiliki 3 Lintasan/Rute yaitu Kariangau-Penajam, Palu dan Mamuju, salah satu kapal yang beroperasi yaitu KMP.Poncan Moale, terdapat beberapa pelayanan yang belum dijalankan dengan baik, sehingga pengguna jasa merasa tidak cukup puas dan tidak nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang pada KMP. Poncan Moale ditinjau dari PM Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 dan mengetahui upaya yang perlu dilakukan agar pelayanan terhadap penumpang sesuai dengan PM Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang dengan kondisi eksisting.

Berdasarkan hasil Analisa Tingkat kesesuaian didapatkan Tingkat pelayanan terhadap penumpang KMP. Poncan Moale belum memenuhi pada beberapa aspek pelayanan. Maka dari itu, diperlukan perbaikan dan penambahan fasilitas pelayanan agar KMP. Poncan Moale dapat memenuhi standar pelayanan penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Kata kunci : Pelayanan, Penumpang, Standar, Kesesuaian

**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION MINIMUM PASSENGER
SERVICE STANDARDS ON KMP.PONCAN MOALE
KARIANGAU-PENAJAM LINE,
EAST KALIMANTAN PROVINCE**

Michael Dwi Rizky Simanungkalit (2203012)

Supervised by: : Santoso, S.E., M.Si and
Damaida Hatina, A.Md., S.H., M.M

ABSTRACT

Kariangau Port is a ferry port operating in Balikpapan City, East Kalimantan Province, and is directly supervised by the East Kalimantan Class II Regional Transportation Agency (BPTD). This port has three routes: Kariangau-Penajam, Palu, and Mamuju. One of the ships operating is the KMP. Poncan Moale. Several services have not been implemented properly, resulting in dissatisfaction and discomfort for service users. This study aims to evaluate the level of service compliance for passengers at KMP. Poncan Moale in light of Transportation Ministerial Regulation No. 62 of 2019 and to determine the efforts needed to ensure passenger service meets the requirements. The method used to analyze the existing problems is an analysis of level compliance of passenger service standards with existing conditions.

Based on the results of conformity analysis, the level of service provided to KMP. Poncan Moale passengers did not meet several service aspects. Therefore, improvements and additional service facilities are needed to ensure KMP. Poncan Moale can meet the passenger service standards stipulated in the Minister of Transportation Regulation Number 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Ferry Transportation.

Keywords: Service, Passengers, Standards, Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB	Error! Bookmark not defined.
SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Hukum	8
C. Landasan Teori	11
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian	16
B. Teknik Pengumpulan Data	19
C. Teknik Analisis Data	20
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	21
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	21
B. Analisis	35

C. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Balikpapan	22
Tabel 4.2 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Balikpapan 2018-2024	25
Tabel 4.3 Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Balikpapan	26
Tabel 4.4 Data Produktivitas Kendaraan dan Penumpang dilintasan Kariangau- Penajam Pelabuhan Penyeberangan Kariangau Tahun 2023	28
Tabel 4.5 Ship Particular KMP. Poncan Moale	31
Tabel 4.6 Produktivitas Pelabuhan Lintas Kariangau-Penajam Tahun 2020-2024	32
Tabel 4.7 Data Produksi Pelabuhan Kariangau periode 1-31 Maret 2	33
Tabel 4.8 Data Produktivitas KMP.Poncan Moale Maret 2025	34
Tabel 4.9 Informasi Keselamatan dan Kesehatan	35
Tabel 4.10 Fasilitas Keselamatan	36
Tabel 4.11 Fasilitas Kesehatan	40
Tabel 4.12 Fasilitas Keamanan	41
Tabel 4.13 Petugas Keamanan	42
Tabel 4.14 Informasi Gangguan Keamanan	43
Tabel 4.15 Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	44
Tabel 4.16 Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	47
Tabel 4.17 Toilet Reguler	50
Tabel 4.18 Musala	51
Tabel 4.19 Ruang Menyusui	52
Tabel 4.20 Lampu Penerangan	53
Tabel 4.21 Kantin	54
Tabel 4.22 Informasi Pelayanan	55
Tabel 4.23 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	56
Tabel 4.24 Fasilitas Bagasi Penumpang	57
Tabel 4.25 Gang / Jalan	57
Tabel 4.26 Tangga	58
Tabel 4.27 Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	60
Tabel 4.28 Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal KMP.Poncan Moale	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi KMP. Poncan Moale di Pelabuhan Kariangau	2
Gambar 3.1 Bagan alir penelitian	18
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Balikpapan	21
Gambar 4.2 Peta Administrasi Kota Balikpapan	23
Gambar 4.3 Gambar Peta lintasan Kariangau Penajam	25
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kalimantan Timur	29
Gambar 4.5 KMP. Poncan Moale	30
Gambar 4.6 tabung oksigen	64
Gambar 4.7 Perlengkapan P3K	64
Gambar 4.8 Petugas Keamanan	65
Gambar 4.9 Kursi penumpang	66
Gambar 4.10 Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	66
Gambar 4.11 Kipas Agin/AC	67
Gambar 4.12 Ruang Menyusui	67
Gambar 4.13 Lampu Penerangan	68
Gambar 4.14 Bagasi Penumpang	69
Gambar 4.15 <i>Mobile ramp</i>	69
Gambar 4.16 Akses Prioritas	70
Gambar 4.17 Toilet Disabilitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PM No.62 Tahun 2019 serta lampiran	71
LAMPIRAN 2 Form SPM Penumpang KMP. Poncan Moale	80
LAMPIRAN 3 Dokumentasi PKL	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkutan penyeberangan berguna sebagai jembatan untuk menghubungkan jaringan jalan yang telah dipisahkan oleh perairan supaya dapat mengangkut penumpang dan kendaraan. Angkutan penyeberangan sangat berperan dikarenakan menjadi penghubung wilayah yang belum dapat dijangkau dengan jalur darat. Maka dari itu, penyeberangan angkutan harus dilengkapi sarana dan prasarana memadai untuk penumpang agar terlayani dengan baik. Untuk membantu hal ini, pelayanan kepada penumpang untuk angkutan penyeberangan memiliki nilai penting bagi Perusahaan angkutan. Hal ini menjadikan sebagai tolak ukur bagi penyediaan jasa pelayanan dan juga untuk acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal. Perusahaan angkutan pelayaran yang melayani lintasan penyeberangan harus mematuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan penyeberangan yang sudah dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Perusahaan angkutan yang melanggar ketentuan tersebut akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundangan berupa pembekuan dan pencabutan izin. (Cahyadi, 2023)

Kondisi di KMP. Poncan Moale yang berada di Pelabuhan kariangau, Kalimantan timur, dimana terdapat sampah berserakan, kursi penumpang rusak, cctv rusak, serta peralatan dimusala yang tidak rapi yang mengganggu suatu pelayanan penumpang tidak sesuai dengan beberapa dari Standar Pelayanan Minimal penumpang dikapal.



Gambar 1.1 Kondisi KMP. Poncan Moale di Pelabuhan Kariangau

Sumber: Dokumentasi PKL 2025

Berdasarkan observasi awal di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan secara maksimal dan terdapat ketidaksesuaian pemenuhannya sesuai dengan peraturan yang ada. Pemenuhan pelayanan bagi pengguna jasa dapat mempengaruhi transportasi yang memastikan maju ataupun tidaknya sistem transportasi penyeberangan, salah satunya yaitu pelayanan penumpang kapal harus memenuhi persyaratan sesuai dengan pelayanan minimum angkutan penyeberangan yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang dinyatakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan pada pasal 61 ayat 2 bahwa kapal yang melayani angkutan penyeberangan harus mematuhi kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Untuk memastikan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan pada angkutan penyeberangan dalam pemenuhan standar pelayanan penumpang. (Nisa, 2024)

Dalam Upaya meningkatkan pelayanan penyeberangan yang efektif dan efisien maka pihak pengelola kapal harus memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor

62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, mendukung hal tersebut, SPM angkutan penyeberangan sangat penting bagi kualitas terhadap pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal.

Berdasarkan hal itu, peneliti tertarik untuk meninjau standar pelayanan penumpang di atas kapal dalam penelitian Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul: “ **EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG KMP. PONCAN MOALE PADA LINTASAN KARIANGAU – PENAJAM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR** ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang, maka diperlukan perumusan masalah agar menjelaskan yang akan dibahas, diantaranya:

1. Apakah pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale pada lintasan Kariangau - Penajam sudah memenuhi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?
2. Aspek apa yang perlu diperbaiki terhadap pelayanan KMP. Poncan Moale pada lintasan Kariangau – Penajam berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan agar:

1. Mengetahui kesesuaian pemenuhan pelayanan penumpang pada kapal dengan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang SPM(Standar Pelayanan Minimal)Angkutan Penyeberangan.
2. Mengetahui aspek pelayanan yang perlu diperbaiki pada pelayanan penumpang kapal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

D. Batasan Masalah

permasalahan dalam penelitian ini supaya tidak meluas dan menyimpang dari topik penelitian, ada batasan terhadap pembahasan terhadap ruang penelitian permasalahan yang akan diteliti, penelitian dilakukan pada KMP.Poncan Moale. Objek penelitian adalah aspek pelayanan penumpang terhadap Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang SPM (Standar Pelayanan Minimal) Angkutan Penyeberangan dengan menggunakan metode *GAP Analysis*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Terhadap mahasiswa, manfaat pengetahuan ilmu tentang pelayanan yang dapat digunakan dalam Pendidikan tentang keterkaitan dengan SPM penumpang.
2. Terhadap lembaga, hal ini berfungsi untuk masukan agar pengelola pelabuhan dan instansi mengenai SPM angkutan penyeberangan, supaya diharapkan tingkat pelayanan dalam kapal sesuai dengan yang telah ditetapkan.
3. Terhadap pengguna jasa/penumpang, agar dapat memberikan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan bagi penumpang pada saat berada di atas kapal pelabuhan penyeberangan Kariangau-Penajam.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini meneliti Evaluasi pelayanan penumpang dimana hal yang serupa juga pernah dilakukan oleh (Reydhitya Febriano Chairioellah.,2023) yang melakukan penelitian pada penyeberangan pelabuhan Hunimua, Provinsi Maluku. Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan tersebut, menunjukkan tingkat kinerja berdasarkan indikator kinerja pelayanan penumpang penyeberangan Gorontalo sangat baik.

Kemudian penelitian ini, peneliti mengambil cara metode yang terinspirasi agar bisa menambahkan mengenai Evaluasi Kinerja pada Pelabuhan. Berikut merupakan perbandingan Penelitian yang dilakukan oleh penulis:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama penulis	Judul penelitian	Hasil penelitian
Okky Miranto (2024)	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di KMP. Garda Maritim 5 Lintasan Tanjung Kalian – Tanjung Api Api	Pengamatan dan analisa di lapangan, terdapat beberapa pelayanan belum berjalan dengan baik, sehingga para penumpang merasa tidak cukup puas serta tidak nyaman. Penelitiannya memakai metode untuk mengukur hubungan persepsi konsumen yaitu <i>importance performance</i> dan proritas peningkatan kualitas jasa yang dikenal dengan <i>quadrant analysis</i> .

Nama penulis	Judul penelitian	Hasil penelitian
Reydhitya Febriano Chairoellah (2023)	Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan pada KMP. Tuna Tomini pada Lintasan Gorontalo - Wakai - Ampana	Memakai metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>). Menurut kondisi eksisting lapangan, KMP. Tuna Tomini di lintasan Gorontalo – Wakai - Ampana terhadap memberikan pelayanan, belum sesuai terhadap PM No.62 tahun 2019. Maka tingkat persentase kesesuaian standar pelayanan penumpang 69,23% tidak sesuai, 30,73% sesuai , pemuatan kendaraan 72,41% tidak sesuai 27,59% sesuai.

Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya (Okky Miranto,dkk.,2023-2024) terletak pada Peraturan yaitu menggunakan Peraturan Menteri No.62 Tahun 2019 Mengenai standar pelayanan minimal penyeberangan angkutan sedangkan perbedaan Penelitiannya terletak pada kapal yang diteliti yaitu KMP. Garda Maritim 5 dan KMP. Tuna Tomini Gorontalo.

2. Teori Pendukung Yang Relevan

a. Penyeberangan Angkutan

Pada PM No. 62 Tahun 2019, Penyeberangan angkutan ialah angkutan untuk berguna sebagai pengganti jembatan yang menghubungkan dua (2) wilayah yang telah dipisahkan oleh perairan guna mengangkut kendaraan serta penumpang dan juga muatannya.

b. Peningkatan Pelayanan

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan ialah upaya agar pemenuhan kebutuhan yang diimbangi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan serta kepuasan pelanggan, dikatakan bahwa kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan, kemauan pelanggan dan untuk mengimbangi harapan pelanggan. *Quality service* atau kualitas pelayanan yaitu perbedaan antara harapan dan kenyataan para pengguna jasa atas pelayanan yang diterima. *Quality service* dicari tahu menggunakan cara membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang pengguna jasa harapkan.

c. Evaluasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian evaluasi ialah upaya penilaian dengan cara teknis dan ekonomis terhadap munculnya permasalahan.

B. Landasan Hukum

Adapun dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu:

1. Undang – undang nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran.

a. Pasal 1 ayat (3)

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

b. Pasal 1 ayat (36)

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

c. 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.

2. Undang – Undang Nomor 66 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran

a. Pasal 1 ayat (1)

Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas Angkutan di Perairan, Kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta Pelindungan Lingkungan Maritim.

b. Pasal 1 ayat (3)

Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan Kapal.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan.

a. Pasal 1 ayat 5

Angkutan Sungai dan Danau adalah kegiatan angkutandengan menggunakan kapal yang dilakukan di sungai,danau, waduk, rawa,

banjir kanal, dan terusan untuk mengangkut penumpang dan/atau barang yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan sungai dan danau.

b. Pasal 1 ayat 7

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

4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

a. Pasal 1 ayat 1

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

b. Pasal 1 ayat 2

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

c. Pasal 1 ayat 3

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, yang berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 mesin induk.

d. Pasal 2 ayat 2

SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- 1) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang.
- 2) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan.
- 3) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.

e. Pasal 3 ayat 1

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf yang meliputi aspek:

- 1) Keselamatan
- 2) Keamanan
- 3) Kenyamanan
- 4) Kemudahan
- 5) Kesenjajaran

f. Pasal 4 ayat 1

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a yang terdiri atas pelayanan:

- 1) Kelas Ekonomi
- 2) Kelas Non-ekonomi, yang terdiri atas:
 - a) Reguler
 - b) Ekspres

5. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No: KP.988/AP.402/DRJD/2021 Tentang Kapal Angkutan Penyeberangan

a. Pasal 1 ayat 1

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan (KMP) yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan keluar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda (*double bottom*) serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk

b. Pasal 1 ayat 2

Keselamatan kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratan material, konstruksi dan bangunan, permesinan dan pelistrikan, stabilitas, tata susunan serta perlengkapan termasuk radio, dan elektronika kapal.

C. Landasan Teori

Bagi Oentarto, dkk(2007) untuk pemerintah daerah dan masyarakat (konsumen) bahwa standar pelayanan minimal punya nilai baik. Untuk pemerintah daerah, standar pelayanan minimal dapat menjadi tolok ukur (*benchmark*) terhadap penentuan biaya yang dibutuhkan untuk membiayai penyediaan pelayanan. Untuk Masyarakat, standar pelayanan penumpang bisa menjadi acuan kuantitas serta kualitasnya terhadap pelayanan pada publik yang telah tersedia dari pemerintah daerah. Menurut Peraturan Nomor 62 Tahun 2019 terdiri atas:

1. Pelayanan Penumpang terhadap standar pelayanan minimal

- a. Keselamatan

- 1) Informasi Kesehatan dan Keselamatan

Mengenai tata cara dan penempatan alat-alat keselamatan sebelum kapal berangkat. Kondisi ketersediaan informasi mengenai keselamatan berupa video, audio, sticker serta papan petunjuk informasi dan juga informasi kesehatan seperti perlengkapan P3K(Pertolongan Pertama pada Kecelakaan) serta ruang medis.

- 2) Sarana Keselamatan

Alat keselamatan ialah ketersediaan fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya (bencana alam, kecelakaan, kebakaran) seperti *Sprinkler, Life buoy, Life Jacket, Life Raft*, APAR, Sekoci, petunjuk jalan evakuasi, serta titik berkumpul evakuasi.

- 3) Sarana Kesehatan

Ketersediaan alat atau sarana kesehatan bagi penanganan darurat seperti adanya ruang medis dengan alat kesehatan seperti obat-obatan,tandu, kursi roda, tabung oksigen, serta perlengkapan P3K.

b. Keamanan

1) Alat Keamanan

Peralatan pencegah tindak kriminal meliputi ketersediaan CCTV atau kamera pengawas.

2) Petugas Keamanan

Orang yang bertugas untuk menjaga ketertiban juga kelancaran para penumpang di kapal. Keberadaan petugas harus berseragam agar mudah terlihat.

3) Petunjuk untuk Gangguan Keamanan

Poster/Sticker yang ada nomor telepon guna untuk pengaduan yang berada pada tempat yang strategis dan mudah terlihat oleh penumpang untuk memberitahukan pengaduan apabila terdapat gangguan keamanan. Keberadaan *poster/sticker* harus terlihat dan jelas terbaca oleh penumpang.

c. Kenyamanan

1) Ruang Penumpang Untuk Ekonomi Reguler

Tersedia ruangan bagi pengguna jasa baik ruang tertutup maupun terbuka dengan kondisi baik serta area bersih 100%, tersedia Video atau Audio atau TV dan mempunyai ventilasi.

2) Ruang Penumpang Untuk Non Ekonomi Reguler

Tempat yang tersedia bagi pengguna jasa baik ruang tertutup maupun terbuka dengan kondisi baik serta tersedia area bersih 100%, tersedia juga TV atau audio atau video dan mempunyai ventilasi dan tersedia reclining seat dan juga sofa kursi panjang dengan ada sandaran dilapisi busa serta kain berlapis dan juga terdapat AC.

3) Sarana Toilet Reguler

Mempunyai toilet dengan rasio 1 toilet berguna untuk 50 penumpang serta toilet yang dipisah bagi tiap gender dimana areanya bersih dan tidak berbau.

4) Musala

Menyediakan musala agar dapat melaksanakan ibadah dengan adanya untuk wudhu, alat sholat dan juga karpet serta tersedia tempat duduk bagi penumpang disabilitas.

5) Ruang Ibu Menyusui

Memiliki ruang menyusui untuk ibu dan anak dengan tersedia kursi atau sofa serta sandaran untuk tangan dan juga adanya AC atau Kipas Angin untuk Ventilasi Udara.

6) Lampu Penerangan

Berguna bagi sumber cahaya untuk sarana penumpang dan tempat tertentu lainnya agar mendapatkan rasa yang nyaman untuk penumpang dimana ukuran intensitas cahayanya 200- 300 lux.

7) Kantin/dapur/kafetaria

Kantin/dapur/kafetaria berada pada ruang tunggu penumpang, memakai kompor listrik serta memiliki ruang sirkulasi udara atau ventilasi.

d. Kemudahan

1) Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi yang disampaikan dalam kapal kepada penumpang terdengar jelas dengan baik.

2) Fasilitas layanan untuk penumpang reguler

Berfungsi guna memberitahukan informasi tentang perjalanan kapal serta mendapatkan pengaduan layanan dan mempunyai ruang atau satu(1) meja kerja serta tersedianya petugas informasi atau pramugari.

3) Bagasi untuk Pengguna jasa

Agar memberikan kemudahan bagi pengguna jasa untuk membawa dan menempatkan barang bawaannya.

4) Jalan/gang

Agar memudahkan jalur masuk dan keluarnya penumpang maka mempunyai luas dan kondisi yang bagus sesuai ketentuan: dimana 100 orang/penumpang harus berjarak minimal 800 mm, di

atas 100 orang/penumpang harus berjarak jarak minimal 100 cm dan diatas 1.000 orang/penumpang harus berjarak minimal 120 cm.

5) Tangga

Untuk memudahkannya jalan naik dan turunnya pengguna jasa maka mempunyai luas dan kondisi sesuai dengan ketentuan lebar tangga minimal 100 cm dengan kondisi tidak ada yang licin serta bersih.

e. Kesetaraan

Berfungsi untuk fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut usia, anak-anak, maupun ibu hamil dengan tersedianya akses prioritas, kursi roda serta toilet yang mudah diakses atau toilet untuk penumpang penyandang disabilitas.

2. Evaluasi

Makna evaluasi merupakan penilaian sistematis terkait Upaya, uang, nilai waktu serta sumber daya yang dipakai guna mencapai suatu tujuan. Proses evaluasi ini terdiri dari teknik menganalisis data yang dimana yaitu proses sistematis dan ketat yang melibatkan pengumpulan data tentang proses, proyek, organisasi serta sumber daya. (Mayasari 2021:9)

3. SPM (Standar Pelayanan Minimal)

SPM mempunyai nilai yang strategis baik untuk pemerintah daerah dan untuk konsumen (masyarakat). Diantaranya untuk pemerintah daerah standar pelayanan ini dapat menjadi tolok ukur (*benchmark*) bagi penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan dan juga berguna untuk masyarakat untuk sebagai acuan kuantitas serta kualitas bagi pelayanan publik yang tersedia dari pemerintah daerah. (Habib Muhsin Syafingi 2017:16)

4. GAP Analysis

GAP *analysis* atau dikatakan analisa kesenjangan yaitu sebagai perbandingan kinerja actual terhadap kinerja potensial atau yang diharapkan. GAP *analysis* berguna untuk mengevaluasi bisnis guna membandingkan kinerja suatu perusahaan saat ini dengan kinerja yang telah ditargetkan sebelumnya serta menentukan langkah-langkah apa

yang perlu dilakukan untuk mengurangi kesenjangan tersebut dan mencapai kondisi yang diinginkan bagi masa depan. Model analisis ini didasarkan terhadap asumsi konsumen dengan cara membandingkan kinerja suatu Perusahaan terhadap standar tertentu dan atau ekspektasi konsumen (Stolzer et al.,2011).

Sedangkan Muchsamet al dalam penelitiannya *GAP analysis* atau merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi. Metode *GAP Analysis* ialah metode yang paling umum digunakan untuk pengelolaan manajemen internal suatu lembaga dan sering berguna pada bidang manajemen serta menjadi alat untuk digunakan guna mengukur kualitas layanan (Muchsamet al.,2011).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Lokasi serta waktu penelitian

penelitian ini diambil dan dilaksanakan pada saat pelaksanaan PKL(Praktek kerja lapangan) dan juga magang mulai dari tanggal 10 Februari 2025 sampai dengan tanggal 10 Juni 2025 dengan tempat penelitian pada Pelabuhan Kariangau di KMP. Poncan Moale.

2. Jenis Penelitian

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian filosofis digunakan untuk dapat mempelajari situasi ilmiah atau eksperimen dimana penelitiannya menjadi instrumennya, metode menggumpulan data menekankan makna, dan digunakan dengan analisis kualitatif.

3. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan Instrumen Penelitian yaitu diantaranya:

- a. Formulir SPM Penumpang di KMP. Poncan Moale sesuai dengan PM No.62 Tahun 2019 yang terdiri dari 5 (lima) aspek.
- b. Formulir Data Pengukuran Intensitas Cahaya KMP.Poncan Moale

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data langsung yang berasal dari sumber atau menurut pengamatan langsung pada lapangan dimana dianggap sebagai data primer. Penelitian pada hal ini terdapat data primer diantaranya:

- 1) Data terkait tingkat kesesuaian antara kondisi eksisting pelayanan pengguna jasa di atas kapal dengan SPM.
- 2) Data Pengukuran Intensitas Cahaya di KMP.Poncan Moale dari tanggal 17 sampai 26 maret 2025

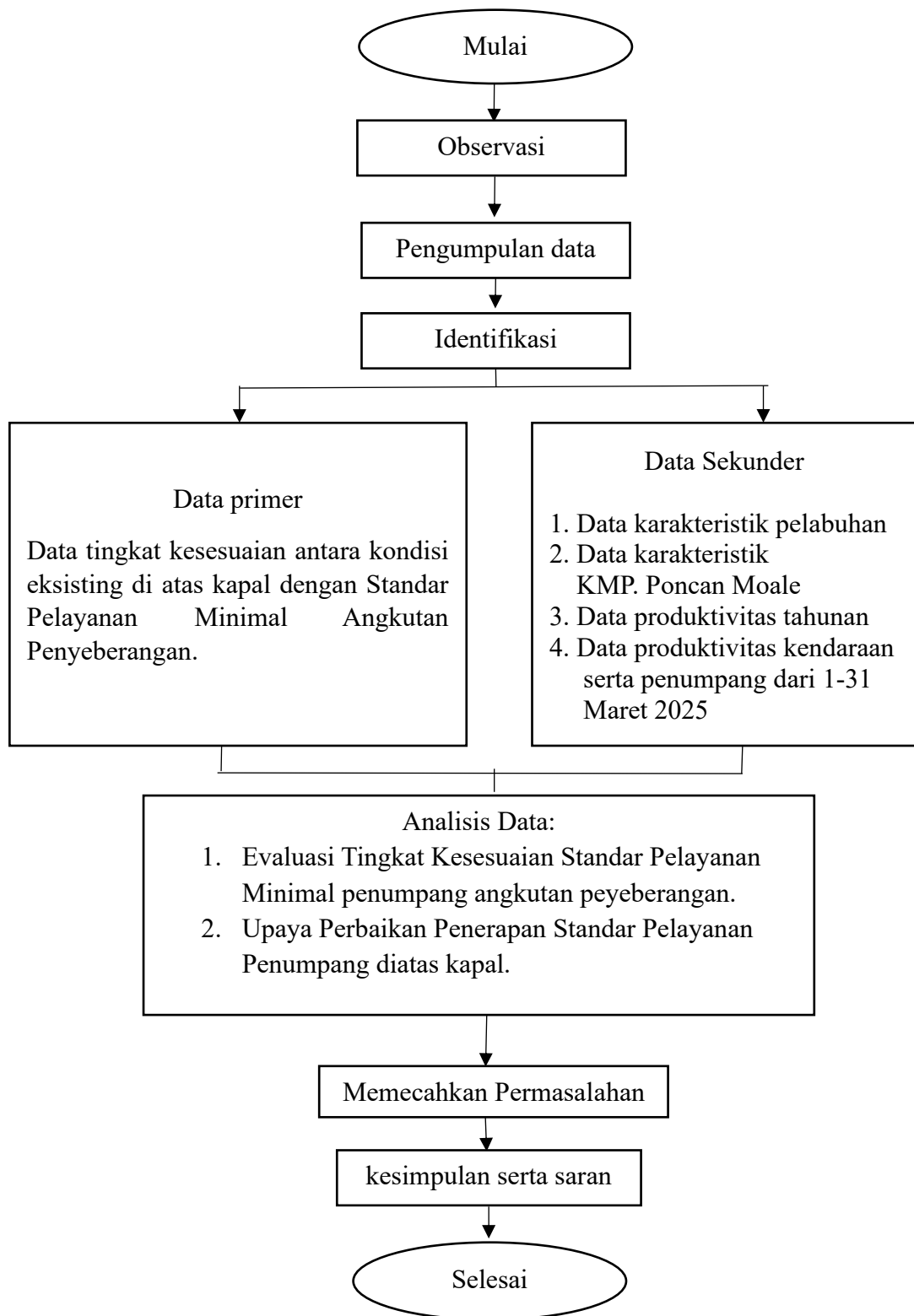
b. Data Sekunder

Data yang telah diolah oleh pihak ketiga berupa data atau dokumentasi disebut sebagai sekunder data. Data ini didapatkan peneliti secara tidak langsung. Pada penelitian terdapat data sekunder diantaranya:

- 1) Data karakteristik pada pelabuhan penyeberangan Kariangau
- 2) Data karakteristik KMP. Poncan Moale
- 3) Data produktivitas penumpang dan kendaraan KMP.Poncan Moale tanggal 1-31 Maret 2025 selama 30 hari
- 4) Data produktivitas tahunan Pelabuhan Penyeberangan kariangau

5. Bagan Alir Penelitian

Supaya peneliti memiliki tujuan jelas dan menyelesaikan target, maka adanya bagan alir untuk penelitian guna menjadi dasar untuk panduan utama dalam melaksanakan penelitian sesuai berbagai macam metode penelitian.



Gambar 3. 1 Bagan alir penelitian

B. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi ialah proses mengamati dengan menggunakan diri kita dan data didapat yang berupa produktivitas data penumpang dan kendaraan 30 hari serta survei spm angkutan penyeberangan.

2. Survei standar pelayanan penumpang

Pada survei ini peneliti melakukan pengamatan langsung terkait standar pelayanan penumpang pada kapal penyeberangan menggunakan cara dengan melihat perbandingan tolak ukur layanan yang ada pada PM No.62 Tahun 2019 dengan kondisi eksisting pelayanan penumpang pada KMP Poncan Moale. Data yang didapat melalui survei ialah data tingkat kesesuaian standar pelayanan minimal pada penumpang.

3. Dalam pengumpulan data ini digunakan alat – alat sebagai berikut:

- a. Lux meter, Lux meter ini sebagai alat untuk menentukan besarnya intensitas cahaya pada kapal.
- b. Meteran, Meteran ini digunakan untuk menghitung panjang mengenai fasilitas yang ada di kapal penyeberangan diantaranya tempat duduk, tangga, gang/jalan.
- c. Sound Level Meter, alat yang digunakan untuk dapat mengukur tingkat kebisingan suara diatas kapal.

4. Dokumentasi

Ialah metode untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengambil beberapa dokumentasi berkaitan terhadap masalah penelitian. Data yang didapat ialah hasil foto kondisi lapangan atau eksisting yang terjadi pada KMP. Poncan Moale.

5. Metode Kepustakaan

Ialah dilakukan menggunakan cara mempelajari literatur dan membaca atau melalui buku buka yang tersedia pada Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang dan buku-buku lain yang terkait dengan penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

C. Teknik Menganalisis Data

Merupakan cara supaya dapat mengolah sebuah data agar menjadi sebuah informasi dan juga karakteristik data tersebut dapat menjadi mudah untuk dipahami serta juga bermanfaat untuk menyelesaikan solusi permasalahan, yang dimana ialah sebuah penelitian. Data analisi dapat diartikan sebagai bentuk yang dilaksanakan guna mengubah data dari hasil penelitian untuk dijadikan informasi agar dapat digunakan dalam membuat sebuah kesimpulan. menganalisis data ini bertujuan agar dapat mendeskripsikan sebuah data sehingga mudah dipahami serta digunakan dalam menyelesaikan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data ialah metode *GAP Analysis*.

GAP analysis atau analisa kesenjangan diartikan sebagai perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan, dalam penelitian ini *GAP analysis* digunakan untuk mengevaluasi pelayanan transportasi dengan membandingkan tingkat pelayanan penumpang yang diberikan oleh perusahaan penyeberangan dengan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang tertera pada PM Nomor 62 Tahun 2019.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis

Kota Balikpapan menurut data Badan Pusat Statistik (2025), Dimana pada bagian tenggara Provinsi Kalimantan Timur adanya kota Balikpapan memiliki wilayah dengan luas 511,01 km² atau sekitar 0,40% dari luasnya Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki kecamatan dengan wilayah terluas di Balikpapan Barat sebesar 192,88 km² dan kecamatan dengan wilayah terkecil di Balikpapan Tengah sebesar 10,83 km². Secara astronomis, Kota Balikpapan terletak di antara 1.0 LS – 1.5 LS dan 116.5 BT – 117.0 BT. Di sebelah utara, Kota Balikpapan berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kertanegara, di sebelah timur dan selatan berbatasan dengan Selat Makassar, dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Penajam Paser Utara. Berikut peta wilayah kota Balikpapan dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Balikpapan

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan 2025

Topografi wilayah Kota Balikpapan sebagian besar merupakan wilayah bukit dengan beberapa daerah landai di sekitar aliran sungai dan

Pesisir Pantai, sekitar 61 persen wilayah kota Balikpapan memiliki ketinggian lebih dari 20 meter, 25 persen berada di ketinggian 0-10 meter dan sisanya pada ketinggian 10-20 meter dari permukaan laut.

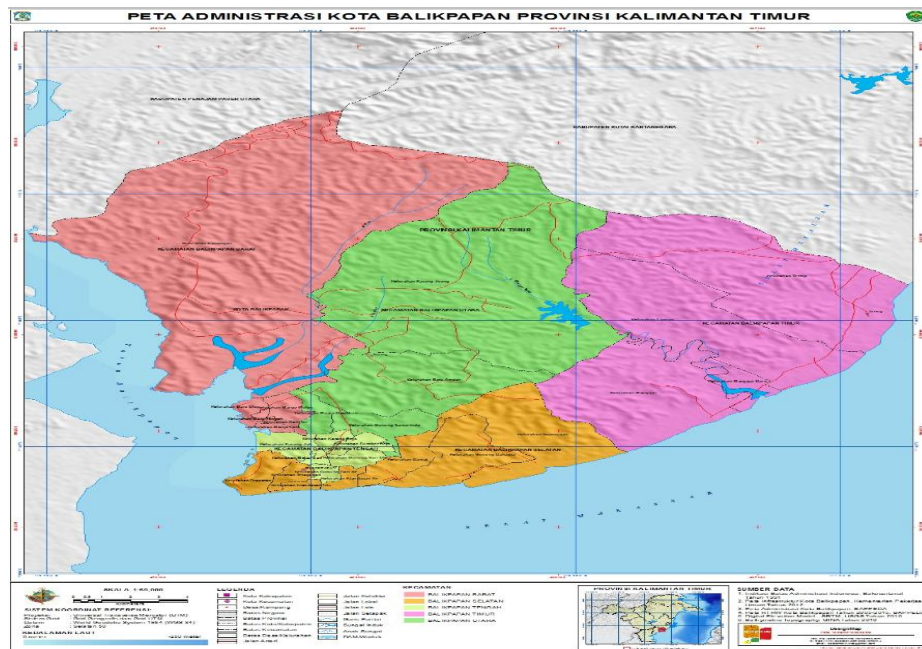
Sepanjang tahun 2023, tercatat suhu udara maksimum tertinggi Kota Balikpapan 34,1°C terjadi pada bulan April dan suhu udara minimum terendah 21,3°C terjadi pada bulan Februari. Kondisi curah hujan Kota Balikpapan sepanjang tahun 2023 cenderung fluktuatif. Intensitas hujan menengah (100 - 300 mm/bulan) terjadi pada periode Januari hingga Juli, September hingga Oktober dan Desember 2023. Tingginya curah hujan di Balikpapan menyebabkan kondisi alam yang lembab. Rata-rata kelembaban udara tahun 2022 berkisar 81,16%. Berikut wilayah dengan luas menurut kecamatan di Kota Balikpapan dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Balikpapan

Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kota Balikpapan, 2023	
Kecamatan/Subdistrict	Luas Total Area (km²/sq,km)
1	3
Balikpapan Selatan	39,3
Balikpapan Kota	11,36
Balikpapan Timur	119,99
Balikpapan Utara	136,67
Balikpapan Tengah	10,86
Balikpapan Barat	192,84
Balikpapan	511,01

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan 2025

2. Batas Administrasi



Gambar 4.2 Peta Administrasi Kota Balikpapan

Sumber: <https://petatematikindo.wordpress.com/2014/04/07/administrasi-kota-balikpapan/>

Gambar 4.2 merupakan wilayah administrasi pada kota Balikpapan. Dari segi administratif, menurut Peraturan Pemerintah No.38 Tahun 1996, adanya 27 kelurahan serta 5 kecamatan pada kota Balikpapan. Berdasarkan Peraturan Daerah No.8 Tahun 2012 kota Balikpapan terdiri dari 34 kelurahan serta 6 kecamatan yang dibentuk dari 7 kelurahan.

a. Kecamatan Balikpapan bagian timur

Kecamatan Balikpapan bagian timur mempunyai wilayah dengan luas perairannya 92,42 km² serta wilayah darat seluas 137,158 km². Kecamatan ini memiliki empat (4) kelurahan, yaitu: Manggar, Manggar Baru, Lamaru, Teritip.

b. Kecamatan Balikpapan bagian Selatan

Pada kecamatan Balikpapan bagian selatan mempunyai wilayah dengan luas perairannya 200,3 km² serta wilayah darat 37,818 km². Kecamatan ini memiliki 7 (tujuh) kelurahan, yaitu :Sepinggara raya, Sepinggara baru, Damai Bahagia, Damai Baru, Sepinggara, dan Gunung Bahagia.

c. Kecamatan Balikpapan bagian tengah

Pada kecamatan Balikpapan Tengah memiliki luas wilayah darat 11,0738 km² dan wilayah perairan 9,97 km². Kecamatan ini mempunyai 6 (enam) kelurahan, antara lain: Karang rejo, Gunung Sari Ilir, Karang Jati, Gunung Sari Ulu, Mekar Sari dan Sumber Rejo.

d. Kecamatan Balikpapan bagian utara

Pada kecamatan Balikpapan bagian utara mempunyai wilayah darat dengan luas 132,1662 km² serta tidak ada wilayah perairan. Kecamatan ini mempunyai 6 (enam) kelurahan, antara lain: Gunung Samarinda, Muara Rapak, Batu Ampar, Karang Joang, Gunung Samarinda Baru, Graha Indah.

e. Kecamatan Balikpapan bagian barat

Kecamatan Balikpapan bagian barat mempunyai wilayah dengan luas perairannya 37,49 km² serta wilayah darat 179,952 km². Kecamatan ini mempunyai 6 (enam) kelurahan, yaitu: Baru Tengah dan Ilir serta Ulu, Margo Mulyo, Marga Sari, dan juga Kariangau.

f. Kecamatan Balikpapan Kota

Kecamatan Balikpapan Kota mempunyai wilayah dengan luas perairannya 200,3 km² serta wilayah darat 10,218 km². Kecamatan ini mempunyai 5 (lima) kelurahan, diantaranya: Prapatan, Klandasan Ilir, Telaga Sari, Klandasan Ulu, dan Damai.

Jumlah desa atau kelurahan berdasarkan kecamatan di Kota Balikpapan sejak tahun 2018 sampai 2024 terdapat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jumlah kelurahan atau desa menurut kecamatan Kota Balikpapan 2018-2024

Kecamatan	Tepi Laut			Bukan Tepi Laut		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Balikpapan Selatan	2	2	2	5	5	5
Balikpapan Kota	4	4	4	1	1	1
Balikpapan Timur	4	4	4	-	-	-
Balikpapan Utara	1	1	1	5	5	5
Balikpapan Tengah	1	1	1	5	5	5
Balikpapan Barat	5	5	5	1	1	1
Balikpapan	17	17	17	17	17	17

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan (2025)

3. Peta Lintasan Kariangau-Penajam



Gambar 4.3 Gambar Peta lintasan Kariangau Penajam

Sumber: *Google Earth Pro*

Lintasan penyeberangan Kariangau-Penajam yang beroperasi 24 jam ini merupakan pelabuhan yang di kelola oleh pihak BPTD Kelas II Kalimantan Timur dengan waktu tempuh pelayaran dari kariangu sampai penajam selama 30 menit dan jarak lintasan sepanjang 4 Mil. Pelabuhan ini termasuk daerah Pelayaran terbatas berdasarkan PM No.70 Tahun 2013 Tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi Serta Dinas Jaga Pelaut.

4. Kependudukan

Balikpapan adalah suatu kota di Provinsi Kalimantan Timur menempati urutan ketiga terbanyak dalam jumlah penduduk, sesudah kota Samarinda serta kabupaten Kutai Kartanegara. Berdasarkan proyeksi banyaknya penduduk tahun 2023, kota ini dihuni oleh sekitar 738.532 penduduk, yang meliputi dari 377.458 pria serta 361.074 wanita.

Jumlah penduduk ditiap tempat kecamatan di Kota Balikpapan bervariasi. Kecamatan Balikpapan Utara tercatat memiliki populasi sebanyak 105.749 jiwa, disusul oleh Balikpapan Selatan dengan 102.959 jiwa, dan Balikpapan Tengah dengan jumlah penduduk mencapai 158.320 jiwa. Sementara itu, Kecamatan Balikpapan Barat dan Balikpapan Timur masing-masing dihuni oleh 85.078 jiwa dan 188.605 jiwa. Adapun Kecamatan Balikpapan Kota memiliki total penduduk sebanyak 97.821 jiwa.

Pada 2023 tahun itu, kepadatan di Kota Balikpapan tercatat sebanyak 1.445 orang per kilometer persegi. Di antara seluruh kecamatan, Balikpapan Tengah menempati posisi teratas sebagai wilayah dengan kepadatan tertinggi, yakni mencapai 14.619 jiwa per km². Angka ini menunjukkan perbedaan yang cukup mencolok jika dibandingkan dengan Balikpapan Barat, yang mempunyai jumlah kepadatan dengan tingkat terendah, yaitu hanya 441 jiwa per km². Informasi lengkap mengenai distribusi penduduk per kecamatan pada Balikpapan kota ada pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Balikpapan

KECAMATAN Subdistrict	Penduduk (ribu) Population (thousand)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020-2023 (%) Annual Population Growth Rate 2020-2023 (%)
1	2	3
Balikpapan Selatan	102.959	1,82
Balikpapan Kota	97.821	-0,29
Balikpapan Timur	188.605	2,96
Balikpapan Utara	105.749	2,81
Balikpapan Tengah	158.32	-0,41
Balikpapan Barat	85.078	0,62
Kota Balikpapan	738.532	1,49

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan 2024

5. Kondisi Umum Sistem Transportasi dan Komunikasi

Sebagai gerbang utama menuju wilayah Kalimantan Timur, Kota Balikpapan memerlukan infrastruktur jalan yang memadai untuk mendukung kelancaran aktivitas transportasi dan ekonomi. Seiring dengan meningkatnya pembangunan, diperlukan pula pengembangan jaringan jalan guna menunjang mobilitas penduduk serta distribusi barang antarwilayah. Pada tahun 2023, panjang jalan nasional yang melintasi Kota Balikpapan tercatat sepanjang 35,35 km, sedangkan jalan provinsi mencapai 34,1 km. Sementara itu, jalan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Balikpapan memiliki total panjang 518,418 km.

Selain transportasi darat, sektor transportasi udara juga memiliki peran yang cukup signifikan di Kota Balikpapan. Hal ini didukung oleh keberadaan Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian sebagai bandara internasional yang menjadi suatu jalur utama untuk para pendatang yang masuk ke wilayah Kalimantan Timur. Menurut data kegiatan penumpang pada tahun 2023, terjadi tren meningkatnya jumlah penumpang, terutama pada masa-masa libur pada bulan Mei dan juga Desember yang bersamaan dengan perayaan Natal. Kenaikan ini dipengaruhi oleh mulai pulihnya kondisi mobilitas masyarakat setelah diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat pandemi COVID-19.

Dalam bidang transportasi laut, Balikpapan mempunyai Pelabuhan Semayang untuk melayani perjalanan antar pulau-pulau. Menurut segi data asal PT Pelindo IV (Persero) Cabang Balikpapan, tingkat embarkasi pada 2023 mengalami lonjakan signifikan, yaitu meningkat sebesar 98% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sementara itu, untuk layanan penyeberangan, Pelabuhan Penyeberangan Kariangau mencatat sebanyak 80.017 penumpang dan 435.961 unit kendaraan yang dilayani sepanjang tahun 2023. Rincian lebih lanjut mengenai jumlah kendaraan, penumpang, dan barang yang diseberangkan melalui lintas Ferry Kariangau–Penajam dapat dilihat pada Tabel 4.4.

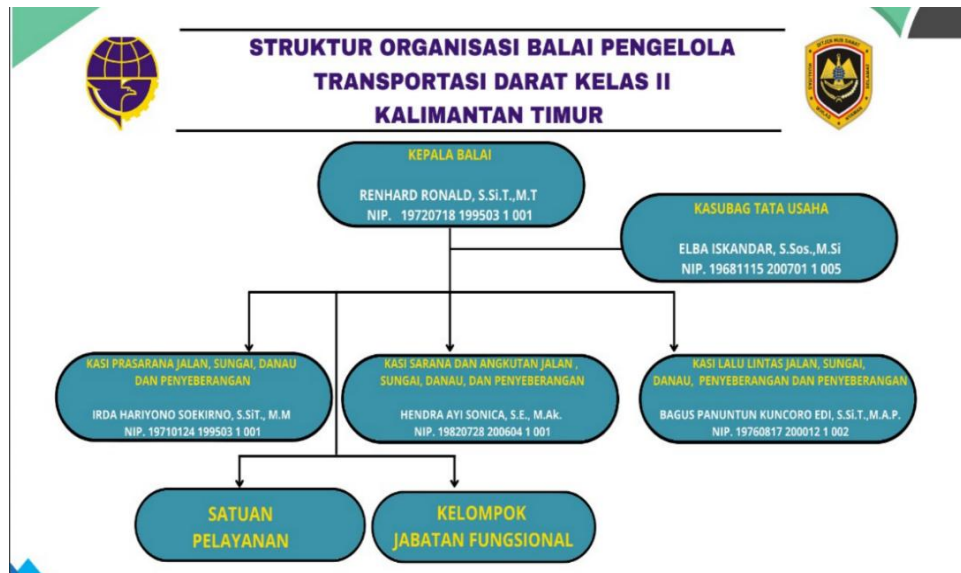
Tabel 4.4 Data Produktivitas Kendaraan dan Penumpang dilintasan Kariangau-Penajam Pelabuhan Penyeberangan Kariangau Tahun 2023

No Num	Jenis Penumpang Passengers	Satuan Unit	BPP-PNJ
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Penumpang/Passengers		
	Dewasa/Adult	Orang	53.659
	Anak-Anak/Children	Orang	2.209
2	Kendaraan Roda Dua/ Two Wheeled Vehicles		
	Golongan I (Sepeda)/ Category I (Bicycles)	Unit	21
	Golongan II (Motor)/ Category II (Motorcycle)	Unit	113.750
	Golongan III (Motor CC Besar)/ Category III (Large CC Motorcycle)	Unit	423
3	Kendaraan Roda Empat dan Langganan/ Four Wheel Vehicles and Subscriptions		
	Golongan IV Penumpang (Mobil)/ Class IV Passengers (Cars)	Unit	87.674
	Golongan IV Barang (Pick Up)/ Category IV Goods (Pick Up)	Unit	36.033
	Golongan V Penumpang (Mini Bus)/ Class V Passengers (Mini Bus)	Unit	1.060
	Golongan V Barang (Truck)/ Class V Goods (Trucks)	Unit	33.099
	Golongan VI Penumpang (Bis Besar)/ Class VI Passengers (Large Bus)	Unit	1.698
	Golongan VI Barang (Puso)/ Category VI Goods (Puso)	Unit	5.075
	Golongan VII (Trailer)/ Category VII (Trailer)	Unit	4.879
	Golongan VIII (Alat Besar)/ Group VIII (Large Equipment)	Unit	347
	Golongan IX (Alat Berat)/ Category IX (Heavy Equipment)	Unit	318

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan 2024

6. Bagan BPTD Kelas II Kalimantan Timur

BPTD(Balai Pengelola Transportasi Darat) berada di bawah kepemimpinan seorang Kepala Balai. Mengacu pada PM 6 Tahun 2023 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat, terdapat unit yang berada dalam struktur tanggung jawab Kepala Balai. Unit-unit tersebut meliputi Kepala Subbagian Tata Usaha, Seksi Prasarana Transportasi Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan, Seksi Sarana dan Angkutan untuk moda yang sama, serta Seksi Lalu Lintas. Selain seksi yang dibawahhi kepalabalai ini, terdapat koordinator pelayanan yaitu koordinator TTA Batu Ampar, koordinator TTA Samarinda Seberang, koordinator UPPKB Karang Joang, dan koordinator Pelabuhan Kariangau. Bagan BPTD Kelas II Kaltim terdapat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Bagan Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II
Kalimantan Timur

Sumber: BPTD Kelas II Kalimantan Timur

7. Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Menurut Mokoginta dkk (2021) Sarana ialah alat atau bahan yang dimanfaatkan untuk mencapai tujuan dalam suatu proses produksi. Pada pelabuhan Kariangau lintasan Kariangau–Penajam, sarana yang digunakan ialah kapal ferry jenis Roll on - Roll off (Ro-Ro).

Kondisi sarana operasional kapal perlu mendapatkan perhatian serius untuk menjamin kelancaran layanan. Pada lintasan Kariangau–Penajam, terdapat 18 unit kapal yang aktif melayani penyeberangan. antara lain: 4 kapal dari PT. Jembatan Nusantara, 4 kapal dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), 3 kapal dari PT. Dharma Lautan Utama, 2 kapal dari PT. Pelayaran Sadena Mitra Bahari, serta masing-masing 1 kapal dari PT. Pasca Dana Sundari, PT. Bahtera Nusantara, dan PT. Tranship Indonesia. Selain itu, terdapat 2 kapal milik PT. Tiga Berlian Timur. Sementara itu, lintasan Balikpapan–Palu dan Balikpapan–Mamuju masing-masing dilayani oleh satu kapal yang dikelola oleh PT. Jembatan Nusantara. Adapun karakteristik kapal yang beroperasi dipelabuhan penyeberangan kariangau, diantaranya:

a. Lintasan Kariangau-Penajam

1) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Balikpapan

KMP.Poncan Moale. Gajah Mada, Dingkis, serta Goropa merupakan kapal dimana beroperasi pada Pelabuhan kariangau yang dipunyai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Balikpapan. kapal terbesar pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Balikpapan pada lintasan tersebut ialah KMP. Poncan Moale dengan ukuran GT 670. Karakteristik atau *ship particular* KMP. Poncan Moale terdapat pada tabel 4.5.



Gambar 4.5 KMP. Poncan Moale

Sumber : Dokumentasi pkl 2025

Tabel 4.5 Ship Particular KMP. Poncan Moale

Karakteristik	KMP.Poncan Moale
<i>Call Sign</i>	YEZU
Nomor IMO	8873570
Kapal bertipe	(Ferry) Ro-ro
Tahun Pembutan	Tahun 1991
Konstruksi	Baha baja
<i>Length Over All</i>	45,00 m
<i>Length Between Perpendicular</i>	40,00 m
Lebar Kapal	11,00 m
<i>Gross Tonnage</i> (GT)	621
<i>Net Tonnage</i> (NT)	187
Merk pada Mesin Induk	NIIGATA 6NSD-M
Tahun pada Mesin Induk	1990
Nomor pada Mesin Induk	20385
Merk pada Mesin Bantu	MITSHUBISHI 615,80 HP
	X 2 155R/PERKINS, T6.3544M
Tahun pada Mesin Bantu	1991
Nomor pada Mesin Bantu	1991
Kecepatan (MAX)	Maksimum 11 knot
Bahan Bakar Berjenis	Solar/HSD
Awak Kapal Berjumlah	19
Penumpang(Kapasitas)	395 orang
Nomor <i>Gross Akte</i>	3951 pada tanggal 13 Desember 2005
Dikeluarkan Oleh	DJPL
Tanda Selar	GT.621 No.177/KA

Sumber: Satpel Pelabuhan Penyeberangan Kariangau (2025)

g. Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Prasarana adalah sesuatu yang menunjang pelaksanaan terhadap pelayanan saat pelaksanaan kegiatan angkutan penyeberangan, terkhusus diwilayah pelabuhan Kariangau. Untuk menunjang kegiatan Pelabuhan Penyeberangan Kariangau tentu diperlukan prasarana memadai. Pelabuhan penyeberangan Kariangau ada beberapa fasilitas guna menunjang kegiatan yang terlaksana diantaranya pelayanan kepada penumpang/pengguna jasa serta kendaraan. Adapun kondisi sarana dan prasarana pada Pelabuhan penyeberangan Kariangau adalah sebagai berikut : Loker Penumpang, Lapangan parkir siap muat, Ruang Tunggu, Musala, Pos Pelayanan Informasi, Toilet, Kantin, *Movable Bridge* 1 dan 2, *Gangway* dan lain-lain.

h. Produktivitas Penumpang serta Kendaraan

a. Produktivitas 5 Tahun Terakhir

Tabel 4.6 Produktivitas Pelabuhan Lintas Kariangau-Penajam Tahun 2020-2024

SELURUH KAPAL	DATA PRODUKTIVITAS PELABUHAN KARIANGAU-PENAJAM																			
	MUATAN																			
	PENUMPANG		KENDARAAN																	
	DWS	ANK	I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX	BBM 5T	BBM 10T	LPG 5T	LPG 10T	BBM 16T	TRIP
2020	52529	4259	94	112384	357	97451	62317	1380	46131	1096	6575	3759	184	359	1602	2459	3	16	3487	28377
2021	54146	4439	19	120400	568	104827	58679	1748	48664	1169	6672	4337	190	598	1282	1974	0	0	4393	29461
2022	71811	8278	35	163758	646	133507	59835	2082	53918	2293	7721	6796	260	572	1036	1031	0	0	5544	32789
2023	53659	2209	21	113750	423	87674	36033	1060	33099	1698	5075	4879	347	318	783	433	0	6	3094	33182
2024	70035	729	26	151758	638	118753	44918	1490	46643	2514	7727	6707	381	557	524	337	0	7	2485	32433

Sumber: Satpel Pelabuhan Penyeberangan Kariangau (2025)

b. Produktivitas Penumpang serta Kendaraan pada pelabuhan penyeberangan Kariangau dengan waktu 30 hari

Tabel 4.7 Data Produksi Pelabuhan Kariangau periode 1-31 Maret 2025

Seluruh Kapal																					
TANGGAL	MUATAN																				
	PENUMPANG		KENDARAAN																		
	DWS	ANK	GOL I	GOL II	GOL III	GOL IVa	GOL IVb	GOL Va	GOL Vb	GOL VIa	GOL VIb	GOL VII	GOL VIII	GOL IX	BBM 5 T	BBM 10 T	LPG 5 T	LPG 10 T	BBM 16 T	TRIP	
			JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML	JML
			(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	(UNIT)	JML
1-Mar-25	124	0	0	349	0	233	76	3	124	5	15	9	0	2	1	0	0	0	5	95	
2-Mar-25	101	0	0	251	0	213	78	4	83	6	19	11	1	1	1	1	0	0	7	94	
3-Mar-25	77	0	0	201	2	209	107	0	194	7	26	22	1	0	1	1	0	0	5	96	
4-Mar-25	82	0	0	190	2	207	101	0	179	6	32	12	1	0	0	0	0	0	7	94	
5-Mar-25	91	0	0	234	0	196	96	0	181	5	27	19	1	1	1	0	0	0	6	96	
6-Mar-25	66	0	2	173	1	184	91	0	193	3	29	23	0	0	0	0	0	0	0	95	
7-Mar-25	65	0	0	244	2	190	87	3	157	5	25	13	1	3	2	1	0	0	7	96	
8-Mar-25	97	0	0	275	0	179	76	2	119	6	18	16	0	1	0	0	0	0	4	94	
9-Mar-25	105	0	0	261	0	227	68	0	72	6	11	7	1	3	0	0	0	0	5	94	
10-Mar-25	53	0	0	188	2	207	103	0	183	4	22	17	1	0	0	0	0	0	7	91	
11-Mar-25	52	0	0	171	3	167	96	0	162	5	52	20	0	0	1	0	0	0	4	81	
12-Mar-25	61	0	0	170	0	237	109	1	151	5	26	14	0	0	0	0	0	0	7	83	
13-Mar-25	66	0	0	180	1	156	84	1	205	5	32	16	0	1	0	0	0	0	5	95	
14-Mar-25	72	0	1	263	1	175	83	2	156	4	25	12	0	0	2	0	0	0	3	92	
15-Mar-25	140	0	0	344	0	212	87	2	129	5	23	13	0	2	1	0	0	0	3	95	
16-Mar-25	105	0	0	256	0	288	64	2	84	5	16	8	1	0	0	0	0	0	5	94	
17-Mar-25	62	0	0	221	1	230	101	0	170	5	31	15	3	0	0	0	0	0	5	96	
18-Mar-25	86	0	1	227	3	214	111	3	181	5	26	13	1	3	1	1	0	0	5	95	
19-Mar-25	74	0	0	243	0	245	133	3	187	7	32	16	1	0	0	1	0	0	6	85	
20-Mar-25	84	0	0	212	1	265	81	4	156	8	27	9	0	2	1	0	0	0	3	88	
21-Mar-25	96	0	0	346	1	279	106	5	149	9	40	20	0	3	0	0	0	0	5	83	
22-Mar-25	166	0	0	539	0	340	94	1	148	10	32	9	0	0	0	1	0	0	7	88	
23-Mar-25	257	0	0	565	0	366	74	3	82	12	25	9	1	0	0	1	0	0	4	86	
24-Mar-25	167	0	0	426	2	239	118	0	168	11	35	27	0	0	0	0	0	0	4	88	
25-Mar-25	185	0	0	480	3	243	103	1	199	12	35	17	1	0	0	0	0	0	5	96	
26-Mar-25	207	0	0	574	2	248	102	4	194	15	37	13	0	0	0	1	0	0	4	96	
27-Mar-25	266	2	0	753	0	280	125	3	118	20	25	13	0	0	0	2	0	0	8	95	
28-Mar-25	424	0	0	1211	0	299	103	2	107	17	9	0	0	1	0	0	0	0	6	95	
29-Mar-25	482	0	0	1099	0	259	68	0	48	12	7	2	0	1	0	0	0	0	4	96	
30-Mar-25	343	0	0	940	0	183	35	0	11	7	3	0	0	0	0	0	0	0	5	80	
31-Mar-25	571	0	0	930	0	384	45	0	13	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	96	
JUMLAH	4827	2	4	12516	27	7354	2805	49	4303	232	762	395	15	24	12	11	0	0	155	2848	

Sumber : Satpel Pelabuhan Pelayanan Kariangau (2025)

c. Produktivitas Penumpang dan Kendaraan periode 1-31 maret 2025

KMP. Poncan Moale

Tabel 4.8 Data Produktivitas KMP.Poncan Moale Maret 2025

KMP. PONCAN MUALE																				
TANGGAL	MUATAN																			
	PENUMPANG		KENDARAAN																	
	DWS	ANK	GOL I	GOL II	GOL III	GOL IVa	GOL IVb	GOL Va	GOL Vb	GOL VIa	GOL VIb	GOL VII	GOL VIII	GOL IX	BBM 5 T	BBM 10 T	LPG 5 T	LPG 10 T	BBM 16 T	TRIP
			JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML (UNIT)	JML
1 Maret 2025	13	0	0	38	0	17	13	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
2 Maret 2025	27	0	0	35	0	25	11	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
3 Maret 2025	16	0	0	30	0	19	7	0	11	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	8
4 Maret 2025	16	0	0	29	0	30	9	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
5 Maret 2025	13	0	0	61	0	31	13	0	7	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8
6 Maret 2025	13	0	0	24	0	27	8	0	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
7 Maret 2025	12	0	0	29	0	20	10	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
8 Maret 2025	24	0	0	40	0	23	7	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
9 Maret 2025	10	0	0	17	0	28	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
10 Maret 2025	7	0	0	29	0	22	5	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
11 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12 Maret 2025	16	0	0	25	0	27	12	0	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
13 Maret 2025	7	0	0	22	0	17	3	1	16	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
14 Maret 2025	12	0	0	34	0	19	5	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
15 Maret 2025	25	0	0	48	0	14	4	0	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
16 Maret 2025	17	0	0	39	0	41	6	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
17 Maret 2025	15	0	0	27	0	29	9	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
18 Maret 2025	16	0	0	33	0	26	12	0	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
19 Maret 2025	0	0	0	4	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20 Maret 2025	12	0	0	33	0	31	10	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
21 Maret 2025	19	0	0	69	0	43	9	0	12	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
22 Maret 2025	24	0	0	92	0	43	6	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
23 Maret 2025	30	0	0	80	0	35	3	2	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
24 Maret 2025	20	0	0	65	0	33	11	0	11	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
25 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 Maret 2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	364	0	0	903	0	604	177	5	213	13	5	1	0	0	0	1	0	0	2	174

Sumber: Satpel Pelabuhan Penyeberangan Kariangau (2025)

B. Analisis

1. Penyajian Data

a. Aspek Keselamatan

1) Informasi Keselamatan dan Kesehatan




Tabel 4.9 Informasi Keselamatan dan Kesehatan



Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi keselamatan dan kesehatan	Mempunyai fasilitas informasi terkait keselamatan serta Kesehatan dengan terlihat dan dibaca oleh penumpang	√		<p>Tersedia stiker tata cara penggunaan <i>life jacket</i> dapat terlihat dengan mudah dan dibaca oleh penumpang</p> 




Tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale pada analisa diatas untuk informasi keselamatan dan kesehatan berdasarkan tabel 4.9 bahwa disimpulkan KMP. Poncan Moale sudah memenuhi standar pelayanan minimal sesuai dengan ditetapkan dalam aturan tersedianya pemberitahuan informasi berupa stiker yang berisi tata cara penggunaan *life jacket*, dimana stiker dapat dengan mudah dipahami bagi para pengguna jasa.


2) Fasilitas Keselamatan

Tabel 4.10 Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas keselamatan	Alat pemadam kebakaran	√		<p>Tersedia 24 unit APAR diatas kapal dalam kondisi baik dan berfungsi dengan masa <i>expired</i> Oktobber 2025 serta diletakkan ditempat mudah terlihat dan terjangkau serta tempat vital lainnya seperti kamar mesin</p> 
	<i>Sprinkler</i> serta alarm pendeteksi asap	√		<p>Tersedia <i>sprinkler</i> dan alat pendeteksi asap</p>  

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
	<i>Life Jacket</i>		√	<p>Memiliki <i>Life jacket</i> berjumlah 390, 340 unit dewasa dan 50 unit anak - anak dengan dilengkapi lampu serta peluit yang berada di dalam lemari khusus di ruang penumpang, dengan masa <i>expired</i> April 2027</p> 
	<i>Lifebuoy</i>		√	<p>Tersedia 12 unit <i>Lifebuoy</i> di atas kapal dalam kondisi baik dilengkapi dengan lampu menyala sendiri</p> 

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
	Life raft		√	<p>Tersedia 16 unit <i>Life raft</i> dengan 14 kondisi baik dan 2 keadaan rusak dengan kapasitas 25 orang berlaku hingga Oktober 2025</p> 
	Sekoci		√	<p>Tersedia 2 unit sekoci dengan kondisi yang baik</p> 
	Petunjuk jalur evakuasi		√	<p>Terdapat petunjuk jalur evakuasi yang mudah terlihat</p> 

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
	Titik kumpul evakuasi	√		Tersedia <i>muster station</i> di top deck 

Berdasarkan tabel 4.10 tentang fasilitas keselamatan bahwa KMP. Poncan Moale tidak memenuhi standar pelayanan minimal sesuai yang ditetapkan, dikarenakan jumlah *life jacket* tidak tersedia 110% dari jumlah kapasitas pengguna jasa atau penumpang serta banyaknya kapasitas *life raft* tidak memenuhi kapasitas maximal penumpang. Berikut kebutuhan yang diperlukan terhadap *life jacket* dan *life raft*:

$$\begin{aligned}
 \text{Life jacket} &= \text{Kapasitas Penumpang(termasuk abk)} \times 110\% = \\
 &= 395 + 19 = 414 \times 110\% = 455 \text{ life jacket dibutuhkan} \\
 &= 455 \text{ life jacket dengan } 10\% \text{ anak-anak} \\
 &= 455 \times 10\% = 45 \text{ life jacket anak-anak}
 \end{aligned}$$



Sumber Perhitungan : PM No 62 Tahun 2019


$$\begin{aligned}
 \text{Life raft} &= \text{Kapasitas Penumpang(termasuk abk)} \times 125\% \\
 &= 414 \times 125\% = 518 \text{ kapasitas penumpang yang dapat} \\
 &\quad \text{ditampung dengan 1 life raft berkapasitas 25 orang} \\
 &= 518 \text{ orang} : 25 = 20,71 \text{ atau } 21 \text{ life raft yang dibutuhkan}
 \end{aligned}$$

Sumber Perhitungan : Perdirjen No. KP.988/AP.402/DRJD/2021

3) Fasilitas Kesehatan

Tabel 4.11 Fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas kesehatan	Ruang medis	√		Tersedia ruang medis akan tetapi tidak adanya petunjuk ruang medis
	Tempat tidur	√		Terdapat tempat tidur pada dalam ruang medis 
	Tandu	√		Tersedianya tandu yang berada dibawah tempat tidur 
	Kursi roda	√		Tersedianya kursi roda dalam ruang medis 


	Obat – Obatan	√		Adanya obat – obatan 
	Tabung oksigen		√	Tidak adanya tabung oksigen
	Perlengkapan P3K		√	Tidak tersedia kotak P3K di ruang penumpang dan anjungan

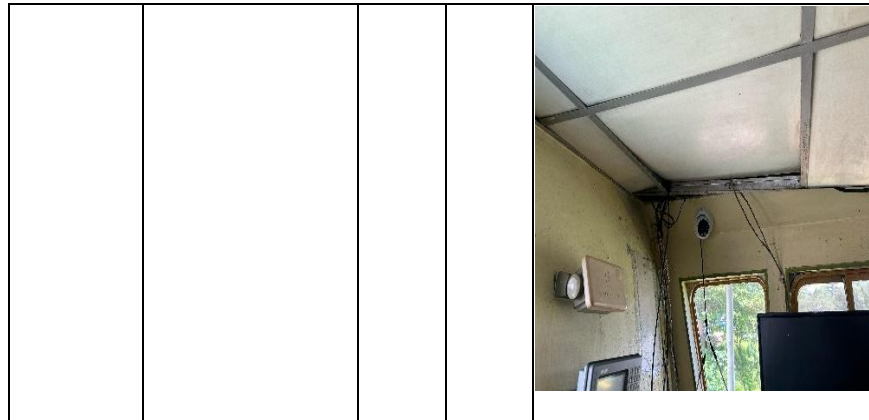
Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk fasilitas kesehatan berdasarkan tabel 4. 11 dapat disimpulkan bahwa KMP. Poncan Moale belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan karena belum tersedia tabung oksigen dan Perlengkapan P3K.

b. Aspek Keamanan

1) Fasilitas Keamanan

Tabel 4.12 Fasilitas Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV 1. Ruang penumpang 2. Ruang vital lainnya	√		Tersedianya cctv di ruang penumpang dan ruang vital lainnya 



Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk fasilitas keamanan berdasarkan tabel 4.12 ialah sesuai dengan standar pelayanan minimal karena tersedianya CCTV dimana terdapat di ruang penumpang dan fasilitas lainnya.

2) Petugas Keamanan

Tabel 4.13 Petugas Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Petugas Keamanan	Harus tersedia petugas keamanan		√	Tidak tersedia petugas keamanan di KMP. Poncan Moale

Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk petugas keamanan berdasarkan tabel 4.13 disimpulkan bahwa KMP. Poncan Moale tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan, karena di KMP. Poncan Moale belum tersedia petugas keamanan yang bersertifikat di kapal.

3) Informasi Gangguan Keamanan

Tabel 4.14 Informasi Gangguan Keamanan




Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi Gangguan Keamanan	Harus tersedia dan mudah di baca	√		<p>Tersedia informasi gangguan keamanan di KMP.Poncan Moale</p> 




Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk informasi gangguan keamanan berdasarkan tabel 4.14 bahwa KMP. Poncan Moale telah memenuhi aturan yang ditetapkan dalam aturan, karena di KMP. Poncan Moale terdapat stiker yang berisikan nomor telepon / SMS untuk layanan pengaduan sebagai ruang untuk memberikan pengaduan jika ada gangguan yang terjadi di atas kapal.


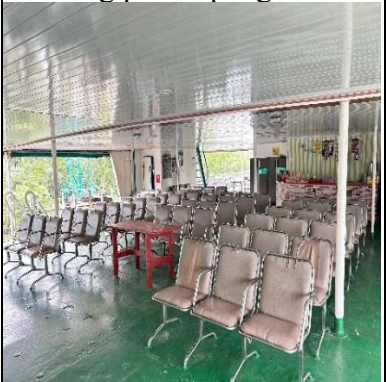
c. Aspek Kenyamanan

1) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Tabel 4.15 Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	√		Tinggi ruangan penumpang ekonomi reguler 1,98 m 
	Tempat duduk penumpang dengan minimal ukuran Panjang 50 cm serta lebar 20 cm		√	Panjang kursi 46 cm dan lebar 46 cm 
	Ruangan lesehan	√		Tersedia ruang lesehan di KMP.Poncan Moale 




Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
	Kipas angin / AC		√	Tidak tersedianya AC/kipas angin pada ruang penumpang ekonomi reguler
	TV/ Video/ Audio	√		Tersedia TV di ruangan penumpang 
	Tempat sampah	√		Terdapat kotak sampah 
	Area bersih 100%	√		Kondisi ruangan penumpang bersih dan nyaman 




Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
	Pengeras suara	√		Tersedia pengeras suara di ruangan penumpang 
	Ventilasi	√		Tersedia ventilasi karena diruang penumpang terbuka 


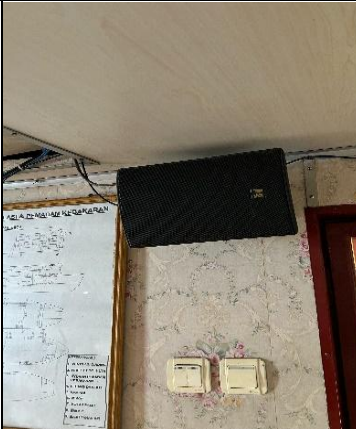

Tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk ruangan penumpang ekonomi reguler pada tabel 4.15 bahwa KMP. Poncan Moale untuk standar pelayanan minimal belum memenuhi yang telah ditetapkan dalam aturan, karena kursi yang terdapat pada ruangan penumpang ekonomi reguler ukuran nya tidak sesuai dengan aturan yang ada yaitu 50 cm x 50 cm, serta kipas angin/ac.

2) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Tabel 4.16 Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Ruang Penumpang non ekonomi reguler	Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	√		<p>Tinggi ruangan Non Ekonomi Reguler 1.98 cm</p> 
	Tempat duduk ada sandaran tangan untuk setiap penumpang serta ditiap kursi dilapisi bantalan serta sandaran jok dan juga ditempatkan pada ruangan penumpang geladak tertutup dengan ukuran kursi minimal lebar 50 cm dan panjang 50 cm		√	<p>Tempat duduk tidak memiliki sandaran tangan dan bantalan</p>  



	Kursi reklining dengan luas ukuran kursi paling minimal panjang 60 cm tiap kursiserta lebar 50 cm		√	Tidak tersedianya tempat duduk/kursi reklining sebagaimana yang diminta dengan aturan yang ditetapkan
	Kursi sofa dengan ukuran minimal per orang lebar 50 cm dan panjang 60 cm		√	Tidak tersedianya kursi sofa untuk penumpang
	AC		√	
	TV / Video / Audio		√	Tv masih berfungsi dengan baik 
	Tempat sampah		√	

	Area bersih 100%	√		
	Pengeras suara	√		
	Ventilasi	√		

Pada Tabel 4.16 bahwa KMP. Poncan Moale untuk ruangan penumpang non ekonomi reguler belum tersedianya tempat duduk dengan adanya sandaran tangan dan bantalan, kursi reklining, serta kursi sofa sehingga dapat disimpulkan KMP. Poncan Moale tidak memenuhi standar pelayanan minimal pada aspek kenyamanan yang ditetapkan dalam aturan.

2) Toilet Reguler

Tabel 4.17 Toilet Reguler

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Toilet Reguler	terdapat 1 (satu) toilet terhadap 50 penumpang serta terdapat dimana toilet berbeda untuk tiap gender		√	<p>Terdapat 6 toilet dengan 3 toilet pria dan 3 toilet wanita, dimana rasio 1:50</p> 
	tempatny bersih dan tidak bau dari dalam toilet	√		<p>Toilet dalam keadaan bersih serta tidak bau</p> 



berdasarkan tabel 4.17 tentang toilet reguler bahwa KMP. Poncan Moale belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam aturan dengan kapasitas toilet yang tidak mencukupi. Berikut rasio toilet yang dibutuhkan dengan kapasitas penumpang 395 orang dengan rasio 1 toilet = 50 rang

➔ toilet = $395 : 50 = 7,9$ atau dibulatkan menjadi 8 toilet

Jadi kesimpulannya toilet yang dibutuhkan dengan kapasitas 395 orang yaitu 8 toilet dengan rasio 8:400.

3) Musala

Tabel 4.18 Musala

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Musala	Tersedia tempat wudhu, alat sholat, dan karpet	√		<p>Tersedia alat sholat, karper, serta tempat wudhu</p>   

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
	Tersedia kipas angin /AC		√	Tidak tersedia kipas angin/AC di mousholla
	Tempatnya bersih dan tidak bau yang ada dalam Musala	√		Kondisi Musala bersih dan tidak berbau 

Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk Musala berdasarkan tabel 4.18 bahwa dapat disimpulkan KMP. Poncan Moale terhadap peraturan belum memenuhi yang sudah ditetapkan, karena tidak memiliki tempat Kipas Angin/Ac.

4) Ruang Menyusui



Tabel 4.19 Ruang Menyusui

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Ruang Menyusui	adanya ruangan menyusui		√	Tidak tersedia ruang menyusui
	Terdapat kursi / sofa dengan memiliki sandaran tangan, AC / kipas angin dan ventilasi udara		√	Tidak terdapat kursi / sofa dengan sandaran tangan juga terdapat kipas angin serta ventilasi udara

Berdasarkan tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan fasilitas ruang menyusui di KMP. Poncan Moale tidak memenuhinya standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

5) Lampu Penerangan

Tabel 4.20 Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Lampu Penerangan	Intensitas cahaya 200 – 300 lux		√	Titik tengah di ruang penumpang
				
				di sudut ruang penumpang 

Berdasarkan tabel 4.20 didapat titik Tengah ruang penumpang 125,5 lux dan disudut ruangan 117,9 dengan menghitung rata – rata intensitas cahaya di KMP. Poncan Moale adalah

$$\text{Intensitas Cahaya} = (125,5 \text{ lux} + 117,9 \text{ lux}) : 2$$



$$= 243,4 \text{ lux} : 2$$

$$= 121,7 \text{ lux}$$

sehingga KMP. Poncan Moale belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam aturan, karena memiliki intensitas cahaya di bawah 200 lux.

6) Kantin

Tabel 4.21 Kantin



Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Kantin	Tidak boleh berada di geladak yang digunakan untuk kendaraan	√		Terletak di <i>deck</i> penumpang 
	Harus memakai kompor listrik / pemanas listrik	√		Terdapat pemanas listrik 
	adanya ventilasi untuk udara serta pembuangan air kotor dipisah dengan ruangan akomodasi		√	Tidak tersedia pembuangan air kotor terpisah dengan ruang akomodasi.


Berdasarkan tabel 4.21 disimpulkan bahwa untuk kantin, KMP. Poncan Moale terhadap standar pelayanan minimal yang ditetapkan belum sesuai dalam aturan, dimana tersedia ventilasi, tetapi tidak tersedia pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi.

d. Aspek Kemudahan / Keterjangkaua

1) Informasi Pelayanan

Tabel 4.22 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Informasi Pelayanan	Informasi dengan bentuk visual ditempatkan ditempat yang terinformasikan dan mudah terlihat	√		Tidak tersedia informasi pelayanan dalam bentuk visual 
	Informasi dengan bentuk audio dengan terdengar jelas pada intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	√		Frekuensi suara atau kebisingan di atas KMP.Poncan Moale Saat tidak ada informasi 

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
				Saat ada informasi 

Berdasarkan tabel 4.22 dapat disimpulkan bahwa KMP. Poncan Moale sudah memiliki informasi pelayanan dalam bentuk audio, dengan selisih kebisingan :

$$\begin{aligned}
 &= \text{saat ada informasi} - \text{saat tidak ada informasi} \\
 &= 74,3 \text{ dB} - 61,1 \text{ dB} \\
 &= 21,4 \text{ dB}
 \end{aligned}$$

Jadi informasi pelayanan audio KMP. Poncan Moale sudah memenuhi standar, dengan intensitas suara lebih dari 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada, sehingga dapat disimpulkan untuk informasi pelayanan KMP. Poncan Moale sudah sesuai SPM yang telah ditetapkan.

2) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Tabel 4.23 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	Disediakan petugas informasi dan /atau pramugari		√	Tidak tersedia petugas maupun pramugari

Berdasarkan Tabel 4.23 tentang fasilitas layanan penumpang reguler pada KMP.Poncan Moale bahwa disimpulkan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal karena tidak memiliki fasilitas layanan penumpang reguler.

3) Fasilitas Bagasi Penumpang


Tabel 4.24 Fasilitas Bagasi Penumpang

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas Bagasi Penumpang	Tersedia tempat yang aman terhadap penempatan barang bawaan		√	Tidak tersedia fasilitas bagasi penumpang.

Analisa tingkat pelayanan KMP. Poncan Moale untuk fasilitas bagasi penumpang berdasarkan tabel 4.24 bahwa KMP. Poncan Moale tidak sesuai dengan pelayanan minimal penumpang yang sudah ditetapkan, karena belum memiliki fasilitas bagasi bagi penumpang.

4) Gang / Jalan



Tabel 4.25 Gang / Jalan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Gang / Jalan	Di atas 100 penumpang jarak paling sedikit 100 cm	√		Jarak Gang 150 cm 

Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk fasilitas gang / jalan berdasarkan tabel 4.25 dapat disimpulkan sudah sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan karena jarak jalan/gang dengan lebar sudah sesuai dengan kapasitas penumpang yaitu diatas 100 penumpang ukuran gang/jalan adalah 100 cm.

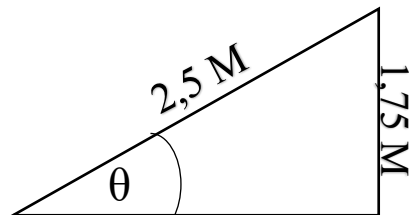
5) Tangga

Tabel 4.26 Tangga

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Tangga	Ukuran lebar tangga minimal 100 cm	√		<p>tangga di KMP.Poncan Moale dengan lebar 125 cm</p> 
	Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45°	√		<p>Sudut kemiringan tangga 44,4° dengan tinggi tangga 175 cm dan panjang tangga 250 cm</p> 

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
	Tidak licin dan kondisi bersih	√		Tangga dalam kondisi bersih dan tidak licin 

Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk fasilitas tangga berdasarkan tabel 4.26 bahwa KMP. Poncan Moale telah sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Do diketahui kemiringan sudut tangga ;



$$\sin(\theta) = \frac{\text{Tinggi tangga}}{\text{Panjang Tangga}} = \frac{1,75}{2,5}$$

$\sin(\theta) = 0,7$ lalu kita cari sudut (θ) dengan fungsi invers sinius


$$\theta = \sin^{-1}(0,7) = 44,43^{\circ}$$

Jadi Sudut kemiringan tangga di KMP.Poncan Moale adalah $44,43^{\circ}$

e. Aspek Kesetaraan

1) Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Tabel 4.27 Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di KMP. Poncan Moale		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	Terdapat <i>mobileramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal		√	Tidak tersedia
	Tersedia kursi roda	√		Tersedia nya 1 Buah Kursi Roda 
	Akses prioritas		√	Tidak tersedia
	Kemudahan akses untuk ke toilet		√	Tidak tersedia

Analisa tingkat pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale untuk fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus berdasarkan tabel 4.27 bahwa KMP. Poncan Moale tidak sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan, karena tidak adanya fasilitas bagi para penumpang berkebutuhan khusus.

2. Analisis Data

Analisa terhadap kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang

Hasil penelitian mengenai kesesuaian Standar Pelayanan Minimal penumpang KMP. Poncan Moale, ditemukan beberapa pelayanan yang sesuai atau tidak sesuai dengan PM No.62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Berikut hasil dari kesesuaian standar pelayanan minimal pada KMP. Poncan Moale terdapat pada tabel 4.28.

Tabel 4. 28 Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal KMP.Poncan Moale

NO	ASPEK PENILAIAN	KESESUAIAN	
		SESUAI	TIDAK SESUAI
1.	Aspek Keselamatan		
	a. Informasi Keselamatan dan Kesehatan 1) Berupa sticker dan papan petunjuk	√	
	b. Fasilitas Keselamatan 1) APAR 2) Sprinkler dan alarm 3) <i>Life jacket</i> 4) <i>Life buoy</i> 5) <i>Life raft</i> 6) Sekoci 7) Petunjuk jalur evakuasi 8) Titik kumpul evakuasi	√ √ - √ - √ √ √	- - √ - √ - - -
	c. Fasilitas Kesehatan 1) Ruang medis(tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan,dan tabung oksigen 2) Perlengkapan P3K	- -	√ √
	Aspek Keamanan		
	a. Fasilitas Keamanan 1) CCTV	√	-
	b. Petugas Keamanan 1) Petugas keamanan bersertifikasi	-	√
	c. Informasi Gangguan Keamanan 1) Stiker dengan nomor telepon/layanan pengaduan	√	-
3.	Aspek Kenyamanan		
	a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler 1) Tinggi ruangan 1,90m 2) Tempat duduk 50 x 50 cm 3) Ruang lesehan 4) Kipas angin/ac 5) Tv/audio 6) Area bersih	√ - √ - √ √ √	- √ - √ - - -

	7) Tempat sampah	√	-
	8) Pengeras suara	√	-
	9) Ventilasi	√	-
	b. Ruang Penumpang Non Ekonomi regular		
	1) Tinggi ruangan 1,90 m	√	-
	2) Tempat duduk dilapisi bantal dan sandaran jok ukuran lebar 50cm Panjang 50cm	-	√
	3) Kursi reclining	-	√
	4) Kursi sofa	-	√
	5) Ac	√	-
	6) Tv / audio	√	-
	7) Tempat sampah	√	-
	8) Area bersih	√	-
	9) Pengeras suara	√	-
	10) Ventilasi	√	-
	c. Toilet Reguler		
	1) Jumlah toilet	√	-
	2) Kondisi bersih	√	-
	d. Musala		
	1) Tempat wudhu, alat sholat dan karpet	√	-
	2) Kipas angin/ac	-	√
	3) Area bersih	√	-
	e. Ruang Menyusui		
	1) Kursi/sofa memiliki sandaran tangan	-	√
	2) Ac atau kipas angin	-	√
	f. Lampu Penerangan		
	1) 200-300 lux	-	√
	g. Dapur/kantin/Kafetaria		
	1) Tidak berada digeladak kendaraan	√	-
	2) Kompor Listrik	√	-
	3) Ventilasi	-	√
	Aspek Kemudahan/Keterjangkauan		
4.	a. Informasi Pelayanan		
	1) Informasi dengan bentuk visual	√	-
	2) Informasi bentuk audio 20 dB dari kebisingan	√	-
	b. Fasilitas Layanan Penumpang Reguler		
	1) Petugas/Pramugari	-	√
	c. Fasilitas untuk bagasi penumpang		
	1) Tempat barang bawaan penumpang	-	√
	d. Gang/jalan		
	1) Jarak 100 cm (>100 penumpang)	√	-
	e. Tangga		
	1) Lebar tangga 100 cm	√	-
	2) Sudut kemiringan <45°	√	-
	3) Tidak licin	√	-
	4) Kondisi bersih	√	-
	Aspek Kesetaraan		

5.	Fasilitas Penumpang Bekebutuhan Khusus		
	1) Tersedia mobile ramp dengan kemiringannya max 20° derajat	-	√
	2) Adanya kursi roda	√	-
	3) Terdapat akses prioritas	-	√
	4) Tersedia Toilet berkebutuhan Khusus	-	√
JUMLAH		37	20

Berdasarkan tabel 4.28 bahwa tingkat kesesuaian layanan terhadap penumpang pada KMP. Poncan Moale yaitu 37 sesuai dan 20 tidak sesuai yang disimpulkan bahwa KMP. Poncan Moale belum memenuhi atau tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Penumpang diatas kapal.

C. Pembahasan

1. Pembahasan untuk pemecahan masalah dalam Peningkatan Pelayanan Penumpang

Berikut upaya yang dapat dilakukan agar standar pelayanan penumpang dapat terpenuhi dengan sesuai menurut PM No.62 Tahun 2019:

a. Aspek Keselamatan

Upaya meningkatkan pelayanan penumpang pada KMP. Poncan Moale untuk aspek keselamatan yaitu perlu disediakan pada fasilitas Kesehatan yaitu tabung oksigen dan juga kotak perlengkapan P3K.

1) Fasilitas Keselamatan

a) *Life Jacket*

Pada KMP.Poncan Moale bahwa ketersediaan untuk *life jacket* perlu ditambahkan lagi sesuai dengan perhitungan yang telah ditetapkan sebanyak 110% dari jumlah kapasitas penumpang termasuk abk dengan kebutuhan sebanyak 455 *life jacket*

b) *Life Raft*

Pada KMP.Poncan Moale pada *life raft* bahwa untuk kapasitas ketersediaan kurang dari kapasitas yang dibutuhkan yaitu sebanyak 21 *life raft*

2) Fasilitas Kesehatan

a) Tabung Oksigen

Pada KMP. Poncan Moale tidak tersedia tabung oksigen sebagai fasilitas kesehatan. Pihak pengelola kapal perlu

menyediakan satu (1) oksigen tabung ditempatkan pada ruang medis atau ruang yang dapat dijangkau guna menyelamatkan para penumpang suatu saat terjadi situasi keadaan darurat.



Gambar 4.6 tabung oksigen

Sumber: <https://cf.shopee.co.id/file/405355f6b012e8719627ae3d80623074>

b) Perlengkapan P3K

Pada KMP. Poncan Moale tidak tersedia perlengkapan P3k sebagai fasilitas kesehatan. Pihak pengelola kapal perlu menyediakan perlengkapan ini untuk pertolongan pertama pada kecelakaan kepada seseorang yang mengalami kecelakaan ataupun kondisi darurat medis dengan diletakkan pada ruang medis ataupun didekat ruang tunggu penumpang yang mudah dijangkau.



Gambar 4.7 Perlengkapan P3K

Sumber: <https://cf.shopee.co.id/file/ad8bb010ec18c3223c094a2536d8b931>

b. Aspek Keamanan

Upaya meningkatkan pelayanan penumpang pada KMP. Poncan Moale pada aspek keamanan yang perlu disediakan yaitu petugas keamanan dan informasi terhadap gangguan keamanan yang berupa sticker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan.

1) Petugas Keamanan

KMP. Poncan Moale tidak tersedia petugas keamanan. Pihak pengelola kapal atau Perusahaan angkutan perlu disediakan petugas untuk keamanan dengan memiliki sertifikat dengan minimal 1 (satu) petugas, guna memberikan rasa aman pada saat pelayaran.



Gambar 4.8 Petugas Keamanan

Sumber: <https://mintra.com/onlinetrainingcourses/maritime/safety-officer-training>

c. Aspek Kenyamanan

Upaya meningkatkan pelayanan penumpang pada KMP. Poncan Moale pada aspek kenyamanan yaitu dengan menyediakan kursi dengan standar yang ditetapkan, ruangan penumpang untuk non ekonomi regular, menyediakan fasilitas ruangan menyusui, Ruang lesehan pengguna jasa/penumpang, melengkapi sarana yang belum lengkap di dalam musala, serta menambah lampu penerangan agar intensitas cahaya menjadi 200 –300 Lux.

1) Kursi Penumpang

Fasilitas yang berada di ruang penumpang ekonomi reguler agar menambah kenyamanan para pengguna jasa atau penumpang sebaiknya ukuran kursi diganti dengan kursi yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan yaitu lebar 50 cm dan Panjang 50 cm.



Gambar 4.9 Kursi penumpang

Sumber: <https://img.mbizmarket.co.id/products/thumbs/800x800/2023/03/28/0d0c5aa7081e55e34e4fb5ca584cc042.jpg>

2) Ruang Penumpang Non Ekonomi Regular

Pada KMP. Poncan Moale tidak tersedia ruang penumpang non ekonomi regular. Pihak pengelola kapal perlu menyediakan ruang penumpang non ekonomi regular. Ruangan penumpang perlu adanya pembagian tiap kelas yang berbeda dimana ruang penumpang regular dan ruang penumpang non ekonomi regular. Pada ruangan ekonomi non regular, tinggi ruangan paling rendah 1,90 m, tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, serta ditempatkan pada ruangan penumpang geladak tertutup dengan kuran tiap kursi paling sedikit lebar 50cm dan Panjang 50 cm, tersedia kursi reclining dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan Panjang 60 cm tiap kursi, tersedia kursi sofa (kursi Panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholsteiy (kain pelapis) dengan ukuran sofa per orang paling sedikit dengan lebar 50 cm dan Panjang 60 cm, serta dilengkapi AC, TV/Video/Audio, tempat sampah, pengeras suara, ventilasi dan area bersih 100%.



Gambar 4.10 Ruang Penumpang Non Ekonomi Regular

Sumber: <https://indahnesia.net/wp-content/uploads/2023/05/LABUAN-BAJO-2-5.png>

3) Musala

Pada KMP. Poncan Moale telah tersedia musala tetapi belum lengkapnya fasilitas di dalam musala seperti tidak memiliki pendingin ruangan seperti ac/kipas. Maka dari itu pihak KMP. Poncan Moale harus menyediakan fasilitas tersebut demi kenyamanan penumpang.



Gambar 4.11 Kipas Agin/AC

Sumber: <https://aseta.rid.id/crop/0x0:0x0/700x465/photo/2021/05/30/untitled 1jpg-20210530102208.jpg>

4) Ruang Menyusui

Pada KMP. Poncan Moale tidak tersedia ruang menyusui. Oleh karena itu, Pihak pengelola kapal harus menyediakan ruang menyusui bagi ibu dan anak untuk fasilitas di atas kapal, harus tersedia fasilitas seperti kursi atau sofa dengan memiliki sandaran tangan serta tersedia ventilasi atau pendingin ruangan dan tidak jauh dari ruang tunggu penumpang dengan penempatan ruangan yang tertutup seperti ruang medis.



Gambar 4.12 Ruang Menyusui

Sumber: <https://spn.or.id/wpcontent/uploads/2023/07/4232338648.jpg>

5) Lampu Penerangan

Intensitas cahaya di KMP. Poncan Moale belum mencapai 200 – 300 lux, sehingga belum memenuhi standar sesuai aturan. Dengan intensitas 200 – 300 lux, menciptakan kenyamanan bagi penumpang/pengguna jasa karena yang ada pada ruang penumpang bisa terlihat dengan jelas tidak gelap.



Gambar 4.13 Lampu Penerangan

Sumber: <https://velascoindonesia.com/jenis-lampu-penerangan-kapal>

d. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

1) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Pada KMP. Poncan Moale tidak tersedianya fasilitas layanan penumpang reguler seperti petugas informasi atau pramugari. Maka dari itu pihak kapal harus menyediakan setidaknya 1 petugas informasi atau pramugari untuk melayani para penumpang.

2) Bagasi Penumpang

Pada KMP. Poncan Moale tidak tersedia fasilitas bagasi untuk penumpang. Oleh karena itu, pihak pengelola kapal harus menyediakan fasilitas bagasi penumpang di setiap ruangan para pengguna jasa dengan aman serta dapat terjangkau guna memudahkan penumpang untuk meletakkan barangnya dengan posisi penempatan bagasi disamping sisi kursi ruang tunggu penumpang.





Gambar 4.14 Bagasi Penumpang

Sumber : Direktorat TSDP 2025 dan Dokumentasi PKL 2025

e. Aspek Kesetaraan

1) Fasilitas Penumpang berkebutuhan Khusus

Upaya meningkatkan layanan terhadap pengguna jasa diatas kapal pada aspek kesetaraan yaitu perlunya fasilitas bagi penumpang dengan berkebutuhan khusus diantaranya *Mobile ramp* dengan miring maksimumnya 20° derajat, juga akses prioritas serta kemudahan akses ke toilet.

a) Mobile Ramp

Pada KMP. Poncan Moale tidak terdapat *Mobile Ramp* khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus. Pihak pengelola harus menyediakan *Mobile Ramp* khusus untuk penumpang penyandang disabilitas dengan miring maksimum *mobile ramp* 20° ke kapal. Disimpan tidak jauh dari *ramp door* kapal sehingga mudah dijangkau



Gambar 4.15 Penempatan *Mobile ramp*

Sumber : dokumentasi PKL 2025

b) Akses Prioritas

Pada KMP. Poncan Moale belum tersedia akses prioritas, sehingga pengguna jasa yang berkebutuhan khusus, manusia lanjut usia, anak – anak, dan ibu hamil melewati jalur yang sama yang dilewati juga oleh pengguna jasa pada umum nya. Oleh karena itu, pihak pengelola kapal harus menyediakan akses prioritas agar memudahkan pengguna jasa yang membutuhkan akses prioritas.



Gambar 4.16 Akses Prioritas

Sumber : <https://velascoindonesia.com/prioritas>

c) Kemudahan Akses Ketoilet

KMP. Poncan Moale hanya menyediakan toilet reguler bagi pengguna jasa, akibatnya pengguna jasa yang berkebutuhan khusus kesulitan untuk ke toilet. Oleh karena itu pihak pengelola kapal harus menyediakan toilet bukan hanya yang reguler saja, tetapi juga toilet untuk pengguna berkebutuhan khusus untuk memudahkan mereka mengakses toilet.



Gambar 4.17 Toilet Disabilitas

Sumber: <https://media.istockphoto.com/id/1211205605/id/foto/toiletumum-difabel-di-sebuah-bangunan-besar-toilet-modern-untukpenyandangdisabilitasdi.jpg?s=1024x1024&w=is&k=20&c=Po2ehmt nQs4zcYfQglUNkR2JWnCCsrVjnK3bKPzM3g>

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisa, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale pada lintasan Kariangau - Penajam belum memenuhi Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 Mengenai angkutan penyeberangan sesuai dengan standar pelayanan minimal.
2. Beberapa aspek yang belum terpenuhi atau belum sesuai pada pelayanan penumpang KMP. Poncan Moale pada lintasan Kariangau–Penajam berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 Mengenai angkutan penyeberangan sesuai dengan standar pelayanan minimal ialah :
 - a. Aspek Keselamatan : kurang nya ketersediaan life jacket, kurangnya ketersediaan untuk kapasitas life raft, tidak ada tabung oksigen dan Perlengkapan P3K.
 - b. Aspek Keamanan : tidak tersedia petugas keamanan
 - c. Aspek Kenyamanan : Pada ruangan penumpang ekonomi reguler ukuran kursi tidak sesuai, ruang penumpang non ekonomi reguler ukuran kursi tidak sesuai dan tidak ada sandaran tangan serta bantalan, tidak ada kipas/ac dalam musala, tidak ada ruang menyusui, serta lampu penerangan yang belum sesuai dengan intensitas cahaya karena kurang dari 200 lux.
 - d. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan : tidak tersedia petugas infomasi/pramugari dan tidak tersedia bagasi penumpang.
 - e. Aspek Kesetaraan : tidak ada fasilitas yang memadai bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti mobile ramp, akses prioritas, serta toilet berkebutuhan khusus.

B. Saran

1. PT. ASDP selaku perusahaan angkutan penyeberangan KMP. Poncan Moale harus memenuhi pelayanan sebagaimana yang terdapat pada Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 Mengenai angkutan penyeberangan sesuai dengan standar pelayanan minimal.
2. Beberapa aspek yang harus diperbaiki pada KMP. Poncan Moale sesuai terhadap Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 antara lain adalah :
 - a. Aspek keselamatan :Disediakkannya life jacket dengan kapasitas sebanyak 455 life jacket dengan 10% untuk anak-anak, disediakan tabung oksigen dan perlengkapan P3K
 - b. Aspek keamanan : Disediakan petugas keamanan yang bersertifikat
 - c. Aspek kenyamanan : Disediakan kursi pada ruang ekonomi dengan ukuran lebar 50cm serta Panjang 50cm, disediakan kursi dengan sandaran tangan serta bantalan pada ruang non ekonomi reguler, disediakan kursi reclining dengan minimal ukuran lebar 50 cm dan Panjangnya 60 cm, disediakan kipas angin tau ac, disediakan tempat ruang menyusui, dan menyediakan lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux.
 - d. Aspek kemudahan/Keterjangkauan :disediakkannya petugas informasi atau pramugari di atas kapal dan disediakan tempat untuk bagasi penumpang.
 - e. Aspek kesetaraan : disediakan mobile ramp, diberikan akses prioritas dan disediakan toilet berkebutuhan khusus

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan. (2025). *Statistik transportasi dan komunikasi Kota Balikpapan*.

Cahyadi, R. (2023). *Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan dalam mendukung konektivitas wilayah*. Jurnal Transportasi Laut, 15(2), 45-60.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*.

Manengal, A. (2021). *Kualitas pelayanan transportasi: Teori dan aplikasi*. Penerbit Transportasi Indonesia.

Mayasari, D. (2021). *Evaluasi kinerja pelayanan publik*. Penerbit Akademia.

Mokoginta, F., dkk. (2021). *Manajemen sarana dan prasarana transportasi*. Penerbit Maritim.

Nisa, K. (2024). *Analisis pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan*. Jurnal Manajemen Transportasi, 12(1), 78-92.

Oentarto, dkk. (2007). *Standar pelayanan minimal dalam sektor transportasi*. Penerbit Lembaga kebijakan transportasi

Reydhitya Febriano Chairoellah. (2023). *Evaluasi pelayanan angkutan penyeberangan pada KMP. Tuna Tomini di lintasan Gorontalo-Wakai-Ampana*. Jurnal Ilmu Pelayaran, 10(3), 112-125.

Stolzer, A., et al. (2011). *Gap analysis in transportation service quality*. International Journal of Transport Management, 8(2), 67

Lampiran 1 PM No.62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Angkutan Penyeberangan



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 62 TAHUN 2019**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan keteraturan dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan, perlu disusun standar pelayanan minimal Angkutan Penyeberangan;
- b. bahwa berdasarkan Pasal 32 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan diatur salah satu persyaratan untuk mendapatkan persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan berupa pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan;
- c. bahwa Standar Pelayanan di Kapal Angkutan Penyeberangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini;

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KETERANGAN
I	KESELAMATAN				
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	a. Informasi keselamatan dan kesehatan	a. Informasi fasilitas keselamatan paling sedikit meliputi: 1) Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 2) Sprinkler dan Alarm Pendeteksi Asap 3) <i>Life Jacket</i> 4) <i>Life Buoy</i> 5) <i>Life Raft</i> 6) Sekoci 7) Petunjuk jalur evakuasi 8) Titik kumpul evakuasi 9) Informasi fasilitas kesehatan mudah dilihat dan dibaca, paling sedikit: a) Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen);	Ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang.	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan paling sedikit berupa: a. Sticker b. Video c. Audio d. Papan petunjuk informasi

		b) perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)			
	b. Fasilitas Keselamatan	Ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Fungsi	Ketersediaan alat keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain: a. Alat Pemadam Kebakaran b. Sprinkler dan Alarm Pendeteksi Asap c. <i>Life Jacket</i> d. <i>Life Buoy</i> e. <i>Life Raft</i> f. Sekoci g. Petunjuk jalur evakuasi h. Titik kumpul evakuasi	a. <i>Life Jacket</i> tersedia sebanyak 110% dari jumlah kapasitas penumpang b. Jumlah ratio penggunaan life raft, life buoy, sekoci c. lemari/kotak tempat jaket keselamatan (<i>life jacket</i>) Kapasitas 1 (satu) lemari maksimal memuat 100 jaket keselamatan (<i>life jacket</i>) dan tidak terkunci serta sesuai dengan kapasitas penumpang yang tertera pada SKKP (Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang) d. jumlah ketersediaan <i>life jacket</i> anak 10 (sepuluh) persen.
	c. fasilitas kesehatan	Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	ketersediaan	Fasilitas kesehatan antara lain: a. Ruang medis (tersedia tempat	dilengkapi Pendingin ruangan (kipas angin dan/atau AC)

II.	KEAMANAN				
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	a. Fasilitas Keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	ketersediaan	a. Tersedia CCTV meliputi: 1) Ruang Penumpang; dan 2) Fasilitas vital lainnya	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b. Petugas keamanan	Berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikasi	ketersediaan	Harus tersedia	Paling sedikit 1 (satu) orang per hari
	c. Informasi gangguan keamanan	Berupa stiker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan	ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	Informasi gangguan keamanan mudah dilihat

III	KENYAMANAN				
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan/atau ruangan terbuka)	a. Kondisi baik dan bersih b. Ketersediaan	a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm c. Ruang Lesehan / Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar > 8 jam) d. Kipas Angin/AC e. TV/Video/Audio f. Tempat sampah g. Area bersih 100% h. Pengeras suara i. Terdapat ventilasi	
	b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan/atau ruangan terbuka)	a. Kondisi b. Ketersediaan	a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m b. Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, serta ditempatkan pada ruangan penumpang geladak tertutup	
				ukuran tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm c. Kursi Reklining / <i>Reclining Seat</i> (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm tiapkursi) d. Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) Ukuran sofa per orang paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm) e. AC f. TV/Video/Audio g. Tempatsampah h. Area bersih 100% i. Pengeras suara j. Terdapat ventilasi.	
	c. Ruang Penumpang Ferry Ekspres	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan/atau ruangan terbuka)	a. Kondisi b. Ketersediaan	a. Ruang Santai (<i>Lounge</i>); b. Area Bermain anak; c. Tempat Pengisi Daya Ponsel;	
				d. Tempat untuk Berfoto (Photo Booth); e. Akses bebas Wifi; f. Tersedia hiburan berupa LED TV yang saling terintegrasi untuk pada satu sistem untuk mengontrol konten; g. Kursi Sofa yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) dan tidak rambat api; h. Seni Lukis Dinding (Mural) dan media seni kontemporer yang mengangkat budaya setempat; i. Fasilitas ramah disabilitas; j. Sigang di kapal; k. Menyediakan area merokok terpisah dengan ruang akomodasi l. Tersedia penghawaan buatan (AC) dengan suhu ruangan antara 24° C -26°C;	

				m. Tersedia area untuk kegiatan diatas kapal (seminar, <i>gathering</i> dan <i>live music</i>);	
	d. Toilet Reguler	Tersedianya toilet	a. Jumlah b. Kondisi	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender; b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.	a. Ratio : 1 toilet untuk 50 orang b. Disediakan air tawar
	e. Toilet Ferry Ekspres		c. Jumlah d. Kondisi	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet c. Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difable.	a. Ratio : 1 toilet untuk 50 orang b. Disediakan air tawar
	f. Musholla	Fasilitas untuk melakukan Ibadah	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet.	a. Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk
				b. Tersedia kipas angin/AC c. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla	melakukan ibadah b. Disediakan air tawar
	g. Ruang Menyusui Reguler	Fasilitas untuk Ibu dan Anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia Kursi/Sofa dengan sandaran Tangan b. Tersedia AC/ Kipas Angin/Fentilasi Udara.	
	h. Ruang Menyusui Ekspres	Fasilitas untuk Ibu dan Anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia Sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil b. Tersedia AC/Kipas c. Tersedianya Kasur Bayi untuk mengganti Popok d. Tersedianya tempat sampah e. Tersedia Westafel f. Tersedia Lemari Pendingin untuk penyimpanan ASI	
	i. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux	
	j. Dapur/Kantin/Kafetaria	dapur/kantin/kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang	a. Tempat b. ketersediaan	a. tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan b. harus menggunakan kompor listrik c. mempunyai sistem lubang angin/ ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi	

IV	KEMUDAHAN/ KETERJANGKAUAN				
1. SPM PELAYANAN PENUMPANG					
	a. Informasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar serta terinformasikan	a. Tempat b. Ketersediaan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas	

				suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
	b. Fasilitas layanan penumpang Regular	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	Disediakan petugas informasi dan/atau Pramugari
	c. Fasilitas layanan penumpang Ferry Ekspres	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	ketersediaan	a. Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja b. Memiliki layanan purna jual yaitu <i>contact center</i> 24 jam c. Menyediakan petugas <i>dedicate</i> untuk kebersihan, toilet, keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara/i) d. Kartu Tanda Naik Kapal (<i>Boarding Pass</i>) yang terhubung dengan manifest lengkap setiap penumpang dan kendaraan e. Layanan penjualan tiket melalui <i>online</i> berbasis website dan aplikasi yang	Disediakan petugas informasi dan/atau Pramugari

				pembayarannya terintegrasi dengan pengelola pelabuhan f. Wajib menggunakan layanan pembayaran non tunai	
	d. Fasilitas Bagasi Penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan	ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	Barang bawaan penumpang yang dijinjing
	e. Gang/Jalan	Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	a. Sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 mm b. di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm c. di atas 1.000 penumpang, jarak paling sedikit 120 cm	
	f. Tangga	Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45°derajat c. tidak licin d. kondisi bersih	

V	KESETARAAN				
	SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil	kemudahan	a. Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal b. Tersedianya kursi roda c. Akses prioritas d. Kemudahan akses untuk ke Toilet	

Lampiran 2 Form SPM Penumpang KMP.Poncan Moale

FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM								
Nama Peneliti : Hari/tanggal : Kondisi Cuaca :								
NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KETERANGAN	TINGKAT KESESUAIAN		KETERANGAN
						SESUAI	TIDAK SESUAI	
SPM PELAYANAN PENUMPANG								
1	KESELAMATAN	a. Informasi fasilitas keselamatan paling sedikit meliputi : 1) APAR ✓ 2) Sprinkler dan Alarm Pendeteksi Asap ✓ 3) Life jacket ✓ 4) Life Buoy ✓ 5) Life Raft ✓ 6) Sekoci ✓ 7) Petunjuk Jalur Evakuasi ✓ 8) Titik Kumpul evakuasi ✓ 9) Informasi fasilitas Kesehatan mudah dilihat dan dibaca, paling sedikit a) Ruang medis (tersedia tempat tidur,tandu, Kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen) b) Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada kecelakaan)	ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	Informasi Fasilitas keselamatan dan Kesehatan paling sedikit berupa : a. Sticker b. Video c. Audio d. Papan petunjuk informasi			*APAR 24 unit *Life jacket 390 unit (240 dewasa, 50 anak) *Life buoy 12 unit *Life raft 16 unit *Sekoci 2 unit *
FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM								
	b. Fasilitas Keselamatan	Ketersediaan Peralatan Penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Fungsi	Ketersediaan Alat keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain : a. APAR b. Sprinkler dan Alarm Pendeteksi Asap c. Life jacket d. Life Buoy e. Life Raft f. Sekoci g. Petunjuk Jalur Evakuasi h. Titik Kumpul evakuasi	a. Life jacket tersedia sebanyak 110% dari jumlah kapasitas penumpang b. Jumlah ratio penggunaan life raft, life buoy, sekoci c. Lemari/Kotak tempat jacket keselamatan (life jacket) kapasitas 1(satu) lemari maximal memuat 100 jacket keselamatan dan tidak terkunci serta sesuai dengan kapasitas penumpang yang tertera pada SKKP (Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang) d. Jumlah ketersediaan life jacket anak 10% (persen)			
	c. Fasilitas Kesehatan	a. Ketersediaan fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Fasilitas Kesehatan antara lain : a. Ruang Medis (tersedia tempat tidur,tandu,kursi roda, obat-obatan,tabung oksigen) b. Perlengkapan P3K	Dilengkapi pendingin ruangan (Kipas angin dan/ atau AC)		✓	* tidak adanya tabung oksigen * Tidak adanya Perlengkapan P3K

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

2 KEAMANAN							
a. Fasilitas Keamanan	Peralatan Pencegah tindak Kriminal	Ketersediaan	a. Tersedia CCTV meliputi : 1. Ruang Penumpang 2. Fasilitas Vital Lainnya	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	✓		* Tersedianya CCTV di dalam Penumpang dan Fasilitas Vital lainnya
b. Petugas Keamanan	Berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikasi	Ketersediaan	Harus tersedia	Paling sedikit 1 (satu) orang perhari		✓	* Tidak tersedianya Petugas keamanan diatas kapal
c. Informasi gangguan keamanan	Berupa stiker dengan nomor telepon dan/atau SMS Layanan pengaduan	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	Informasi gangguan keamanan mudah dilihat	✓		* Tersedianya Informasi Gangguan keamanan berupa Sticker
3 KENYAMANAN							
a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruang tertutup dan/atau ruangan terbuka)	a. Kondisi baik dan bersih b. ketersediaan	a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90m b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50cm c. Ruang Leshan /Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar > 8 jam)			✓	* ukuran kursi yang tidak sesuai * Tidak tersedia ruang leshan

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

				d. Kipas Angin/AC e. TV/Audio f. Tempat sampah g. Area bersih 100% h. Pengeras suara i. Terdapat ventilasi			
b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	a. Kondisi b. Ketersediaan	a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m b. Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, serta ditempatkan pada ruangan penumpang geladak tertutup ukuran tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm c. Kursi Reklining / Reclining Seat (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm tiap kursi) d. Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan			✓	* Tidak tersedianya Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler di KMP. Poncan Moale * tempat duduk tidak ada sandaran tangan atau tidak sesuai aturan * Tidak ada kursi Reklining * Tidak ada Kursi Sofa

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

				upholstery (kain pelapis). Ukuran sofa per orang paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm) e. AC f. TV/Audio g. Tempat sampah h. Area bersih 100% i. Pengeras suara j. Terdapat ventilasi.				
c. Ruang Penumpang Ferry Ekspres	Ruangan/ Tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup dan /atau ruangan terbuka	a. Kondisi b. Ketersediaan	a. Ruang Santai (Lounge) b. Area Bermain anak c. Tempat Pengisi Daya Ponsel d. Tempat untuk Berfoto (Photo Booth); e. Akses bebas Wifi; f. Tersedia hiburan berupa LED TV yang saling terintegrasi untuk pada satu sistem untuk mengontrol konten; g. Kursi Sofa yang memiliki lengan dan sandaran,			✓	* Tidak tersedianya Ruang Penumpang Ferry Eks Pres di KMP. Poncan moale	

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

				<p>berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) dan tidak rambut api;</p> <p>h. Seni Lukis Dinding (Mural) dan media seni kontemporer yang mengangkat budaya setempat;</p> <p>i. Fasilitas ramah disabilitas;</p> <p>j. Sigange di kapal;</p> <p>k. Menyediakan area merokok terpisah dengan ruang akomodasi</p> <p>l. Tersedia penghawaan buatan (AC) dengan suhu ruangan antara 24°C - 26°C;</p> <p>m. Tersedia area untuk kegiatan di atas kapal (seminar, gathering dan live music)</p>			✓	
d. Toilet Reguler	Tersedianya Toilet	<p>a. Jumlah</p> <p>b. Kondisi</p>	<p>a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan/atau minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender</p>	<p>a. Ratio: 1 toilet untuk 50 orang</p> <p>b. Disediakan air tawar</p>	✓	≠	* Tersedianya Toilet dengan bender terpisah dan area bersih sebanyak 6 Toilet	

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

				b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.				3 Pria dan 3 wanita dengan kapasitas penumpang 164
e. Toilet Ferry Ekspres		c. Jumlah d. Kondisi	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet c. Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difable.	a. Ratio: 1 toilet untuk 50 orang b. Disediakan air tawar		✓		
f. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a. Ketersediaan b. kondisi	a. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet. b. Tersedia kipas/AC c. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam mushollah	a. Disediakan tempat duduk bagi peyandang disabilitas untuk melakukan ibadah b. Disediakan air tawar		✓		* Tersedianya musholla tetapi tidak tersedianya kipas / AC
g. Ruang Menyusui Reguler	Fasilitas untuk ibu dan anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan b. Tersedia AC/kipas angin/ventilasi udara.			✓		* Tidak tersedianya Ruang Menyusui

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

h. Ruang Menyusui Ekspres	Fasilitas untuk ibu dan anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil b. Tersedia AC/kipas c. Tersedianya Kasur bayi untuk mengganti popok d. Tersedianya tempat sampah e. Tersedia wastafel f. Tersedia lemari pendingin untuk penyimpanan ASI			✓		* Tidak tersedianya Ruang menyusui ekspres
i. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber Cahaya difasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas Cahaya	200-300 Lux			✓		* Tidak sesuai karena intensitas cahayanya < 200 Lux
j. Dapur/Kantin /Kafetaria	Dapur/kantin/kafetaria ditempatkan di ruangan penumpang atau ruang Santai penumpang	a. Tempat b. Ketersediaan	a. Tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan b. Harus menggunakan kompor Listrik c. Mempunyai system lubang angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi			✓		* tersedianya kantin tetapi tidak ada lubang angin / ventilasi dan pembuangan air kotor

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

4 KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN								
a. Informasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan didalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar serta terinformasikan	a. Tempat b. Ketersediaan	a. informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat b. informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada			✓		* tersedia Informasi Pelayanan dalam bentuk Audio dengan intensitas Suara Sesuai aturan
b. Fasilitas layanan penumpang Reguler	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	Ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	Disediakan petugas informasi Pramugari		✓		

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

d. Fasilitas bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan	Ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	Barang bawaan penumpang yang dijinjing	✓	* Tidak tersedia bagasi Penumpang
e. Gang / Jalan	Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	a. Sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 mm b. Di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm c. Di atas 1.000 penumpang, jarak paling sedikit 120 cm		✓	* Gang dengan luas dan kondisi sesuai dengan aturan
f. Tangga	Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak melebihi 45° c. Tidak licin d. Kondisi bersih		✓	* Tangga tersedia dengan luas dan kondisi sesuai aturan

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

c. Fasilitas layanan penumpang Ferry Ekspres	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	Ketersediaan	a. Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja b. Memiliki layanan purna jual yaitu <i>contact center</i> 24 jam c. Menyediakan petugas <i>dedicate</i> untuk kebersihan, toilet, keamanan, dan petugas pelayanan (pramugawati) d. Kartu Tanda Naik Kapal (<i>Boarding Pass</i>) yang terhubung dengan manifest lengkap setiap penumpang dan kendaraan e. Layanan penjualan tiket melalui <i>online</i> berbasis website dan aplikasi yang pembayarannya terintegrasi dengan pengelola Pelabuhan f. Wajib menggunakan layanan pembayaran non tunai		✓	
--	--	--------------	--	--	---	--

**FORM SPM PENUMPANG DI KMP. PONCAN MOALE
LINTASAN KARIANGAU-PENAJAM**

5	KESETARAAN					
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil	Kemudahan	a. Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari platform ke kapal b. Tersedianya kursi roda c. Akses prioritas d. Kemudahan akses untuk ke toilet		✓	* Tidak tersedianya Fasilitas bagi Penumpang berkebutuhan khusus, seperti mobile ramp, akses Prioritas dan kemudahan akses ke toilet/toilet stabilisator

Lampiran 3 Dokumentasi survey SPM KMP.Poncan Moale,2025

