

**STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAHYAPU PROVINSI BENGKULU**



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

HENDIK SETYAWAN
NPM. 2203035

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

**STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAHYAPU PROVINSI BENGKULU**



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

HENDIK SETYAWAN
NPM. 2203035

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

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KAHYAPU
PROVINSI BENGKULU**

Disusun dan diajukan oleh:

HENDIK SETYAWAN

NPM. 2203035

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal: 31 Juli 2025

Menyetujui,

Penguji I



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

Penguji II



Broto Priyono, SSiT., M.T
NIP. 19780116 200003 1 001

Penguji III



Sri Kartini, S.T., M.Si
NIP. 19840117 200817 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



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

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB

**Judul : STRATEGI PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAHYAPU PROVINSI BENGKULU**

Nama Taruna/I : HENDIK SETYAWAN

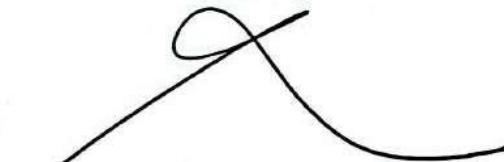
NPM : 22 03 035

**Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan
Daratan**

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan
Palembang, 25 Juli 2025

Mengetahui,

Pembimbing I



Slamet Prasetyo Sutrisno, M.Pd.
NIP. 19760430 200812 1 001

Pembimbing II



Febriansyah, S.T., M.T.
NIP. 19890213 201001 1 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., M.T.
NIP. 19730921 199003 1 002

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HENDIK SETYAWAN
NPM : 22 03 035
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan
Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “Strategi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu Provinsi Bengkulu”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

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

Adalah **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 cipta ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 31 Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



(POLTEKTRANS SDP PALEMBANG)

(Hendik Setyawan)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini dengan:

Nama : Hendik Setyawan

NPM : 22 03 035

Program Studi :D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**“STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN
KAHYAPU PROVINSI BENGKULU”**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, 31 Juli 2025



Hendik Setyawan



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 : 61 / PD / 2025

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

Nama : Hendik Setyawan
NPM : 2203035
Program Studi : D. III STUDI MTPD
Judul Karya : Strategi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Penumpang
Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu Provinsi Bengkulu

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



Kurniawan.,S.IP
NIP. 19990422 202521 1 005



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul “Strategi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu Provinsi Bengkulu”. Kertas Kerja Wajib ini ditulis sebagai realisasi dari praktek kerja lapangan (PKL) dan magang yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dalam kaitanya dengan pengaplikasian dari teori yang didapatkan selama mengikuti pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan Kertas Kerja Wajib ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sarno dan Ibu Nuryatim selaku kedua orang tua serta Lestari Widodo selaku kakak yang senantiasa ada untuk do’a dan dukunganya.
2. Bapak Dr. Ir Eko Nugroho Widjiatmoko, M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.
3. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.
4. Bapak Slamet Prasetyo Sutrisno, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Febriansyah, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing II.
5. Ibu Dinda, S.E. selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III Bengkulu.
6. Bapak Syahril Marven, ST. selaku Kepala Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai dan Bapak Raffy Kaduri, S.Sos. selaku Kepala Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.
7. Kepada Angelina Aurora, sebagai seseorang yang selalu hadir memberi semangat, do’a, dan ketenangan dalam setiap proses yang penulis jalani. Kehadirannya menjadi pengingat bahwa perjalanan ini bukan hanya tentang pencapaian pribadi, melainkan juga tentang arti kebersamaan, kesabaran, dan dukungan yang tak ternilai.

8. Kakak alumni dan seluruh staf Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III Bengkulu.
9. Tim praktek kerja lapangan (PKL) yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penulisan Kertas Kerja Wajib ini.
10. Terimakasih kepada saudara seperasuhan serta adik asuh Bom Bom yang telah hadir sebagai keluarga kedua dan selalu mensupport dalam segala situasi.
11. Rekan-rekan satu angkatan XXXIII dan adik tingkat XXXIV dan XXXV, terimakasih atas bantuan dan do'anya.
12. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Kertas Kerja Wajib ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini. Penulis berharap Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya sehingga dapat dikembangkan dan digunakan untuk penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Palembang, Juli 2025

Peneliti

Hendik Setyawan

**SRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN KAHYAPU
PROVINSI BENGKULU**

Hendik Setyawan (2203035)

Dibimbing Oleh: Slamet Prasetyo Sutrisno, M.Pd

Febriansyah, S.T., M.T

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu merupakan pelabuhan penyeberangan lintas perintis yang terletak di Pulau Enggano yang termasuk ke dalam daerah terluar Indonesia. Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memegang peranan sangat penting dalam menunjang kehidupan masyarakat dan aktivitas ekonomi di Pulau Enggano. Tingginya Kebutuhan masyarakat Pulau Enggano akan angkutan penyeberangan menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan pelabuhan. Namun dalam kondisi yang terjadi di lapangan masih terdapat fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti terjadi kerusakan pada area gedung terminal. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis melakukan survei terhadap permasalahan yang ditemukan dan dilakukan analisis guna mendapatkan hasil analisa sekaligus usulan pemecahan masalah.

Metode yang digunakan dalam proses analisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang. Metode ini dilakukan dengan survei terhadap standar pelayanan penumpang di pelabuhan. Setelah melakukan survei, hasil dari metode ini akan di analisis menggunakan aturan yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Setelah dilakukan analisis maka didapatlah hasil pembobotan sebesar 22,30 yang berarti bahwa standar pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu berada pada kategori kurang baik. Berdasarkan hasil dari analisa data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu yang belum memenuhi standar pelayanan pelabuhan penyeberangan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Penumpang, Fasilitas, Kesesuaian

**STRATEGY FOR IMPLEMENTING MINIMUM SERVICE STANDARDS
FOR PASSENGERS AT KAHYAPU FERRY PORT BENGKULU
PROVINCE**

Hendik Setyawan (2203035)

Supervised by: Slamet Prasetyo Sutrisno, M.Pd

Febriansyah, S.T., M.T

ABSTRACTION

Kahyapu Ferry Port is a pioneering inter-island port located on Enggano Island, one of the outermost regions of Indonesia. This port plays a vital role in supporting the daily life and economic activities of the local community. The high demand for ferry transportation services on Enggano Island highlights the need for improved service quality at the port. However, field observations reveal that several passenger service facilities still do not comply with government regulations, such as damage to the terminal building area. To address these issues, a survey was conducted followed by an analysis to identify problems and propose appropriate solutions.

The method used in this study is the suitability analysis of passenger service standards, carried out through surveys assessing the existing facilities. The results were then analyzed using the standards outlined in the Decree of the Director General of Land Transportation Number KP-DRJD 6188 of 2024. The analysis yielded a compliance rate of 22,30, indicating that the passenger service standards at Kahyapu Ferry Port are in the "poor" category. Based on this finding, it is concluded that several passenger service facilities at Kahyapu Ferry Port still do not meet the required service standards for ferry ports.

Keywords: Passenger Service Standards, Facilities, Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR	iii
SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACTION	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	3
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Teori	7
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Desain Penelitian	12
B. Teknik Pengumpulan Data	18
C. Teknik Analisis Data	20
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	25
B. Analisis	44
C. Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	98

A. Kesimpulan	98
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Desa Kecamatan Enggano	26
Tabel 4. 2 Batas Administrasi Kota Bengkulu	26
Tabel 4. 3 Data Jumlah Penduduk Menurut Desa di Kecamatan Enggano	27
Tabel 4. 4 Karakteristik Kapal KMP. Pulo Tello	28
Tabel 4. 5 Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	41
Tabel 4. 6 Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	41
Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	42
Tabel 4. 8 Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	43
Tabel 4. 9 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan di Area Parkir Pengantar dan Penjemput	45
Tabel 4. 10 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan Pada Area Parkir Pengantar dan Penjemput	45
Tabel 4. 11 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan Pada Area Parkir Pengantar dan Penjemput	46
Tabel 4. 12 Jenis Pelayanan Aspek Keandalan Keteraturan Pada Area Parkir Pengantar dan Penjemput	48
Tabel 4. 13 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan Pada Gedung Terminal	50
Tabel 4. 14 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan Pada Gedung Terminal	51
Tabel 4. 15 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan Pada Gedung Terminal	52
Tabel 4. 16 Jenis Pelayanan Aspek Kemudahan Keterjangkauan Pada Gedung Terminal	53
Tabel 4. 17 Jenis Pelayanan Aspek Keteraturan Pada Gedung Terminal	54
Tabel 4. 18 Jenis Pelayanan Aspek Kesetaraan Pada Gedung Terminal	56
Tabel 4. 19 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan Pada Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	56
Tabel 4. 20 Pelayanan Aspek Keamanan Pada Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	57

Tabel 4. 21 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan Pada Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	58
Tabel 4. 22 Jenis Pelayanan Aspek Kemudahan Keterjangkauan Pada Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	59
Tabel 4. 23 Jenis Pelayanan Aspek Keandalan Keteraturan Pada Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	59
Tabel 4. 24 Jenis Pelayanan Aspek Keandalan Keteraturan Pada Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	60
Tabel 4. 25 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan Pada Titik Kumpul Evakuasi (<i>Muster Station</i>)	60
Tabel 4. 26 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan Pada Titik Kumpul Evakuasi (<i>Muster Station</i>)	61
Tabel 4. 27 Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Penumpang	61
Tabel 4. 28 Data Analisis Tingkat Klasifikasi Standar Pelayanan Minimal Penumpang	65
Tabel 4. 29 Indeks Tingkat Kebutuhan Pembiayaan	77
Tabel 4. 30 Indeks Tingkat Kemudahan Realisasi	78
Tabel 4. 31 Analisis Tingkat Kemudahan Pembiayaan dan Tingkat Kemudahan Realisasi Fasilitas Pelayanan Penumpang	79
Tabel 4. 32 Skenario Pemenuhan Fasilitas Pelayanan Penumpang	82
Tabel 4. 33 Ukuran Daun Rambu Petunjuk Ukuran Standar	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Alir	17
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Bengkulu Utara	25
Gambar 4. 2 Layout Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	27
Gambar 4. 3 KMP. Pulo Tello	28
Gambar 4. 4 Terminal Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	30
Gambar 4. 5 Ruang Tunggu penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	30
Gambar 4. 6 Locket Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	31
Gambar 4. 7 Kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	31
Gambar 4. 8 Lapangan parkir siap muat Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	32
Gambar 4. 9 Lapangan parkir Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	32
Gambar 4. 10 Ruang genset Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	33
Gambar 4. 11 Toilet Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	33
Gambar 4. 12 Kantin Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	34
Gambar 4. 13 Instalasi Air Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	34
Gambar 4. 14 Dermaga Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	35
Gambar 4. 15 <i>Trestle</i> Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	35
Gambar 4. 16 <i>Bolder</i> Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	36
Gambar 4. 17 <i>Fender</i> Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	36
Gambar 4. 18 <i>Catwalk</i> Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	37
Gambar 4. 19 Struktur organisasi BPTD Kelas III Bengkulu	38
Gambar 4. 20 Lintasan Kahyapu-Pulau Baai	44
Gambar 4. 21 Kondisi Eksisting Area Parkir Belum Tersedia Petunjuk Area Parkir	45
Gambar 4. 22 Pengawasan Keamanan Oleh Anggota TNI Polri	46
Gambar 4. 23 Kondisi Eksisting Area Pakir Kotor dan Belum Tersedia Tempat Sampah	47
Gambar 4. 24 Kondisi Perkerasan Area Parkir Pengantar dan Penjemput	48
Gambar 4. 25 Kondisi Area Parkir Pengantar dan Penjemput Setelah Hujan	49
Gambar 4. 26 Jalur Keluar Masuk Kendaraan	49
Gambar 4. 27 Petugas Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu	49

Gambar 4. 28 Kondisi Kerusakan Gedung Terminal	50
Gambar 4. 29 Petugas Kepolisian dan TNI Melakukan Pengawasan di Dermaga	51
Gambar 4. 30 Kondisi Kerusakan Ruang Tunggu	53
Gambar 4. 31 Kondisi Gedung Terminal Pada Malam Hari	53
Gambar 4. 32 Kondisi Locket Pembelian Tiket	54
Gambar 4. 33 Pelayanan Pembelian Tiket Pada Kantin	54
Gambar 4. 34 Petugas Satpel Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu di Area Luar Gedung Terminal	55
Gambar 4. 35 Kondisi Railing Pagar dan Kanopi	57
Gambar 4. 36 Kondisi Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>) Pada Malam Hari	58
Gambar 4. 37 Pemetaan Kuadran Kebutuhan Fasilitas Pelayanan Penumpang	80
Gambar 4. 38 Usulan Penyediaan Rambu Area Parkir	83
Gambar 4. 39 Usulan Penyediaan Alat Pemadam Kebakaran	84
Gambar 4. 40 Usulan Penyediaan Petunjuk Jalur Evakuasi	85
Gambar 4. 41 Usulan Penyediaan Perlengkapan P3K	85
Gambar 4. 42 Usulan Penyediaan Fasilitas Ruang Ibadah	86
Gambar 4. 43 Usulan Penyediaan Fasilitas Ruang Tunggu	87
Gambar 4. 44 Usulan Penyediaan Rambu Area <i>Muster Station</i>	88
Gambar 4. 45 Ukuran Daun Rambu Petunjuk Ukuran Standar	88
Gambar 4. 46 Usulan Pemenuhan Lokasai dan Sterilisasi <i>Muster Station</i>	90
Gambar 4. 47 Usulan Penyediaan Fasilitas WC/Kamar Mandi	90
Gambar 4. 48 Usulan Penyediaan Fasilitas Kursi Roda	91
Gambar 4. 49 Usulan Penyediaan Fasilitas Tempat Sampah	91
Gambar 4. 50 Usulan Penyediaan Audio Speaker/Layar Visual	92
Gambar 4. 51 Usulan Penyediaan Fasilitas Locket	93
Gambar 4. 52 Usulan Penyediaan Informasi Angkutan Lanjutan	94
Gambar 4. 53 Usulan Penyediaan <i>Guiding Block</i>	95
Gambar 4. 54 Usulan Penyediaan Bidang Miring (<i>Ramp</i>)	95
Gambar 4. 55 Usulan Penyediaan Ruang Ibu dan Anak	96
Gambar 4. 56 Usulan Penyediaan Fasilitas CCTV	96
Gambar 4. 57 Usulan Penyediaan Fasilitas Klinik Kesehatan	97
Gambar 4. 58 Contoh koridor/ <i>Elevated Gangway</i>	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Usulan Penempatan Fasilitas di Area Parkir Pengantar dan Penjemput	106
Lampiran 2 Usulan Penempatan Fasilitas di Gedung Terminal	107
Lampiran 3 Usulan Penempatan Fasilitas di Area Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	108
Lampiran 4 Usulan Penempatan Fasilitas di Area Titik Kumpul Evakuasi (<i>Muster Station</i>)	109
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan	110
Lampiran 6 Formulir Survei Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan	111
Lampiran 7 Produktivitas Kedatangan dan Keberangkatan Pelabuhan	113

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan transportasi memegang peranan besar dalam pertumbuhan serta perkembangan daerah baik dalam bidang ekonomi, bidang politik, bidang budaya, bidang pertahanan dan bidang keamanan (Febriansyah, dkk., 2023). Salah satu upaya guna meningkatkan kemajuan transportasi dengan melalui penyediaan fasilitas pelayanan. Pada angkutan penyeberangan, pelabuhan mempunyai peran yang sangat penting dalam kemajuan transportasi, seperti halnya Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu di Provinsi Bengkulu.

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu merupakan pelabuhan penyeberangan lintas perintis yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bengkulu, pelabuhan ini terletak di Pulau Enggano yang termasuk ke dalam daerah terluar Indonesia. Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memegang peranan penting bagi masyarakat di Pulau Enggano, yaitu menjadi sarana penunjang aktivitas ekonomi dan proses pembangunan daerah. Tingginya kebutuhan masyarakat Pulau Enggano akan angkutan penyeberangan menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan pada transportasi penyeberangan, dibutuhkan ketersediaan fasilitas pelabuhan yang memadai untuk menjamin pelayanan optimal kepada setiap pengguna jasa.

Berdasarkan kondisi yang terjadi saat ini, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum memenuhi standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan karena fasilitas pelayanan penumpang yang tersedia belum sesuai seperti kondisi area parkir kotor dan belum ada pemisah antara kendaraan roda 2 (dua) dan kendaraan roda 4 (empat), gedung terminal dalam kondisi rusak, belum tersedia lampu penerangan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*), dan belum tersedia area titik kumpul evakuasi (*muster station*). Kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di pelabuhan menjadi acuan atau tolak ukur dalam penilaian kualitas pelayanan penumpang. Melalui tinjauan kesesuaian antara fasilitas pelayanan yang tersedia dengan peraturan akan menunjang optimalisasi penggunaan pelabuhan untuk kegiatan

operasional transportasi pada pelabuhan (Astuti, dkk., 2024:32). Standar pelayanan minimal penumpang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Untuk menjabarkan indikator penilaian tingkat pelayanan penumpang pada pelabuhan telah diatur lebih rinci dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Peraturan tersebut menjadi bahan acuan bagi petugas pelabuhan dalam melayani penumpang agar tidak menimbulkan rasa kurang nyaman dan rasa kurang aman dari pengguna jasa pelabuhan. Standar pelayanan pelabuhan penyeberangan memiliki urgensi yang tinggi karena memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap terselenggaranya pelayanan yang aman, nyaman dan lancar (Yulianto, dkk., 2024:1).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian terkait analisa kualitas pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan yang akan dikaji dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul “Strategi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu Provinsi Bengkulu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu?
2. Bagaimana tingkat klasifikasi standar pelayanan minimal penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan serta petunjuk teknis dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024?
3. Bagaimana skenario pemenuhan standar pelayanan minimal penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu agar sesuai dengan ketentuan Peraturan

Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan indikator teknis yang dijabarkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu Provinsi Bengkulu, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.
2. Mengetahui tingkat klasifikasi standar pelayanan minimal penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan serta petunjuk teknis dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.
3. Mengetahui skenario pemenuhan standar pelayanan minimal penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu agar sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan indikator teknis yang dijabarkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

D. Batasan Masalah

Untuk menghindari penyebaran fokus penelitian yang terlalu luas dari pokok pembahasan yang diteliti. Maka diperlukan adanya pembatasan dari masalah yang dibahas. Berikut merupakan batasan masalah dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini:

1. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu yang terletak di Pulau Enggano Provinsi Bengkulu.
2. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188

Tahun 2024 terhadap standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan.

3. Objek penelitian dalam KKW ini meliputi fasilitas pelayanan penumpang pada area parkir pengantar dan penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*) yang terdiri dari aspek penilaian pada pelabuhan penyeberangan meliputi aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan keterjangkauan, aspek kehandalan keteraturan, dan aspek kesetaraan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar dan referensi bagi dosen, guru, dan mahasiswa, sehingga meningkatkan kualitas pembelajaran pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
 - b. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori, konsep, dan pendekatan baru yang memperluas cakupan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
2. Manfaat Instansi atau Pemerintah
 - a. Publikasi hasil penelitian dapat menjadi salah satu indikator kinerja yang mendukung proses akreditasi dan sertifikasi lembaga pendidikan.
 - b. Penelitian yang dilakukan dapat memberikan masukan bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan sistem pendidikan secara lebih luas.
 - c. Mengevaluasi keberhasilan atau kelemahan program dan kebijakan yang telah dijalankan khususnya pada bidang transportasi sungai, danau, dan penyeberangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan topik yang diangkat oleh peneliti dalam penelitian ini, maka diperlukan dukungan yang dibuktikan melalui penelitian-penelitian terdahulu yang membahas terkait penelitian serupa, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Lopulalan, dkk. (2023), meneliti tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini dilakukan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Penumpang, hasil dari penelitian ini yaitu Pelabuhan Penyeberangan Baubau memiliki tingkat kualitas standar pelayanan sebesar 14,34% dan termasuk ke dalam klasifikasi “D” dengan kategori kurang baik. Pelabuhan Penyeberangan Baubau disarankan untuk meningkatkan fasilitas yang masih belum memenuhi standar seperti, alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, perlengkapan P3K, klinik kesehatan, titik kumpul evakuasi, ruang ibu menyusui, fasilitas difabel, dan jalur pejalan kaki. Kemudian penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saputra, R.W. (2024) yang meneliti tentang Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Rasau Jaya Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini dilakukan berdasarkan KP.5602/AP.005/DRJD/2020, hasil dari penelitian ini adalah Pelabuhan Penyeberangan Rasau Jaya memiliki tingkat kualitas standar pelayanan sebesar 28.04% dan termasuk ke dalam klasifikasi D dengan kategori kurang baik. Peneliti memberikan masukan kepada pengelola pelabuhan penyeberangan tentang fasilitas apa saja yang perlu disediakan agar dapat memenuhi indikator standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Rasau Jaya, fasilitas tersebut meliputi alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi,

kotak P3K, klinik kesehatan, CCTV, alat pendingin ruangan, dan papan informasi.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena dilaksanakan di lokasi dan waktu yang berbeda, yaitu di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu, Provinsi Bengkulu. Penelitian ini menggunakan landasan hukum terbaru yaitu Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yang menjadi perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

2. Teori Pendukung yang Relevan

Teori yang digunakan sebagai pendukung penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) tersebut yaitu:

a. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Ipa, dkk., 2018:25).

b. Pelabuhan

Pelabuhan pada umumnya berupa terminal serta tempat untuk kapal bersandar yang memiliki kelengkapan fasilitas keselamatan pelabuhan dan kegiatan penunjang lain. Fasilitas pada pelabuhan mencakup alur pelayaran, fasilitas tambat, gudang pelabuhan, lapangan penumpukan, gedung terminal penumpang serta fasilitas seperti gedung kantor, jalan, dan lapangan parkir. Pada pelabuhan juga terdapat peralatan konstruksi untuk aktivitas bongkar muat pelabuhan, utilitas pelabuhan yang termasuk jaringan air bersih, jaringan listrik, sarana telekomunikasi, saluran pembuangan, instalasi limbah dan sampah (Nur, dkk., 2021:2).

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

- 1) Pasal 1 angka 3

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

- 2) Pasal 1 angka 16

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang yang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan pelayaran, dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intramoda dan antarmoda transportasi.

- 3) Pasal 1 angka 20

Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.

- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan

- 1) Pasal 1 angka 11

Unit Penyelenggara Pelabuhan adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan kegiatan pelabuhan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk yang belum diusahakan secara komersial.

2) Pasal 1 angka 13

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. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

1) Pasal 1 angka 5

Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.

2) Pasal 3 Ayat 1

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

- a) Keselamatan;
- b) Keamanan;
- c) Keandalan/ Keteraturan;
- d) Kenyamanan;
- e) Kemudahan Keterjangkauan; dan
- f) Kesenjajaran.

3) Pasal 9

Penyedia Jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini, dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan berupa pembekuan dan pencabutan izin.

d. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan

Lampiran II tentang penetapan lahan daratan dan perairan dalam rencana induk pelabuhan penyeberangan.

1) Luas Areal Ruang Tunggu

$$a1 = a.n.N.x.y \quad (2.1)$$

Keterangan :

$a1$ = Area ruang tunggu (m^2)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 (satu) orang ($0,5 m^2/orang$)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal yang berangkat/dating dalam waktu bersamaan

x = Rasio konsentrasi ($1,0 - 1,6$)

y = Rata-rata fluktuasi ($1,2$)

- e. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

1) PERTAMA

Menetapkan pedoman penilaian dan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan. penyeberangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

2) KEDUA

Penilaian dan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA dilakukan terhadap standar pelayanan :

- a. Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan;
- b. Kendaraan di Pelabuhan penyeberangan; dan
- c. Kapal di Pelabuhan penyeberangan.

3) KETIGA

Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyebrangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf a meliputi standar pelayanan penumpang pada:

- a) Area parkir pengantar dan penjemput;
- b) Gedung terminal;
- c) Jalur pejalan kaki (*gangway*); dan
- d) Area titik kumpul evakuasi (*muster station*)

4) KESEMBILAN

Berdasarkan penilaian sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDELAPAN, Hasil penilaian standar pelayanan penumpang diklasifikasikan menjadi 4 klasifikasi, yaitu:

- a) Klasifikasi A untuk nilai ≥ 86 dengan kategori sangat baik;
- b) Klasifikasi B untuk nilai antara 70 – 85 dengan kategori baik;
- c) Klasifikasi C untuk nilai antara 51 – 69 dengan kategori cukup;
dan
- d) Klasifikasi D untuk nilai ≤ 50 dengan kategori kurang baik.

2. Landasan Teori

a. Analisis

Menurut Winardi dalam Raffles, S. A. & Nasution, M. I. P. (2024:344) analisis adalah suatu kegiatan yang mencakup kemampuan untuk menguasai, membedakan, dan menyortir suatu hal guna mengklasifikasikan dan mengelompokkannya kembali berdasarkan kriteria eksklusif, serta mencari hubungan antar elemen dan menafsirkan maknanya.

b. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat di berbagai bidang kehidupan. Pelayanan kepada masyarakat menjadi bagian dari tugas dan fungsi administrasi negara, yang dilakukan melalui proses pemenuhan kebutuhan secara langsung oleh pihak lain (Hidayatullah, G.M., 2024:1222).

c. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Djafar, N., dkk. (2023:77) Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, disertai dengan ketepatan dalam penyampaian guna menyesuaikan dengan harapan pelanggan.

d. Fasilitas

Menurut Sulastiyono dalam Kurniawan, D.D., & Soliha, E. (2022:350) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang

bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas atau kegiatannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pada desain penelitian ini meliputi beberapa aspek sebagai rencana untuk melakukan penelitian, diantaranya yaitu waktu dan lokasi penelitian yang berisi waktu yang dibutuhkan beserta lokasi penelitian, jenis penelitian mencakup metode penelitian yang akan dilakukan yaitu kuantitatif, instrumen penelitian yang akan digunakan untuk memperoleh data, dan bagan alir penelitian yang menjelaskan tentang rencana penelitian.

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Februari 2025 sampai dengan bulan Juni 2025 dalam kurun waktu kurang lebih empat bulan. Penelitian dilakukan dengan skema dua bulan pengumpulan data dan dua bulan pengolahan data berupa penyajian dalam bentuk Kertas Kerja Wajib (KKW). Penelitian ini dilaksanakan pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu yang terletak di Provinsi Bengkulu.

2. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian kuantitatif dengan melakukan survei dan observasi secara langsung menggunakan indikator penilaian berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Hasil dari indikator tersebut berupa nilai skor yang akan diakumulasikan untuk mendapatkan nilai pembobotan dalam pemenuhan standar pelayanan pelabuhan.

3. Instrumen Penelitian

Menurut Arifin dalam Fauziyah, dkk. (2023:6539) instrumen penelitian dapat didefinisikan sebagai suatu komponen yang sangat penting dalam penelitian yang berfungsi untuk mengumpulkan data yang relevan dan berkaitan dengan tujuan penelitian. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian disusun berdasarkan Juknis KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yang merupakan petunjuk teknis pelaksanaan standar pelayanan penumpang. Namun secara normatif, penelitian ini tetap merujuk pada PM 39 Tahun 2015 sebagai dasar hukum penetapan standar pelayanan minimal pada angkutan penyeberangan. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa:

a. Formulir Survei

Formulir survei yang digunakan pada penelitian ini merupakan formulir survei yang telah terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

b. Alat Ukur

Pada penelitian ini menggunakan alat ukur berupa *lux meter* dan *thermometer*.

c. Alat Dokumentasi

Untuk melakukan dokumentasi kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu peneliti menggunakan alat dokumentasi berupa *handphone*.

4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Innayah, dkk. (2023:28) data primer merupakan data yang dikumpulkan secara mandiri oleh peneliti secara langsung dari objek penelitian guna kepentingan studi. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data primer, antara lain wawancara, observasi, atau diskusi terfokus. Data primer yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

- 1) Data produktivitas penumpang dan kendaraan pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu selama enam kali operasi.

2) Data pemenuhan standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sebagaimana yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yang meliputi:

- a) Data kesesuaian standar pelayanan penumpang pada area parkir pengantar dan penjemput;
- b) Data kesesuaian standar pelayanan penumpang pada area gedung terminal;
- c) Data kesesuaian standar pelayanan penumpang pada area jalur pejalan kaki (*gangway*); dan
- d) Data kesesuaian standar pelayanan penumpang pada area titik kumpul evakuasi (*muster station*).

b. Data Sekunder

Menurut Fadilla, A. R. & Wulandari, P. A. (2023:36) data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti Badan Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, serta sumber data lainnya. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

- 1) Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas III Bengkulu
 - a) Data Produktivitas penumpang dan kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dalam lima tahun terakhir;
 - b) Data profil Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu; dan
 - c) Data struktur organisasi BPTD Kelas III Bengkulu.
- 2) PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang
 - a) Data karakteristik Kapal Motor Penyeberangan (KMP) Pulo Tello.
- 3) Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu
 - a) Data kondisi astronomis dan geografis Provinsi Bengkulu.

b) Data kependudukan Provinsi Bengkulu.

5. Bagan Alir Penelitian

Bagan alir penelitian merupakan *representasi* grafik dari suatu sistem yang menunjukkan hubungan fisik antara berbagai entitas di dalamnya (Kusnady, D., & Siregar, A., 2018:10). Bagan alir bertujuan untuk memberikan penjelasan dari setiap proses dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis. Penjelasan bagan alir penelitian adalah sebagai berikut:

a. Mulai

Penelitian dimulai dengan mengetahui jenis kegiatan yang akan dilakukan dengan beradaptasi terhadap instansi yang menjadi tempat pelaksanaan magang dan Praktek Kerja Lapangan (PKL) sehingga mendapatkan gambaran yang berkaitan dengan tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh instansi, yang pada hal ini adalah BPTD Kelas III Bengkulu dan Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

b. Observasi dan Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan operasional pada pelabuhan penyeberangan. Dari hasil observasi, peneliti dapat mengetahui masalah yang terdapat pada pelabuhan dalam hal ini adalah masalah terkait tingkat pemenuhan standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan.

c. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mendapatkan informasi pendukung terkait rumusan masalah dalam penelitian. Studi literatur dilakukan dengan membaca dan mempelajari literatur-literatur seperti jurnal, buku, dokumentasi, atau hasil dari penelitian yang dilakukan sebelumnya dan mempunyai pembahasan yang sama. Studi literatur dapat memperkuat teori dan metode yang digunakan dalam proses penyelesaian penelitian.

d. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk mendukung proses penyelesaian penelitian. Terdapat dua jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini berupa data produktivitas harian pelabuhan dan data kesesuaian standar pelayanan penumpang di pelabuhan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Sedangkan data sekunder berupa data produktivitas pelabuhan lima tahun terakhir, data karakteristik kapal, data karakteristik pelabuhan, data kondisi geografis dan administrasi Provinsi Bengkulu serta data kependudukan Provinsi Bengkulu. Peneliti menggunakan metode observasi, dan dokumentasi, ataupun data dari instansi terkait.

e. Pengolahan Data

Setelah data yang dibutuhkan sudah terkumpul, tahapan selanjutnya adalah tahapan pengolahan data. Apabila data yang dikumpulkan sudah sesuai dengan kebutuhan, maka proses pengolahan data dapat dilakukan. Namun, apabila masih terdapat kekurangan data, maka dilakukan pengumpulan ulang.

f. Analisis Data

Pada tahapan ini, peneliti melakukan analisis dari data yang telah diperoleh berupa:

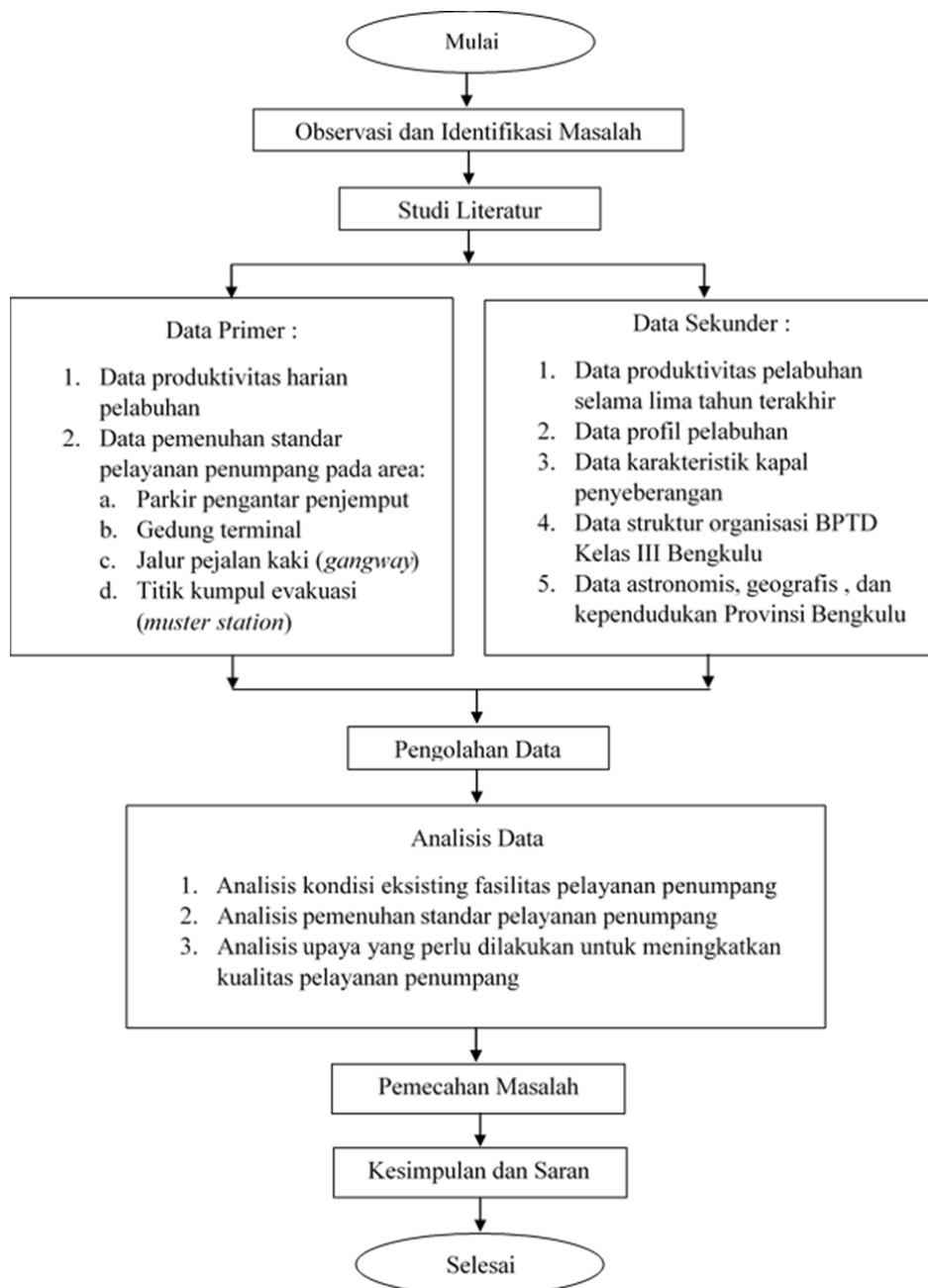
- 1) Analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang.
- 2) Analisis tingkat klasifikasi standar pelayanan minimal penumpang.
- 3) Analisis skenario pemenuhan standar pelayanan minimal penumpang.

g. Pemecahan Masalah

Setelah melakukan analisis, peneliti mendapatkan hasil atau jawaban dari rumusan masalah yang ada. Selanjutnya peneliti dapat membuat suatu kesimpulan dan menemukan solusi atau cara mengatasi permasalahan.

h. Kesimpulan dan Saran

Peneliti membuat kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, selanjutnya peneliti menemukan pemecahan masalah terhadap permasalahan yang ada pada pelabuhan berupa saran yang diperuntukkan bagi instansi atau pihak terkait lainnya.



Gambar 3. 1 Bagan Alir

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses penting dalam suatu penelitian. Pada penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini akan menggunakan beberapa metode/teknik dalam memperoleh data sebagai bahan acuan dan perbandingan yaitu metode observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data berdasarkan identifikasi masalah yang berdampak pada hasil penelitian. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Pengumpulan data primer yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan metode observasi dan metode dokumentasi terhadap kondisi lapangan terkait dengan fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu Provinsi Bengkulu. Data primer dari penelitian ini adalah data produktivitas pelabuhan mencakup jumlah keberangkatan dan kedatangan penumpang dan kendaraan, data analisis kesesuaian standar pelayanan penumpang berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Data primer pada penelitian ini didapat dengan metode berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi di lapangan (Sutrisno, dkk., 2024). Metode observasi dilakukan dengan menggunakan pedoman pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan. Peneliti menuju pada masing-masing objek penelitian sesuai dengan yang terlampir dalam formulir survei, yaitu pada area parkir pangantar dan penjemput, area gedung terminal, area jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*) di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu. Penilaian dilakukan secara langsung sesuai

dengan indikator atau tolak ukur yang terdapat pada formulir survei, selanjutnya hasil survei dicatat ke dalam formulir survei.

Setelah dilakukan survei, maka diperoleh nilai pada masing-masing indikator atau tolak ukur penilaian standar pelayanan penumpang. Nilai yang telah diperoleh ditulis ulang pada aplikasi *microsoft excel* untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis penilaian dan mendapatkan nilai keseluruhan dari hasil survei yang telah dilakukan. Survei standar pelayanan penumpang yang dilakukan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan menghasilkan data berupa:

- 1) Data kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.
- 2) Data tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu berdasarkan indikator penilaian pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan topik penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data mengenai pemenuhan standar pelayanan penumpang yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

2. Data Sekunder

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara mencari data yang dibutuhkan dari berbagai instansi yang terkait dengan objek penelitian yang kemudian data tersebut diolah sehingga

menjadi satu data yang baku. Data sekunder pada penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Institusional

Metode instusional merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan data yang terdapat pada instansi yang terkait untuk mendapatkan data sekunder yang diperlukan untuk penyelesaian penelitian. Instansi yang terkait dalam penelitian ini adalah:

- 1) Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III Bengkulu
- 2) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang
- 3) Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu

Berikut data yang diperoleh dari metode institusional:

- 1) Data karakteristik Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu
- 2) Data Karakteristik KMP. Pulo Tello
- 3) Data kependudukan Provinsi Bengkulu
- 4) Data geografis dan administrasi Provinsi Bengkulu

b. Metode Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku atau literatur yang terdapat di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang, buku lain dalam bentuk *e-book*, jurnal-jurnal, dan artikel yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

C. Teknik Analisis Data

Tujuan dari analisis data adalah untuk mendeskripsikan sebuah data sehingga bisa dipahami dan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Berikut merupakan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan penelitian.

1. Analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

Pada teknik analisis data kondisi eksisting pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu, terdapat langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti yaitu berupa:

- a. Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu yang terletak di Pulau Enggano Provinsi Bengkulu.

- b. Klasifikasi fasilitas berdasarkan area pelayanan penumpang

Peneliti mengelompokkan fasilitas sebagaimana yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yaitu pada area parkir pengantar dan penjemput, area gedung terminal, area jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*). Peneliti mengelompokkan fasilitas berdasarkan enam aspek meliputi aspek keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek kehandalan keteraturan, aspek kemudahan keterjangkauan, dan aspek kesetaraan.

- c. Penilaian kesesuaian fasilitas

Peneliti melakukan perbandingan antara kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada area parkir pengantar dan penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*) yang meliputi enam aspek berupa aspek keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek kehandalan keteraturan, aspek kemudahan keterjangkauan, dan aspek kesetaraan sebagaimana yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

- d. Peneliti melakukan analisis terkait hasil observasi

Peneliti melakukan analisis tentang kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang yang memenuhi standar pelayanan penumpang

dan fasilitas yang belum memenuhi standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan.

2. Analisis klasifikasi standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan serta petunjuk teknis dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

Pada teknik analisis ini terdapat langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti yaitu berupa:

- a. Peneliti menyiapkan formulir survei yang akan digunakan untuk melakukan penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan sebagaimana yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.
- b. Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.
- c. Peneliti melakukan perbandingan antara kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada area parkir pengantar dan penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*) yang meliputi enam aspek berupa aspek keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek kehandalan keteraturan, aspek kemudahan keterjangkauan, dan aspek kesetaraan sesuai dengan standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.
- d. Peneliti melakukan pencatatan hasil perbandingan data pemenuhan standar pelayanan penumpang di area parkir pengantar dan penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*) yang meliputi enam aspek berupa aspek keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan,

aspek kehandalan keteraturan, aspek kemudahan keterjangkauan, dan aspek kesetaraan ke dalam formulir survei standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan.

- e. Peneliti melakukan perhitungan pembobotan standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu menggunakan rumus berikut:

$$Skor = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Bobot Keseluruhan}} \times 100\% \quad (3.1)$$

- f. Peneliti melakukan perbandingan hasil pembobotan dengan standar penilaian yang terdapat dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Kategori penilaian standar pelayanan penumpang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Klasifikasi Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan

No	Klasifikasi	Kategori	Nilai
1	A	Sangat Baik	≥ 86
2	B	Baik	70 - 85
3	C	Cukup	51 - 69
4	D	Kurang Baik	≤ 50

Sumber: KP-DRJD 6188 Tahun 2024

3. Analisis skenario pemenuhan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu agar sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan indikator teknis yang dijabarkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

Pada teknik analisis data ini terdapat langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti yaitu berupa:

- a. Peneliti melakukan pengelompokan data tentang fasilitas yang masih belum sesuai menggunakan data yang diperoleh pada analisis kedua.
- b. Peneliti memberikan usulan terkait dengan pemenuhan standar pelayanan penumpang pada area parkir pengantar dan penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*) yaitu berupa penyediaan dan penempatan

fasilitas sesuai dengan yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

c. Peneliti memberikan usulan berupa:

- 1) Penyediaan WC/kamar mandi penumpang sebagaimana yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yaitu tersedia WC/kamar mandi untuk 50 penumpang dan WC/kamar mandi wanita 2 kali WC/kamar mandi pria. Bersumber dari Rahma, A. (2024) Perhitungan kebutuhan WC/kamar mandi dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\text{Jumlah Toilet Pria} = \frac{\text{Jumlah rata-rata penumpang pria}}{50} \quad (3.2)$$

- 2) Penyediaan fasilitas ruang tunggu penumpang sebagaimana yang terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yaitu terdapat ruang tunggu dengan luasan yang memadai ($0,5 \text{ m}^2$ untuk satu orang). Peneliti menggunakan perhitungan yang terdapat pada KM 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan yaitu:

$$a1 = a.n.N.x.y$$

Bersumber dari Saputra, R.W. (2024) untuk mengetahui rasio konsentrasi (x) peneliti menggunakan rumus berikut:

$$x = \frac{\text{Jumlah pnp terbanyak/kapal}}{\text{Kapasitas pnp dalam 1 kapal x trip}} \quad (3.3)$$

- 3) Sketsa gambar untuk penempatan fasilitas yang belum sesuai menggunakan aplikasi *sketch up*.

BAB IV

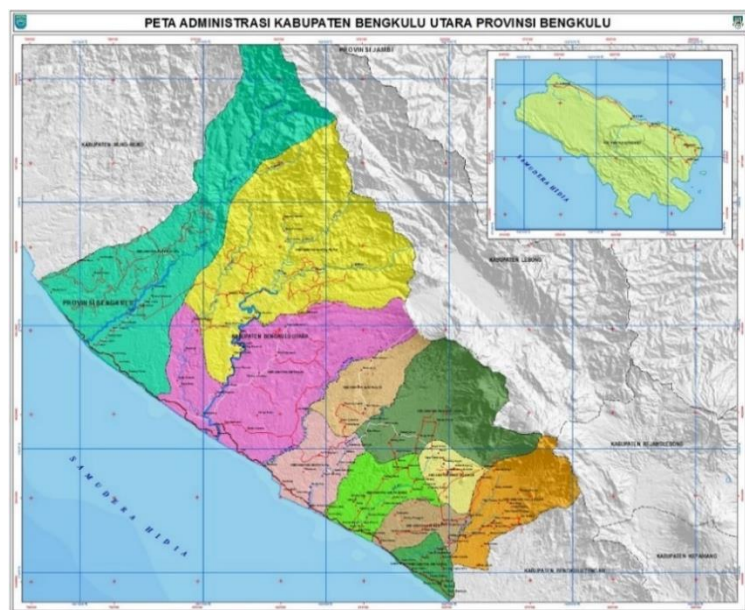
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Kondisi Geografis

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu merupakan pelabuhan penyeberangan yang terletak di Kabupaten Bengkulu Utara tepatnya di Pulau Enggano. Kabupaten Bengkulu Utara memiliki luas wilayah 4.324,60 km² dengan luas 22,26% terhadap luas Provinsi Bengkulu, dengan luas 20.130,21 km². Kecamatan Enggano merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Bengkulu Utara yang memiliki luas wilayah 397,20 km² dengan luas 9,18% terhadap luas Kabupaten Bengkulu Utara. Pulau Enggano berada di wilayah terluar Provinsi Bengkulu yang berbatasan langsung dengan Samudera Hindia (Provinsi Bengkulu dalam Angka, 2025).



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Bengkulu Utara

Sumber: Peta Tematik Indo (2025)

Secara astronomis Kecamatan Enggano terletak pada koordinat 05°31'13 LS dan 102°16'00 BT. Secara geografis Kecamatan Enggano diapit oleh Samudera Hindia. Wilayah Kecamatan Enggano dibagi

menjadi 6 (enam) desa yaitu Banjarsari, Meok, Apoho, Malakoni, Kaana.dan Kahyapu (Kecamatan Enggano dalam Angka, 2024). Luas wilayah masing-masing pulau yang terdapat di Kecamatan Enggano dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Desa Kecamatan Enggano

No	Nama Desa	Luas Wilayah (Km ²)
1	Banjarsari	125,5
2	Meok	60,9
3	Apoho	1,35
4	Malakoni	40,21
5	Kaana	87,01
6	Kahyapu	85,65

Sumber: BPS Kabupaten Bengkulu Utara (2025)

Dapat dilihat pada Tabel 4.1 bahwa wilayah paling besar berada pada desa Banjarsari dengan luas 125,5 km². Wilayah paling kecil berada pada desa Apoho dengan luas 1,35 km².

b. Batas Administrasi

Batas administrasi dari Kecamatan Enggano dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4. 2 Batas Administrasi Kota Bengkulu

No	Arah	Batas Wilayah Administasi
1	Utara	Samudera Hindia
2	Timur	Samudera Hindia
3	Selatan	Samudera Hindia
4	Barat	Samudera Hindia

Sumber: Provinsi Bengkulu dalam Angka (2025)

c. Kependudukan

Penduduk Provinsi Bengkulu pada tahun 2024 mencapai 2.138.044 jiwa yang terdiri atas 1.091.256 jiwa penduduk laki-laki dan 1.046.788 jiwa penduduk perempuan. Berdasarkan pembagian wilayah kabupaten/kota, penduduk paling banyak berada pada Kota Bengkulu dengan jumlah penduduk sebanyak 403,49 ribu jiwa. Jumlah penduduk paling sedikit terdapat pada Kabupaten Lebong dengan jumlah penduduk sebesar 113,14 ribu jiwa menurut Badan Pusat Statistik Nasional tahun 2024. Jumlah penduduk Kecamatan Enggano pada

tahun 2023 adalah sebanyak 4.189 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 2.196 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 2.196 jiwa. Berikut merupakan data kependudukan Kecamatan Enggano berdasarkan desa (Provinsi Bengkulu dalam Angka, 2025).

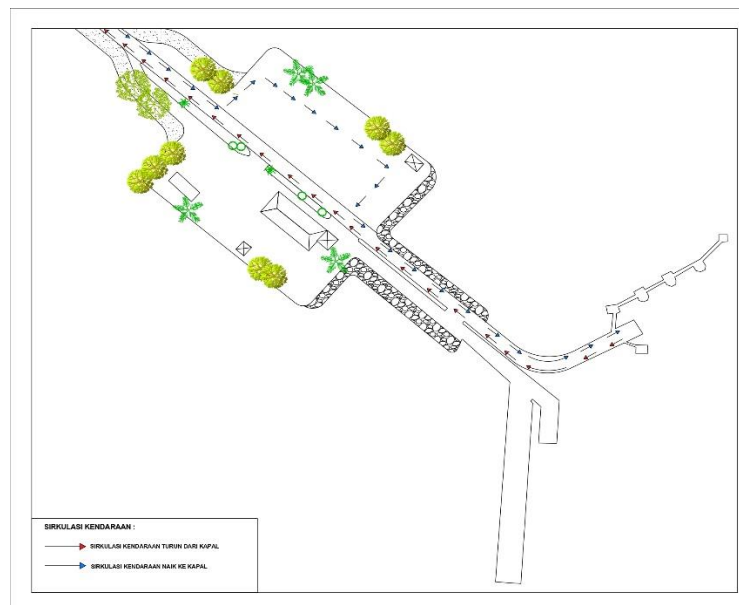
Tabel 4. 3 Data Jumlah Penduduk Menurut Desa di Kecamatan Enggano

No	Nama Desa	Penduduk (Jiwa)		Total (Jiwa)
		Laki-laki	Perempuan	
1	Banjarsari	471	418	889
2	Meok	409	391	800
3	Apoho	382	325	707
4	Malakoni	445	401	846
5	Kaana	305	266	571
6	Kahyapu	184	196	376

Sumber: Provinsi Bengkulu dalam Angka (2025)

2. Sarana dan Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki sarana dan prasarana yang berfungsi untuk menunjang kegiatan operasional pelabuhan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan. Layout Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4. 2 Layout Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

Sumber: BPTD Kelas III Bengkulu (2025)

a. Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dilengkapi dengan kapal KMP. Pulo Tello yang melayani angkutan penyeberangan lintas Kahyapu-Pulau Baai. Angkutan penyeberangan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dikelola PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang.



Gambar 4. 3 KMP. Pulo Tello

Data karakteristik kapal penyeberangan yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada tabel dibawah berikut.

Tabel 4. 4 Karakteristik Kapal KMP. Pulo Tello

Kapal		
1	Nama Kapal	KMP. Pulo Tello
2	Tempat Pembuatan/ Galangan	Jakarta/ PT. Daya Radar Utama
3	Tahun Pembuatan	2006
4	Tanda Panggilan/ Call Sign	P M U P
5	Lintasan	Pulau Baai-Kahyapu
6	Tipe Kapal	Roll On Roll Off
Ukuran Utama		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	54,50 meter
2	Panjang (LBP)	47,25 meter
3	Lebar (B)	14 meter
4	Dalam (D)	2,75 meter
5	Sarat Air (d)	2,45 meter
6	GRT/NT	789 GRT/ 237 Nt
Ukuran Pintu Rampa		
1	Pintu Rampa Haluan	Penjang : 6 meter
		Lebar : 4 Meter
2	Pintu Rampa Buritan	Penjang : 6 meter
		Lebar : 4 Meter

Car Deck		
1	Tinggi <i>car deck</i> Haluan	3,98 meter
2	Tinggi <i>car deck</i> Buritan	3,98 meter
Kapasitas Muatan		
1	Jumlah Penumpang	229 orang
2	Jumlah Kendaraan	22 Unit (TS=14 Unit & KK= 8 Unit)
3	Jumlah ABK	19 Orang
Kecepatan		
1	Maksimum	8 Knot
2	Minimum	7,5 Knot

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang

b. Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

Kegiatan operasional pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu didukung dengan adanya fasilitas yang difungsikan untuk menunjang kelancaran kegiatan operasional dan pelayanan penumpang. Prasarana yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu terbagi menjadi dua yaitu, fasilitas daratan dan fasilitas perairan. Karakteristik fasilitas yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada uraian dibawah ini.

1) Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

a) Terminal Penumpang

Terminal penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu mempunyai luas 306 m². Terminal penumpang menyatu dengan area perkantoran dan ruang tunggu. Kondisi dari terminal penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah rusak dan tidak dapat dipergunakan lagi. Kondisi terminal penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4. 4 Terminal Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

b) Ruang Tunggu

Kondisi ruang tunggu penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah rusak dan tidak bisa digunakan, hal tersebut menyebabkan calon penumpang menunggu keberangkatan kapal di area *gangway* dan pada area jalan menuju dermaga. Kondisi ruang tunggu dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4. 5 Ruang Tunggu penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

c) Loket Pembelian Tiket

Loket penumpang dan kendaraan memiliki fungsi sebagai tempat untuk melakukan pembelian tiket kapal. Loket pembelian tiket pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah tidak layak untuk digunakan. Pelayanan pembelian tiket dilakukan pada kantin yang berada tidak jauh dari lokasi dermaga. Kondisi Loket yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 6 Loker Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

d) Kantor UPTD

Kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu berada satu gedung dengan terminal dan ruang tunggu penumpang. Kantor UPTD memiliki kondisi yang sudah tidak layak untuk digunakan. Kondisi atap sudah mengalami kebocoran dan kondisi dinding sudah berlumut. Kondisi dari kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4. 7 Kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan
Kahyapu

e) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parkir siap muat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum dapat digunakan secara optimal, karena kondisi lapangan parkir siap muat dipenuhi dengan semak-semak. Hal tersebut terjadi karena kurangnya perawatan terhadap fasilitas di pelabuhan. Kondisi lapangan parkir siap muat Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4. 8 Lapangan parkir siap muat Pelabuhan
Penyeberangan Kahyapu

f) Lapangan Parkir Kendaraan

Lapangan parkir kendaraan berada di sebelah kiri gedung terminal dengan struktur dilapisi dengan *paving block*. Lapangan parkir di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum terdapat pemisah antara kendaraan roda 2 (dua) dan kendaraan roda 4 (empat). Kondisi lapangan parkir Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4. 9 Lapangan parkir PelabuhanPenyeberangan
Kahyapu

g) Ruang Genset

Kondisi ruang genset pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah tidak bisa digunakan karena bangunan sudah tidak beratap. Kondisi ruang genset pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 10 Ruang genset Pelabuhan Penyeberangan
Kahyapu

h) Toilet

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki dua fasilitas toilet penumpang. Kondisi toilet sudah tidak bisa digunakan dikarenakan kurangnya perawatan dari petugas di pelabuhan. Kondisi toilet dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4. 11 Toilet Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

i) Kantin

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki dua kantin dengan bangunan semi permanen. Kondisi kantin cukup bersih dan rapi, kondisi kantin dapat dilihat pada 4.12.



Gambar 4. 12 Kantin Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

j) Instalasi Air

Kondisi instalasi air pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah tidak digunakan, karena kurangnya perawatan dari petugas pelabuhan. Kondisi instalasi air Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4.13.



Gambar 4. 13 Instalasi Air Pelabuhan Penyeberangan
Kahyapu

2) Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

a) Dermaga Plengsengan

Dermaga yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu merupakan dermaga dengan tipe plengsengan. Dermaga plengsengan merupakan jenis dermaga untuk tipe kapal Ro-Ro yang berbahan dasar beton yang berfungsi sebagai tempat sandar terbukanya pintu rampa kapal. Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki 2 (dua) buah dermaga plengsengan dengan kondisi yang baik dan terawat. Kondisi dermaga plengsengan di

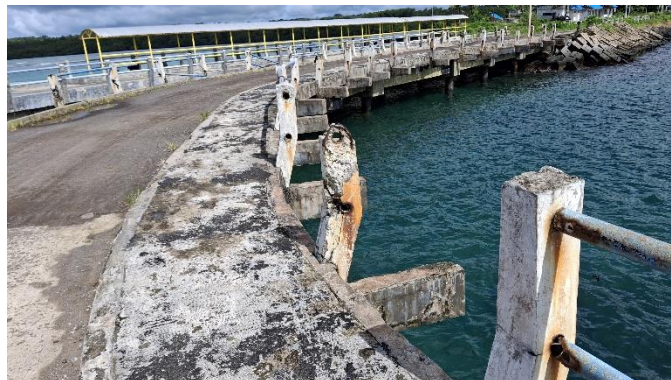
Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu seperti yang terdapat pada Gambar 4.14.



Gambar 4. 14 Dermaga Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

b) Jembatan Penghubung (*Trestle*)

Trestle berfungsi sebagai penghubung antara dermaga dan area daratan pelabuhan. Kondisi *trestle* di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah mengalami beberapa kerusakan, yaitu pada bagian besi-besi pembatas yang sudah patah karena korosi. Kondisi *trestle* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 15 *Trestle* Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

c) *Bolder*

Bolder memiliki fungsi sebagai sarana tambat kapal di dermaga pada saat kapal akan sandar. Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki *bolder* dengan kapasitas 25 ton dengan kondisi yang terawat dengan baik. *Bolder* pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4. 16.



Gambar 4. 16 *Bolder* Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

d) *Fender*

Fender berfungsi untuk menyerap sebagian tenaga (energi) akibat dari benturan kapal, dengan kata lain *fender* berfungsi sebagai pelindung dermaga dari benturan kapal. Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki *fender* dengan tipe V. *Fender* pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4. 17.



Gambar 4. 17 *Fender* Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

e) *Catwalk*

Catwalk pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah banyak mengalami kerusakan, terutama pada besi pembatas *catwalk*. Terdapat beberapa *catwalk* yang sudah mengalami korosi pada bagian pembatas dan terdapat *catwalk* yang tidak dilengkapi dengan besi pembatas. Kondisi *catwalk* pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Gambar 4.18.



Gambar 4. 18 *Catwalk* Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

3. Instansi Pembina Transportasi

BPTD Kelas III Bengkulu merupakan unit pelaksana pengawasan yang berada dalam naungan Kementerian Perhubungan yang didalamnya termasuk angkutan sungai, danau, dan penyeberangan. Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki operator kapal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang. Struktur organisasi BPTD Kelas III Bengkulu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat bahwa untuk meningkatkan kinerja pelaksanaan tugas dan fungsi maka adanya perubahan terhadap penataan organisasi dan tata kerja pada Balai Pengelola Transportasi.

a. Tugas Balai Pengelola Transportasi Darat

BPTD Kelas III Bengkulu bertugas untuk melaksanakan pengelolaan terminal tipe A, terminal barang untuk umum, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, dan pelabuhan sungai, danau, penyeberangan, pengendalian, dan pengawasan keselamatan sarana, prasarana, lalu lintas, dan angkutan jalan, serta keselamatan dan keamanan pelayaran angkutan sungai, danau dan penyeberangan.

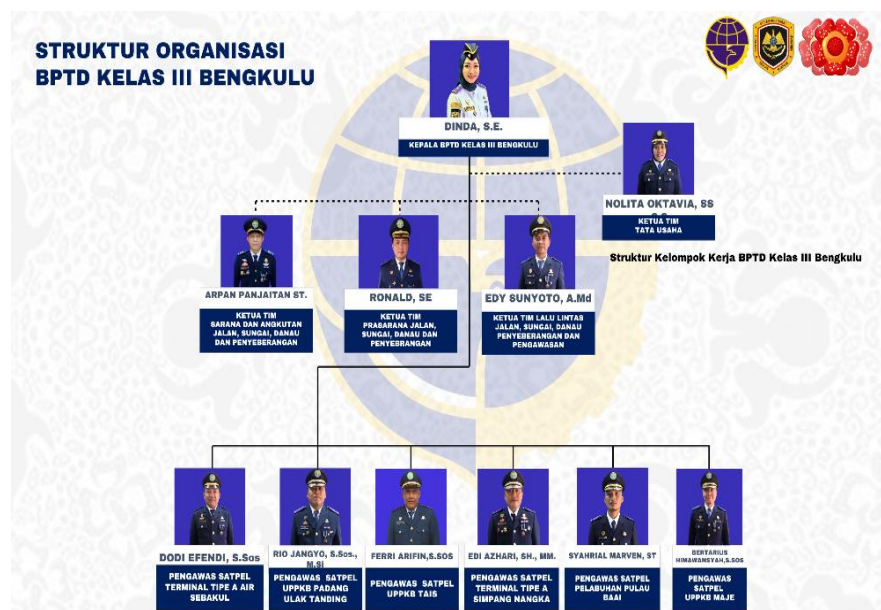
b. Fungsi Balai Pengelola Transportasi Darat

Fungsi dari Balai Pengelola Transportasi Darat adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana, program, dan anggaran;
- 2) Pelaksanaan Pengelolaan terminal tipe A, terminal barang untuk umum, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, dan

- pelabuhan sungai, danau, penyeberangan;
- 3) Pelaksanaan pengendalian keselamatan sarana dan angkutan jalan, keselamatan dan keamanan pelayaran sungai, danau dan penyeberangan, serta melaksanakan kegiatan keperintisan;
 - 4) Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pengendalian lalu lintas jalan, sungai, danau dan penyeberangan;
 - 5) Pelaksanaan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan, sungai, danau, dan penyeberangan;
 - 6) Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sumber daya manusia, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat; dan
 - 7) Pelaksaaan evaluasi dan pelaporan.
- c. Struktur Organisasi

Struktur Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III Bengkulu adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 19 Struktur organisasi BPTD Kelas III Bengkulu

Sumber: BPTD Kelas III Bengkulu (2025)

1) Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat

Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat bertugas untuk menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat mengenai hasil pelaksanaan tugas dan fungsi BPTD secara berkala atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Kepala BPTD

mempunyai tugas untuk melaksanakan penilaian dan evaluasi kinerja terhadap pegawai yang dicalonkan menjadi Pengawas Satuan Pelayanan dan melaksanakan *assessment* terhadap pegawai yang akan dicalonkan menjadi Pengawas Satuan Pelayanan.

2) Kelompok Kerja Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program, anggaran, dan laporan evaluasi kinerja, pengelolaan urusan keuangan dan penerimaan negara bukan pajak. Pelaporan sistem akuntansi instansi, urusan sumber daya manusia, hukum, hubungan masyarakat, persuratan, kearsipan, dan dokumentasi. Pelayanan informasi publik, perlengkapan, rumah tangga, serta evaluasi dan pelaporan.

3) Kelompok Kerja Sarana Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Kelompok Kerja Sarana bertugas untuk melaksanakan kalibrasi peralatan pengujian berkala dan pemeriksaan kesesuaian fisik rancang bangun kendaraan bermotor, pemeriksaan dan sertifikasi kelaiklautan kapal, analisis trayek angkutan jalan antar kota antar provinsi dan angkutan jalan yang disubsidi pemerintah pusat, penetapan pelayaran perintis sungai, danau, dan penyeberangan, serta bantuan teknis penyediaan sarana jalan, sungai, danau, dan penyeberangan.

4) Kelompok Kerja Prasarana Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Kelompok Kerja Prasarana bertugas untuk melaksanakan pembangunan, pengembangan, pelayanan jasa, dan pengoperasian terminal tipe A, terminal barang untuk umum, dan unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan, serta bantuan teknis fasilitas pendukung dan integrasi moda dan pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan.

5) Kelompok Kerja Bidang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Kelompok Kerja Bidang Lalu Lintas bertugas untuk melaksanakan manajemen dan rekayasa lalu lintas untuk jaringan jalan nasional, penyediaan, pengoperasian, dan pemeliharaan perlengkapan jalan, rambu sungai dan danau, sarana bantu navigasi pelayaran, dan penyeberangan, pemberian bantuan teknis perlengkapan jalan, halte, dan rambu sungai, danau, pengamatan dan pemantauan perusahaan angkutan jalan, kegiatan karoseri, penyelenggara pengujian berkala kendaraan bermotor, pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, pemenuhan perlengkapan jalan, persetujuan teknis analisis dampak lalu lintas, pemeriksaan persyaratan teknis kendaraan.

6) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional bertugas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Pengelola Transportasi Darat sesuai dengan bidang keahlian dan ketrampilan.

7) Satuan Pelayanan

Satuan Pelayanan bertugas untuk melaksanakan sebagian dan/atau seluruh tugas pengelolaan terminal tipe A, terminal barang untuk umum, unit pelaksanaan penimbangan kendaraan bermotor, dan pelabuhan sungai, danau, penyeberangan, pengendalian dan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran angkutan sungai, dan penyeberangan.

4. Produktivitas Angkutan

a. Produktivitas 5 Tahun Terakhir

Produktivitas tahunan diambil dari data keberangkatan dan kedatangan selama 5 (lima) tahun terakhir di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

**Tabel 4. 5 Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan
Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu**

No	Uraian	Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
	TRIP	87	97	94	108	104
I. PENUMPANG (Orang)						
1	PNP	3675	4271	4884	7007	7159
II. KENDARAAN (Unit)						
1	GOL I	0	0	0	2	16
2	GOL II	570	745	1083	1492	1328
3	GOL III	20	22	27	22	7
4	GOL IV A	37	147	154	93	125
5	GOL IV B	115	76	175	247	268
6	GOL V A	2	782	586	2	2
7	GOL V B	592	161	195	921	684
8	GOL VI A	0	0	0	0	0
9	GOL VI B	1	5	50	71	87
10	GOL VII	0	2	1	15	11
11	GOL VIII	0	0	2	3	8
12	GOL IX	0	0	1	15	11

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang (2025)

**Tabel 4. 6 Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan
Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu**

No	Uraian	Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
	TRIP	59	96	92	108	104
I. PENUMPANG (Orang)						
1	PNP	2223	3489	2879	4005	5144
II. KENDARAAN (Unit)						
1	GOL I	0	3	0	1	0
2	GOL II	251	459	543	787	781
3	GOL III	6	162	4	3	3
4	GOL IV A	37	118	137	71	99
5	GOL IV B	54	70	144	212	221
6	GOL V A	2	755	605	3	3
7	GOL V B	421	167	185	883	695
8	GOL VI A	1	0	0	0	0
9	GOL VI B	1	5	0	40	78
10	GOL VII	0	0	1	8	12
11	GOL VIII	0	0	2	1	9
12	GOL IX	0	0	1	17	9

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang (2025)

b. Produktivitas Harian Pelabuhan

Untuk mengetahui banyaknya pengguna jasa yang menggunakan jasa angkutan penyeberangan pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu, digunakan data produktivitas harian selama delapan kali operasi kedatangan kapal dan enam kali operasi keberangkatan kapal. Hal tersebut karena perjalanan kapal terhambat oleh adanya pendangkalan alur pelayaran Pelabuhan Pulau Baai. Pada saat pola operasi normal, KMP. Pulo Tello beroperasi 2 (dua) kali dalam seminggu, namun karena terkendala pendangkalan alur dan hambatan ketika *bunker*, maka KMP. Pulo Tello beroperasi secara tidak teratur. Berikut merupakan data produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu selama enam kali operasi.

Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

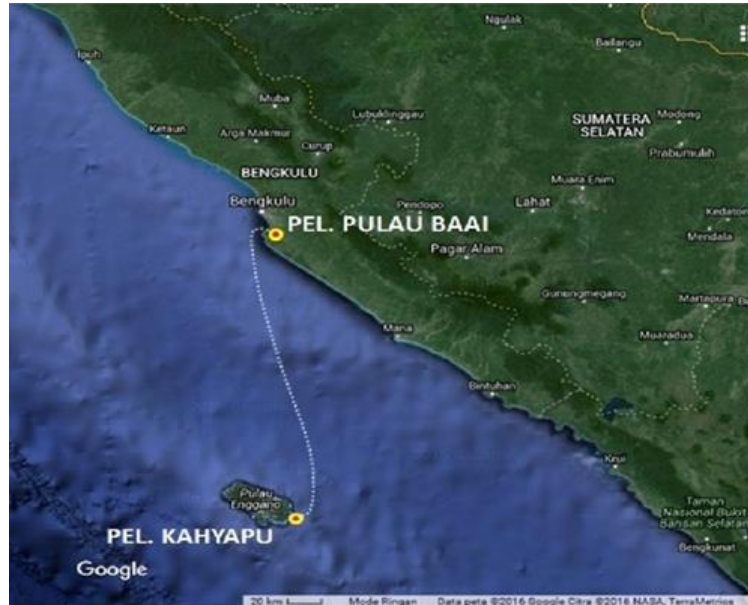
No	Uraian	Tanggal							
		14-Feb	21-Feb	24-Mar	15-Apr	18-Apr	21-Apr	27-Apr	10-May
I. PENUMPANG (Orang)									
1	Pria	34		82	120	76	61	79	42
2	Wanita	15		38	140	74	45	58	35
II. KENDARAAN (Unit)									
1	GOL I								
2	GOL II	6		34					
3	GOL III								
4	GOL IV A	3		1					
5	GOL IV B			6					
6	GOL V A								
7	GOL V B	6	2	11					
8	GOL VI A								
9	GOL VI B	1	6	1					
10	GOL VII								
11	GOL VIII								
12	GOL IX								

Tabel 4. 8 Data Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

No	Uraian	Tanggal					
		15 Feb	22 Feb	25 Feb	16 Apr	26 Apr	13 Mei
I. PENUMPANG (Orang)							
1	Pria	8		45	175	89	63
2	Wanita	3		40	172	27	34
II. KENDARAAN (Unit)							
1	GOL I						
2	GOL II	3		18			
3	GOL III						
4	GOL IV A	1		4			
5	GOL IV B	1	6	6			
6	GOL V A						
7	GOL V B	8	2	9			
8	GOL VI A						
9	GOL VI B	1		1			
10	GOL VII	3					
11	GOL VIII	1		1			
12	GOL IX						

5. Jaringan Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu merupakan pelabuhan penyeberangan lintas perintis yang berada pada wilayah kerja BPTD Kelas III Bengkulu dan dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Padang. Pelabuhan ini melayani lintas penyeberangan Dalam Provinsi (DP) Bengkulu, menghubungkan Pulau Enggano dan Pulau Sumatera dengan jarak lintasan 90 mil (167 km) dengan waktu tempuh pelayaran sekitar 12 jam. Pelabuhan penyeberangan ini dilayani oleh KMP. Pulo Tello yang beroperasi sebanyak dua kali perminggu dengan kapasitas muat 229 orang dan 22 unit kendaraan (14 unit truk sedang dan 8 unit kendaraan kecil).



Gambar 4. 20 Lintasan Kahyapu-Pulau Baai

Sumber: BPTD Kelas III Bengkulu (2025)

B. Analisis

1. Analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu

a. Pelayanan Penumpang Pada Area Parkir Pengantar dan Penjemput

Pada pelayanan penumpang di area parkir pengantar dan penjemput terdapat empat aspek penilaian meliputi:

1) Keselamatan

Pada aspek keselamatan terdapat satu jenis pelayanan berupa ketersediaan petunjuk area parkir sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek keselamatan di area parkir pengantar dan penjemput dapat dilihat pada Tabel 4. 9.

Tabel 4. 9 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan di Area Parkir
Pengantar dan Penjemput

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KESELAMATAN					
1	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai

Dalam penilaian pada aspek keselamatan di area parkir pengantar dan penjemput, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena masih belum tersedia petunjuk area parkir.



Gambar 4. 21 Kondisi Eksisting Area Parkir Belum Tersedia
Petunjuk Area Parkir

2) Keamanan

Pada aspek keamanan terdapat tiga jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek keamanan di area parkir pengantar dan penjemput dapat dilihat pada Tabel 4. 10.

Tabel 4. 10 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan Pada Area Parkir
Pengantar dan Penjemput

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEAMANAN					
1		Ketersediaan		✓	Tidak tersedia

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Fasilitas CCTV	Penempatan		✓	Tidak sesuai
2	Petugas Keamanan	Ketersediaan	✓		Tersedia
3	Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai

Dalam aspek keamanan di area parkir pengantar dan penjemput, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu mendapatkan bantuan pengawasan keamanan dari pihak Polri dan TNI. Pada area parkir pengantar dan penjemput masih belum tersedia fasilitas CCTV, rambu petunjuk zonasi dan petugas keamanan dari pihak pelabuhan.



Gambar 4. 22 Pengawasan Keamanan Oleh Anggota TNI Polri

3) Kenyamanan

Pada aspek kenyamanan terdapat tiga jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek kenyamanan di area parkir pengantar dan penjemput dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 11 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan Pada Area Parkir Pengantar dan Penjemput

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KENYAMANAN					
1		Kondisi		✓	Tidak sesuai

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Kebersihan Area Parkir				
2	Petugas Kebersihan	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
3	Tempat sampah	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai

Dalam penilaian aspek kenyamanan di area parkir pengantar dan penjemput, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum memenuhi standar pelayanan karena belum memenuhi uraian pelayanan karena kondisi area parkir kurang bersih dan banyak ditumbuhi rumput, belum tersedia petugas kebersihan, tidak tersedia tempat sampah pada area parkir pengantar dan penjemput.



Gambar 4. 23 Kondisi Eksisting Area Pakir Kotor dan Belum Tersedia Tempat Sampah

4) Kehandalan Keteraturan

Pada aspek kehandalan keteraturan terdapat tiga jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek kehandalan dan keteraturan di area parkir pengantar dan penjemput dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 12 Jenis Pelayanan Aspek Kehandalan Keteraturan Pada Area Parkir Pengantar dan Penjemput

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEHANDALAN KETERATURAN					
1	Lahan Parkir R4 dan R2	Ketersediaan	✓		Tersedia
		Kondisi	✓		Sesuai
2	Jalur Masuk dan Keluar Kendaraan	Ketersediaan	✓		Tersedia
		Kondisi	✓		Memadai
3	Petugas Pengatur	Ketersediaan	✓		Tersedia

Dalam penilaian aspek kehandalan/keteraturan di area pengantar dan penjemput, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu memiliki lahan parkir dengan kondisi perkerasan yang baik yaitu perkerasan lahan menggunakan paving block. Namun lahan parkir kendaraan roda empat dan roda dua masih berada pada satu lahan yang sama. Untuk kondisi Jalur keluar masuk kendaraan sudah memadai baik roda empat maupun roda dua serta terdapat petugas dari Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.



Gambar 4. 24 Kondisi Perkerasan Area Parkir Pengantar dan Penjemput



Gambar 4. 25 Kondisi Area Parkir Pengantar dan Penjemput
Setelah Hujan



Gambar 4. 26 Jalur Keluar Masuk Kendaraan



Gambar 4. 27 Petugas Satuan Pelayanan Pelabuhan
Penyeberangan Kahyapu

b. Pelayanan Gedung Terminal

1) Keselamatan

Pada aspek keselamatan terdapat lima jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek keselamatan di gedung terminal dapat dilihat pada Tabel 4. 13.

Tabel 4. 13 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan Pada Gedung Terminal

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian			
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan	
KESELAMATAN					
1	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak bisa dipakai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
2	Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak terbaca
		Penempatan		✓	Tidak terlihat
3	Perlengkapan P3K	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak layak dikonsumsi
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
4	Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
5	Kursi Roda	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak berfungsi

Dalam penilaian aspek keselamatan pada area gedung terminal, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum memenuhi standar pelayanan penumpang. Hal tersebut dikarenakan area gedung terminal sudah tidak bisa digunakan, belum tersedianya fasilitas seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, perlengkapan P3K, klinik kesehatan, dan klinik kesehatan.



Gambar 4. 28 Kondisi Kerusakan Gedung Terminal

2) Keamanan

Pada aspek keamanan terdapat tiga jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek keamanan di gedung terminal dapat dilihat pada Tabel 4. 14.

Tabel 4. 14 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan Pada Gedung Terminal

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEAMANAN					
1	Petugas Keamanan	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
2	Fasilitas CCTV	Ketersediaan		✓	Tidak sesuai
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
3	Petunjuk Zonasi	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai

Dalam penilaian aspek keamanan pada area gedung terminal, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena tidak tersedia CCTV, tidak tersedia rambu petunjuk zonasi, dan tidak tersedia petugas keamanan berseragam. Pada saat keberangkatan atau kedatangan kapal, terdapat petugas dari Kepolisian dan TNI yang bertugas melakukan pengawasan terkait ketertiban di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.



Gambar 4. 29 Petugas Kepolisian dan TNI Melakukan Pengawasan di Dermaga

3) Kenyamanan

Pada aspek kenyamanan terdapat enam jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek kenyamanan di gedung terminal dapat dilihat pada Tabel 4. 15.

Tabel 4. 15 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan Pada Gedung Terminal

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian			
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan	
KENYAMANAN					
1	Ruang Tunggu	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
2	Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
3	WC/Kamar Mandi	Ketersediaan		✓	Tidak memenuhi kriteria
		Kondisi		✓	Tidak tersedia
4	Lampu Penerangan	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
5	Ruang Ibadah/ Tempat Ibadah	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
6	Pelayanan Penanganan Sampah	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai

Dalam penilaian aspek kenyamanan pada area gedung terminal, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena kondisi ruang tunggu sudah tidak bisa digunakan, tidak tersedia fasilitas WC/kamar mandi, lampu penerangan, ruang ibadah, penanganan sampah dan fasilitas pengatur suhu. Tidak tersedianya fasilitas ruang tunggu menyebabkan calon penumpang menunggu keberangkatan kapal di area luar.



Gambar 4. 30 Kondisi Kerusakan Ruang Tunggu



Gambar 4. 31 Kondisi Gedung Terminal Pada Malam Hari

4) Kemudahan Keterjangkauan

Pada aspek kemudahan keterjangkauan pada area gedung terminal terdapat penilaian berupa ketersediaan loket pembelian tiket sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek kehandalan keterjangkauan di gedung terminal dapat dilihat pada Tabel 4. 16.

Tabel 4. 16 Jenis Pelayanan Aspek Kemudahan Keterjangkauan Pada Gedung Terminal

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN					
1	Loket Pembelian Tiket	Ketersediaan		✓	Tidak memenuhi kriteria
		Penempatan		✓	Tidak sesuai

Dalam penilaian aspek kemudahan keterjangkauan pada area gedung terminal, Pelabuhan Penyeberanagana Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena loket penjualan

tiket dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan pembelian tiket dilakukan pada area kantin yang terdapat pada area Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.



Gambar 4. 32 Kondisi Loker Pembelian Tiket



Gambar 4. 33 Pelayanan Pembelian Tiket Pada Kantin

5) Kehandalan Keteraturan

Pada aspek kehandalan keteraturan pada area gedung terminal terdapat empat jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek kehandalan keteraturan pada area gedung terminal dapat dilihat pada Tabel 4. 17.

Tabel 4. 17 Jenis Pelayanan Apek Keteraturan Pada Gedung Terminal

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEHANDALAN KETERATURAN					
1	Tersedia Petugas	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
2		Ketersediaan		✓	Tidak tersedia

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Informasi Audio/ Visual	Kondisi		✓	Tidak sesuai
3	Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
4	Jadwal Penanganan Sampahh	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia

Dalam penilaian aspek kehandalan/keteraturan pada area gedung terminal, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena kondisi ruang tunggu tidak dapat digunakan, petugas BPTD Kelas III Bengkulu melakukan pengawasan di area luar gedung terminal. Selain itu Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi indikator ketersediaan fasilitas informasi audio speaker maupun visual, belum tersedia informasi angkutan lanjutan, dan belum tersedia jadwal penanganan sampah.



Gambar 4. 34 Petugas Satpel Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu di Area Luar Gedung Terminal

6) Kesetaraan

Pada aspek kesetaraan pada area gedung terminal terdapat empat jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek kesetaraan pada area gedung terminal dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4. 18 Jenis Pelayanan Aspek Kesetaraan Pada Gedung Terminal

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KESETARAAN					
1	Fasilitas bagi Penumpang Cacat (<i>Difable</i>)	Kondisi		✓	Tidak tersedia
		Ketersediaan		✓	Tidak dapat digunakan
2	Ruang Ibu Menyusui	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak tersedia

Dalam penilaian aspek kesetaraan pada area gedung terminal, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena belum tersedia fasilitas bagi penumpang cacat dan belum tersedia ruang ibu menyusui.

c. Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

1) Keselamatan

Penilaian aspek keselamatan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) memiliki indikator penilaian berupa ketersediaan ketersediaan railing pagar dan kanopi sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pada aspek keselamatan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) dapat dilihat pada Tabel 4. 19.

Tabel 4. 19 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan Pada Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KESELAMATAN					
1	Railing Pagar dan Kanopi	Ketersediaan	✓		Tersedia
		Kondisi	✓		Sesuai

Dalam penilaian aspek keselamatan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*), Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah memenuhi standar pelayanan penumpang karena telah tersedia

fasilitas jalur pejalan kaki berupa railing pagar dan kanopi dengan kondisi baik dan tidak mengalami kerusakan.



Gambar 4. 35 Kondisi Railing Pagar dan Kanopi

2) Keamanan

Penilaian aspek keamanan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) terdapat dua jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pada aspek keamanan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) dapat dilihat pada tabel 4. 20.

Tabel 4. 20 Pelayanan Aspek Keamanan Pada Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEAMANAN					
1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
2	Petunjuk Zonasi	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai

Dalam penilaian aspek keamanan di jalur pejalan kaki, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena masih belum tersedia fasilitas CCTV dan rambu petunjuk zonasi.

3) Kenyamanan

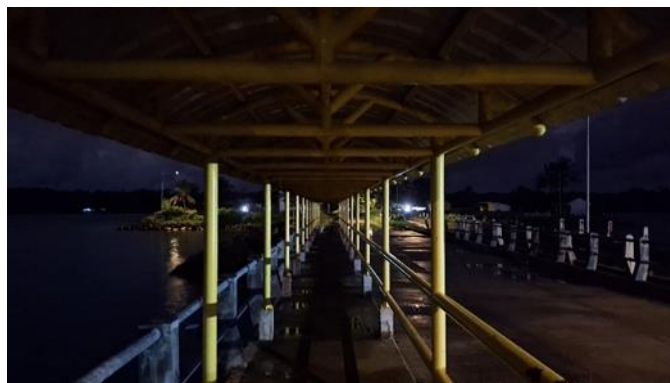
Penilaian aspek kenyamanan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) terdapat jenis pelayanan berupa ketersediaan fasilitas

lampu penerangan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pada aspek kenyamanan di jalur pejalan kaki dapat dilihat pada Tabel 4. 21.

Tabel 4. 21 Jenis Pelayanan Aspek Kenyamanan Pada Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KENYAMANAN					
1	Lampu Penerangan	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai

Dalam penilaian aspek kenyamanan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*), Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena belum tersedia fasilitas lampu penerangan pada area jalur pejalan kaki. Hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa ketika malam hari.



Gambar 4. 36 Kondisi Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*) Pada Malam Hari

4) Kemudahan Keterjangkauan

Penilaian aspek kemudahan keterjangkauan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) terdapat jenis pelayanan berupa ketersediaan koridor/ *elevated gangway* sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei pada aspek kemudahan keterjangkauan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) dapat dilihat pada Tabel 4. 22.

Tabel 4. 22 Jenis Pelayanan Aspek Kemudahan Keterjangkauan
Pada Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN					
1	Koridor/ <i>Elevated Gangway</i>	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada aspek kemudahan keterjangkauan di jalur pejalan kaki, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena belum tersedia fasilitas koridor/*elevated gangway*.

5) Kehandalan Keteraturan

Penilaian aspek kehandalan keteraturan pada area *gangway* terdapat jenis pelayanan berupa ketersediaan petugas berseragam sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei aspek kehandalan keteraturan pada area *gangway* di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Tabel 4. 23.

Tabel 4. 23 Jenis Pelayanan Aspek Kehandalan Keteraturan Pada
Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEHANDALAN KETERATURAN					
1	Tersedia Petugas	Ketersediaan	✓		Tersedia

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada aspek kehandalan keteraturan di jalur pejalan kaki, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu sudah memenuhi standar pelayanan penumpang karena telah tersedia petugas berseragam pada area jalur pejalan kaki (*gangway*).

6) Kesetaraan

Pada aspek kesetaraan pada jalur pejalan kaki (*gangway*) terdapat jenis pelayanan berupa ketersediaan fasilitas bagi penumpang cacat (*difable*) sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188

tahun 2024. Data hasil survei pelayanan aspek kesetaraan pada jalur pejalan kaki (*gangway*) dapat dilihat pada Tabel 4. 24.

Tabel 4. 24 Jenis Pelayanan Aspek Kehandalan Keteraturan Pada Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian			
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan	
KESETARAAN					
1	Fasilitas bagi Penumpang Cacat (<i>Difable</i>)	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak dapat digunakan

Dalam penilaian aspek kesetaraan pada area gedung terminal, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang karena belum tersedia fasilitas bagi penumpang cacat dan belum tersedia ruang ibu menyusui.

d. Pelayanan Area Titik Kumpul Evakuasi (*Muster Station*)

1) Keselamatan

Penilaian aspek keselamatan pada area titik kumpul evakuasi (*muster station*) terdapat dua jenis pelayanan sebagaimana yang terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei aspek keselamatan pada area *muster station* di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Tabel 4. 25.

Tabel 4. 25 Jenis Pelayanan Aspek Keselamatan Pada Titik Kumpul Evakuasi (*Muster Station*)

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian			
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan	
KESELAMATAN					
1	Lokasi dan Sterilisasi	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai
2	Rambu Petunjuk	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada aspek keselamatan pada area *muster station*, ditemukan bahwa Pelabuhan

Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan penumpang pada aspek keselamatan karena Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum tersedia lokasi dan sterilisasi *muster station* serta belum tersedia rambu petunjuk.

2) Keamanan

Penilaian aspek keamanan pada area *muster station* terdapat jenis pelayanan berupa ketersediaan fasilitas CCTV sebagaimana yang telah terlampir dalam KP-DRJD 6188 tahun 2024. Data hasil survei aspek keamanan pada area *muster station* pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dilihat pada Tabel 4. 26.

Tabel 4. 26 Jenis Pelayanan Aspek Keamanan Pada Titik Kumpul Evakuasi (*Muster Station*)

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
KEAMANAN					
1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan		✓	Tidak tersedia
		Kondisi		✓	Tidak sesuai
		Penempatan		✓	Tidak sesuai

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada aspek keamanan di area *muster station*, Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu belum memenuhi standar pelayanan karena belum tersedia fasilitas CCTV pada area *muster station*.

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu, terdapat beberapa temuan mengenai kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang seperti yang terlihat pada Tabel 4. 27. Analisis dilakukan dengan mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Tabel 4. 27 Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Penumpang

No	Lokasi	Uraian Pelayanan		Kondisi Eksisting
1	Area Parkir Pengantar dan Penjemput	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai

No	Lokasi	Uraian Pelayanan		Kondisi Eksisting
			Penempatan	Tidak sesuai
		Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Penempatan	Tidak sesuai
		Terdapat Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia
		Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai
		Kebesihan Area Parkir	Kondisi	Tidak sesuai
		Petugas Kebersihan	Ketersediaan	Tidak tersedia
		Terdapat Tempat Sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai
			Penempatan	Tidak sesuai
		Ketersediaan Lahan Parkir R4 dan R2	Ketersediaan	Tersedia
			Kondisi	Sesuai
		Jalur Masuk dan Keluar Kendaraan	Ketersediaan	Tersedia
			Kondisi	Sesuai
		Tersedianya Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedia
2	Gedung Terminal	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Belum sesuai karena area gedung terminal dalam kondisi rusak dan tidak dapat digunakan
			Kondisi	
			Penempatan	
		Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	
		Perlengkapan P3K	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	
		Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	
		Kursi Roda	Ketersediaan	
			Kondisi	
		Petugas Keamanan	Ketersediaan	
		Fasilitas CCTV	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	
		Terdapat Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	
			Kondisi	
		Ruang Tunggu	Ketersediaan	

No	Lokasi	Uraian Pelayanan		Kondisi Eksisting
			Kondisi	
		Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan	
			Kondisi	
		WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	
			Kondisi	
		Lampu Penerangan	Ketersediaan	
			Kondisi	
		Ruang Peribadatan/ Tempat Ibadah	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	
		Pelayanan Penanganan Sampah	Ketersediaan	
			Kondisi	
		Loket Pembelian Tiket	Ketersediaan	
			Penempatan	
		Tersedianya Petugas	Ketersediaan	
		Informasi Melalui Audio Speaket/Layar Visual	Ketersediaan	
			Kondisi	
		Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	
		Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	
		Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	
			Kondisi	
		Ruang Ibu dan Anak	Ketersediaan	
			Kondisi	
3	Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)	Railing Pagar dan Kanopi	Ketersediaan	Tersedia
			Kondisi	Sesuai
		Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai
			Penempatan	Tidak sesuai
		Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai
		Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai
		Koridor/ <i>Elevated Gangway</i>	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai
		Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedia

No	Lokasi	Uraian Pelayanan		Kondisi Eksisting
4	Titik Kumpul Evakuasi (<i>Muster Station</i>)	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	Tidak tersedia
			Kondisi	Tidak sesuai
		Lokasi dan Sterilisasi	Ketersediaan	Belum sesuai karena belum tersedia area titik kumpul evakuasi.
			Kondisi	
			Penempatan	
		Rambu Petunjuk	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	
		Fasilitas CCTV	Ketersediaan	
			Kondisi	
			Penempatan	

2. Analisis Tingkat Klasifikasi Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Nilai standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan merupakan total perkalian antara nilai setiap indikator kinerja pada pelabuhan penyeberangan dengan bobot masing-masing indikatornya. Indikator penilaian standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan terlampir dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut merupakan tabel pembobotan standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

Tabel 4. 28 Data Analisis Tingkat Klasifikasi Standar Pelayanan Minimal Penumpang

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILA IAN	HASIL PENILAI AN	
						Tidak Sesuai	Sesuai				
						0	100				
A.1.	Pelayanan Penumpang Pada Area Parkir Pengantar Dan Penjemput									3,50	
	A.1.1.	Keselamatan									0,00
	A.1.1.1.	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	Tersedianya petunjuk berupa rambu parkir	Tidak Tersedia		1,11%	0	0,00		
			Kondisi	Kondisi baik dan mudah terbaca	Tidak Sesuai		1,11%	0	0,00		
			Penempatan	Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan	Tidak Sesuai		0,67%	0	0,00		
	A.1.2.	Keamanan									1,20
	A.1.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	Tidak Tersedia		0,60%	0	0,00		
			Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan	Tidak Sesuai		0,36%	0	0,00		
		A.1.2.2.	Terdapat Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat		Tersedia	1,20%	100	1,20	
		A.1.2.3 .	Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya rambu zonasi A1	Tidak Tersedia		0,36%	0	0,00	
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk	Tidak Sesuai		0,36%	0	0,00	
	A.1.3.	Kenyamanan									0,00

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN	
						Tidak Sesuai	Sesuai				
						0	100				
		A.1.3.1.	Kebersihan Area Parkir	Kondisi	Bersih dan tidak terdapat sampah pada area parkir kendaraan	Tidak Sesuai		0,72%	0	0,00	
		A.1.3.2.	Petugas Kebersihan	Ketersediaan	Tersedianya petugas kebersihan pada area parkir kendaraan	Tidak Tersedia		0,43%	0	0,00	
		A.1.3.3.	Terdapat Tempat Sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi sesuai kebutuhan	Tidak Tersedia		0,22%	0	0,00	
				Kondisi	Tempat sampah tidak rusak/dapat dipakai	Tidak Sesuai		0,22%	0	0,00	
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	Tidak Sesuai		0,13%	0	0,00	
		A.1.4.	Kehandalan Keteraturan								
		A.1.4.1.	A.1.4.1. Ketersediaan Lahan Parkir R4 dan R2	Ketersediaan	Kondisi perkerasan areal parkir baik atau areal yang rusak <10% total luasan		Tersedia	0,38%	100	0,38	
				Kondisi	Tidak terdapat genangan melebihi <10% total luasan		Sesuai	0,38%	100	0,38	
		A.1.4.2.	Jalur Masuk dan Keluar Kendaraan	Ketersediaan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan		Tersedia	0,48%	100	0,48	
				Kondisi	Lebar jalur memadai		Memadai	0,48%	100	0,48	
		A.1.4.3.	Tersedianya Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		Tersedia	0,58%	100	0,58	

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN	
						Tidak Sesuai	Sesuai				
						0	100				
A.2.	Pelayanan Gedung Terminal									0,00	
	A.2.1.	Keselamatan									0,00
	A.2.1.1.	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Tersedia		0,24%	0	0,00		
			Kondisi	Apar bisa dipakai	Tidak Bisa Dipakai		0,24%	0	0,00		
			Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	Tidak Sesuai		0,14%	0	0,00		
	A.2.1.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	Tidak Tersedia		0,10%	0	0,00		
			Kondisi	Mudah terbaca	Tidak Terbaca		0,10%	0	0,00		
			Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat yang menginformasikan posisi jalur evakuasi	Tidak Terlihat		0,06%	0	0,00		
	A.2.1.3.	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	Tersedia obat-obatan sesuai standar P3K	Tidak Tersedia		0,14%	0	0,00		
			Kondisi	Obat-obatan layak dikonsumsi dan tidak expired	Tidak Layak Dikonsumsi		0,14%	0	0,00		
			Penempatan	Ditempatkan pada klinik atau lokasi lain yang dapat dilihat dan dijangkau	Tidak Sesuai		0,09%	0	0,00		

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.1.4.	Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Tersedia		0,19%	0	0,00
				Kondisi	Areal bersih dan dan tidak berbau yang berasal dari klinik	Tidak Sesuai		0,19%	0	0,00
				Penempatan	Posisi klinik mudah dilihat dan dijangkau	Tidak Sesuai		0,12%	0	0,00
		A.2.1.5.	Kursi Roda	Ketersediaan	Tersedianya kursi roda dan petugas yang membantu	Tidak Tersedia		0,19%	0	0,00
				Kondisi	Kursi roda dapat berfungsi dengan baik	Tidak Berfungsi		0,19%	0	0,00
	A.2.2.	Keamanan								0,00
		A.2.2.1.	Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia petuga berseragam/beridentitas	Tidak Tersedia		0,89%	0	0,00
		A.2.2.2.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	Tidak Tersedia		0,32%	0	0,00
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Tidak Sesuai		0,19%	0	0,00
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi strategis (minimal dapat melihat ruang tunggu penumpang	Tidak Sesuai		0,19%	0	0,00
		A.2.2.3.	Terdapat petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedia petunjuk zonasi A2 pada ruang tunggu	Tidak Tersedia		0,27%	0	0,00

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
				Kondisi	Kondisi baik dan sesuai ketentuan rambu petunjuk	Tidak Sesuai		0,27%	0	0,00
	A.2.3.	Kenyamanan								0,00
	A.2.3.1.	Ruang Tunggu	Ketersediaan	Terdapat ruang tunggu penumpang dengan luasan yang memadai dan / atau 1 (satu) orang minimum 0,5m2	Tidak Tersedia			0,13%	0	0,00
			Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari areal ruang tunggu	Tidak Sesuai			0,13%	0	0,00
	A.2.3.2.	Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan	Terdapat fasilitas pengatur suhu (AC,Kipas Angin,dll)	Tidak Tersedia			0,08%	0	0,00
			Kondisi	Berfungsi dengan baik dengan suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 C	Tidak Sesuai			0,08%	0	0,00
	A.2.3.3.	WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	Tersedia WC/Kamar Mandi untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali kamar mandi/WC pria	Tidak Tersedia/ namun tidak memenuhi kriteria			0,13%	0	0,00
			Kondisi	Tersedia air bersih dan WC/Kamar Mandi bersih serta tidak berbau	Tidak Tersedia/Tidak Bersih/ Berbau			0,13%	0	0,00
	A.2.3.4.	Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia pada tiap ruang gedung terminal penumpang	Tidak Tersedia			0,11%	0	0,00

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
				Kondisi	Intensitas cahaya 200-300 lux	Tidak Sesuai		0,11%	0	0,00
		A.2.3.5.	Ruang Peribadatan/ Tempat Ibadah	Ketersediaan	Tersedia ruang peribadatan/tempat ibadah	Tidak Tersedia		0,07%	0	0,00
				Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam tempat ibadah	Tidak Sesuai		0,07%	0	0,00
				Penempatan	Berada di dalam gedung terminal dan/atau diluar gedung terminal yang masih dalam kawasan pelabuhan	Tidak Sesuai		0,07%	0	0,00
	A.2.3.6.	Pelayanan Penanganan Sampah	Ketersediaan	Tersedia petugas dan peralatan penanganan sampah dengan jumlah yang memadai	Tidak Tersedia		0,08%	0	0,00	
			Kondisi	Petugas kompeten dalam pengelolaan sampah serta peralatan dapat berfungsi. Tidak menimbulkan bau yang berlebihan sampai mengganggu kenyamanan pengguna jasa	Tidak Sesuai		0,08%	0	0,00	
	A.2.4.	Kemudahan Keterjangkauan								0,00

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.4.1.	Loket Pembelian Tiket	Ketersediaan	Tersedia loket pembelian tiket/mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket online) untuk penumpang pejalan kaki yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan	Tidak Tersedia/ namun tidak memenuhi kriteria		0,80%	0	0,00
				Penempatan	Mudah terlihat dan terjangkau	Tidak Sesuai		0,48%	0	0,00
	A.2.5.	Kehandalan Keteraturan								0,00
		A.2.5.1	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat/Standby	Tidak Tersedia		0,66%	0	0,00
		A.2.5.2.	Informasi Melalui Audio Speaker/Layar Visual	Ketersediaan	Informasi perjalanan keberangkatan/kedatangan kapal yang disampaikan dalam bentuk Audio Speaker dan/atau Layar Visual didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Tersedia/ namun tidak memenuhi kriteria		0,20%	0	0,00
	Kondisi			Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB/lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi dalam bentuk	Tidak Sesuai		0,20%	0	0,00	

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
					visual dapat terbaca dengan baik					
		A.2.5.3.	Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio maupun Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Tersedia		0,15%	0	0,00
				Kondisi	Tulisan mudah terbaca dan/atau suara audio dapat didengar dengan jelas	Tidak Sesuai		0,15%	0	0,00
				Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai		0,09%	0	0,00
		A.2.5.4.	Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	Adanya jadwal pengangkutan sampah keluar area gedung terminal yang teratur untuk mencegah penumpukan sampah digedung terminal	Tidak Tersedia		0,26%	0	0,00
	A.2.6.	Kesetaraan								0,00
		A.2.6.1..	Fasilitas bagi penumpang Cacat	Ketersediaan	Tersedinya jalur khusus untuk penumpang cacat (difable) berupa guiding block dan/atau bidang miring (ramp) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria		0,32%	0	0,00

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.6.2.	Ruang Ibu dan Anak	Kondisi	Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp</i> dan/atau <i>guiding block</i>) dapat digunakan	Tidak dapat digunakan		0,32%	0	0,00
				Ketersediaan	Tersedianya ruangan dan fasilitas (sofa/kursi, meja/box anak) untuk kebutuhan Ibu dan Anak	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria		0,32%	0	0,00
				Kondisi	Ruangan bersih, penerangan cukup, serta fasilitas tidakrusak dan dapat digunakan	Tidak Sesuai		0,32%	0	0,00
A.3.	Pelayanan Jalur Pejalan Kaki (<i>Gangway</i>)									3,85
	A.3.1.	Keselamatan								2,14
	A.3.1.1.	Raling Pagar dan Kanopi	Ketersediaan	Tersedinya railing pagar dan kanopi bagi penumpang pejalan kaki		Tersedia	1,07%	100	1,07	
			Kondisi	Baik, tidak mengalami kerusakan		Sesuai	1,07%	100	1,07	
	A.3.2.	Keamanan								0,00
	A.3.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	Tidak Tersedia		0,47%	0	0,00	
			Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Tidak Sesuai		0,47%	0	0,00	

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi strategis (dapat melihat aktivitas penumpang di <i>gangway</i>)	Tidak Sesuai		0,28%	0	0,00
		A.3.2.2.	Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedia rambu petunjuk zonasi A3	Tidak Tersedia		0,46%	0	0,00
	Kondisi			Kondisi baik dan dimesi sesuai ketentuan rambu petunjuk	Tidak Sesuai		0,46%	0	0,00	
	A.3.3.	Kenyaman								0,00
		A.3.3.1.	Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia lampu penerangan dengan jumlah yang memadai sesuai panjang <i>gangway</i>	Tidak Tersedia		0,64%	0	0,00
	Kondisi			Intensitas cahaya > 50 lux	Tidak Sesuai		0,64%	0	0,00	
	A.3.4.	Kemudahan Keterjangkauan								0,00
		A.3.4.1.	Koridor/ Elevated <i>Gangway</i>	Ketersediaan	Tersedia Koridor/ <i>Elevated Gangway</i> (berserta Ruang Kontrol <i>Hydraulic</i>) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal	Tidak tersedia dan memenuhi kriteria		0,64%	0	0,00
	Kondisi			Baik, dapat digunakan	Tidak Sesuai		0,64%		0,00	
	A.3.5.	Kehandalan Keteraturan								1,71
		A.3.5.1.	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas		Tersedia	1,71%	100	1,71
		A.3.6	Kesetaraan							

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.3.6.1.	Fasilitas bagi penumpang Cacat (<i>Difable</i>)	Ketersediaan	Tersedinya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa <i>guiding block</i> dan/atau bidang miring (<i>ramp</i>) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria		0,64%	0	0,00
				Kondisi	Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp</i> dan/atau <i>guiding block</i>) yang dapat digunakan	Tidak dapat digunakan		0,64%	0	0,00
A.4	Pelayanan Area Titik Kumpul Evakuasi (<i>Muster STation</i>)									0,00
	A.4.1.	Keselamatan								0,00
				Ketersediaan	Tersedia area muster station yang aman dan aksesibel	Tidak Tersedia	Tersedia	0,42%	0	0,00
				Kondisi	Kondisi perkerasan areal Muster Statio baik atau areal yang rusak <10% total luasan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,42%	0	0,00
		A.4.1.1.	Lokasi dan Sterilisasi	Penempatan	Mudah diakses namun cukup berjarak dari bangunan/benda tinggi, keras, tajam atau berbahaya yang memungkinkan melukai	Tidak Sesuai	Sesuai	0,25%	0	0,00

NO	URAIAN PELAYANAN			INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
					penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaan darurat					
		A.4.1.2.	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	Tersedianya rambu petunjuk yang menunjukan area muster station	Tidak Tersedia	Tersedia	0,34%	0	0,00
				Kondisi	Kondisi baik dengan ukuran sesuai ketentuan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,34%	0	0,00
				Penempatan	Penempatan terlihat jelas	Tidak Sesuai	Sesuai	0,20%	0	0,00
	A.4.2.	Keamanan								0,00
		A.4.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	Tidak Tersedia	Tersedia	0,75%	0	0,00
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,75%	0	0,00
				Penempatan	Ditempatkan dilokasi yang dapat melihat areal <i>muster station</i> secara keseluruhan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,45%	0	0,00

Berdasarkan Tabel 4. 28 dapat diketahui bahwa hasil penilaian standar pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu yang dilakukan sesuai dengan petunjuk teknis dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yaitu sebesar 7,36 dari 33. Selanjutnya untuk mengetahui bobot penyesuaian standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan digunakan rumus sebagai berikut:

$$Skor = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Bobot Keseluruhan}} \times 100\%$$

$$Skor = \frac{7,36}{33} \times 100\% = 0,223$$

$$0,223 \times 100 = 22,30$$

3. Analisis Skenario Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Penumpang

a. Analisis Kesenjangan (*GAP Importance Performance*)

Analisis kesenjangan bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kebutuhan pembiayaan dengan tingkat kemudahan realisasi dari fasilitas pelayanan penumpang yang dibutuhkan.

1) Tingkat Kebutuhan Pembiayaan

Tingkat kebutuhan pembiayaan merupakan besaran biaya yang diperlukan untuk memenuhi pembangunan atau peningkatan fasilitas pelayanan penumpang. Berikut merupakan tingkatan pembiayaan pemenuhan fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

Tabel 4. 29 Indeks Tingkat Kebutuhan Pembiayaan

Indeks	Predikat	Kriteria
1	Sangat Tinggi	>150 Juta
2	Tinggi	Rp.25.000.000 - Rp.150.000.000
3	Sedang	Rp.5.000.000 - Rp. 25.000.000
4	Rendah	< Rp.5.000.000

Sebagai contoh, pada kebutuhan penyediaan alat pemadam kebakaran pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu, berdasarkan perhitungan dibutuhkan sebanyak tiga unit dengan kisaran harga dibawah Rp.5.000.000, sehingga fasilitas ini dapat direalisasikan dengan relative mudah dan cepat. Oleh karena itu, fasilitas tersebut

termasuk dalam indeks 4 yang menunjukkan tingkat pembiayaan dengan predikat rendah.

2) Tingkat Kemudahan Realisasi

Tingkat kebutuhan realisasi merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu program atau pembangunan dapat diwujudkan. Tingkat kemudahan realisasi menjadi dasar dalam menyusun prioritas pembangunan fasilitas pelayanan penumpang. Berikut merupakan tingkatan kemudahan realisasi fasilitas pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

Tabel 4. 30 Indeks Tingkat Kemudahan Realisasi

Indeks	Predikat	Kriteria
1	Sangat Sulit	Mebutuhkan perencanaan, desain, dan perizinan yang kompleks sebelum pemenuhan fasilitas
2	Sulit	Mebutuhkan pembuatan/pembangunan fasilitas
3	Mudah	Tidak membutuhkan perizinan yang rumit dan tersedia di pasar umum
4	Sangat Mudah	Bisa dilaksanakan dengan sumber daya yang ada

Sebagai contoh, pada kebutuhan penyediaan alat pemadam kebakaran di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu, realisasi pengadaanya tergolong sangat mudah karena tidak memerlukan lahan khusus, tidak membutuhkan perizinan yang rumit, serta harganya terjangkau. Berdasarkan perhitungan, diperlukan sebanyak tiga unit alat pemadam kebakaran dengan estimasi biaya dibawah Rp.5.000.000. Dengan mempertimbangkan kriteria kemudahan realisasi, fasilitas ini termasuk kedalam indeks 4 yang menunjukan bahwa pengadaanya termasuk dalam kategori sangat mudah.

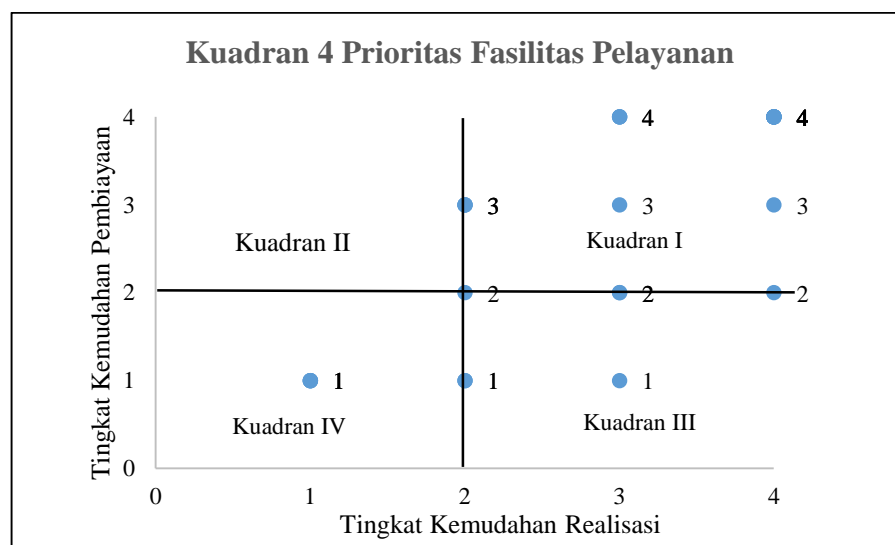
Berdasarkan kriteria antara tingkat kebutuhan pembiayaan dan tingkat kemudahan realisasi fasilitas pelayanan penumpang, berikut merupakan analisis tingkat kebutuhan pembiayaan dan tingkat kemudahan realisasi fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.

Tabel 4. 31 Analisis Tingkat Kemudahan Pembiayaan dan Tingkat Kemudahan Realisasi Fasilitas Pelayanan Penumpang

No	Fasilitas Pelayanan	Tingkat Kemudahan Pembiayaan	Tingkat Kemudahan Realisasi	Total
Aspek Keselamatan				
1	Petunjuk Area Parkir	4	4	8
2	Alat Pemadam Kebakaran	3	4	7
3	Petunjuk Jalur Evakuasi	4	4	8
4	Perlengkapan P3K	4	4	8
5	Klinik/Pos Kesehatan	1	1	2
6	Kursi Roda	4	4	8
7	Lokasi dan Sterilisasi	4	2	6
8	Rambu Petunjuk	4	4	8
Aspek Keamanan				
1	Fasilitas CCTV	2	2	4
2	Petugas Keamanan	2	3	5
3	Rambu Petunjuk Zonasi	4	4	8
Aspek Kenyamanan				
1	Kebersihan Area Parkir	3	4	7
2	Petugas Kebersihan	2	3	5
3	Tempat Sampah	4	3	7
4	Ruang Tunggu	1	1	2
5	Fasilitas Pengatur Suhu	3	3	6
6	WC/Kamar Mandi	2	1	3
7	Lampu Penerangan	1	1	2
8	Ruang Ibadah	3	1	4
Aspek Kemudahan Keterjangkauan				
1	Loket Pembelian Tiket	2	1	3
2	Koridor/ <i>Elevated Gangway</i>	1	1	2
Aspek Keandalan Keteraturan				
1	Petugas Berseragam	2	3	5
2	Informasi Audio Speaker/ Layar Visual	3	4	7
3	Informasi Angkutan Lanjutan	4	4	8
4	Jadwal Penanganan Sampah	4	4	8
Aspek Kesetaraan				
1	Fasilitas Penumpang Disabilitas	3	2	5
2	Ruang Ibu dan Anak	3	2	5

b. Analisis Kuadran

Metode *importance performance analysis* menggunakan analisis kuadran untuk menjelaskan hubungan antara tingkat urgensi dengan tingkat dampak fasilitas pelayanan penumpang dan menghasilkan skala prioritas sesuai dengan kepentingan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu. Unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y. Berikut merupakan diagram kartesius pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu.



Gambar 4. 37 Pemetaan Kuadran Kebutuhan Fasilitas Pelayanan Penumpang

Berdasarkan analisis kuadran didapatkan output berupa diagram kartesius yang memuat atribut-atribut berada pada masing-masing kuadran. Berikut merupakan analisis atribut dari masing-masing kuadran.

1) Kuadran I

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran I:

- Penyediaan petunjuk area parkir
- Penyediaan alat pemadam kebakaran
- Penyediaan petunjuk jalur evakuasi
- Penyediaan perlengkapan P3K
- Penyediaan kursi roda

- f) Penyediaan rambu petunjuk
 - g) Penyediaan rambu petunjuk zonasi
 - h) Peningkatan kebersihan area parkir
 - i) Penyediaan tempat sampah
 - j) Penyediaan fasilitas pengatur suhu
 - k) Penyediaan informasi audio/visual
 - l) Penyediaan informasi angkutan lanjutan
 - m) Penyediaan jadwal penanganan sampah
- 2) Kuadran II
- Atribut-atribut yang berada dalam kuadran III:
- a) Penyediaan petugas keamanan
 - b) Penyediaan petugas kebersihan
 - c) Penyediaan petugas berseragam
- 3) Kuadran III
- Atribut-atribut yang berada dalam kuadran III:
- a) Penyediaan ruang ibadah
 - b) Penyediaan fasilitas disabilitas
 - c) Penyediaan ruang ibu dan anak
- 4) Kuadran IV
- Atribut-atribut yang berada dalam kuadran IV:
- a) Penyediaan klinik/ pos kesehatan
 - b) Penyediaan lokasi dan sterilisasi *muster station*
 - c) Penyediaan fasilitas CCTV
 - d) Penyediaan ruang tunggu
 - e) Penyediaan WC/kamar mandi
 - f) Penyediaan lampu penerangan
 - g) Penyediaan loket pembelian tiket
 - h) Penyediaan koridor/*elevated gangway*

Semua fasilitas perlu disediakan dan ditingkatkan, namun karena adanya keterbatasan anggaran dan waktu. Untuk mengefisiensikan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, maka urutan dalam melaksanakan perbaikan adalah berdasarkan kuadran I.

C. Pembahasan

Pada bagian ini, penelitian akan membahas tentang data yang telah disajikan serta mengemukakan usulan pemecahan masalah yang diharapkan akan bermanfaat bagi pihak pengelola pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu Provinsi Bengkulu. Berikut merupakan pembahasan dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti serta pemecahan masalah yang disarankan.

1. Skenario Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Peneliti memberikan usulan kepada pengelola Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu untuk membuat skenario pemenuhan fasilitas pelayanan penumpang menjadi empat tahapan. Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh pengelola pelabuhan. Berikut merupakan skenario pemenuhan fasilitas pelayanan penumpang yang terbagi dalam empat tahapan.

Tabel 4. 32 Skenario Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Penumpang

No	Fasilitas		Tahun			
			2026	2027	2028	2029
1	Tahap I:	Petunjuk Area Parkir				
		Alat Pemadam Kebakaran				
		Petunjuk Jalur Evakuasi				
		Perlengkapan P3K				
		Ruang Ibadah				
		Ruang Tunggu				
		Lampu Penerangan				
2	Tahap II:	Rambu Petunjuk				
		Rambu Petunjuk Zonasi				
		Kebersihan Area Pakir				
		Petugas Berseragam				
		Lokasi dan Sterilisasi				
		WC/Kamar Mandi				
3	Tahap III:	Kursi Roda				
		Tempat Sampah				
		Informasi Audio Speaker/ Layar Visual				
		Fasilitas Pengatur Suhu				
		Petugas Kebersihan				

No	Fasilitas		Tahun			
			2026	2027	2028	2029
		Loket Pembelian Tiket				
4	Tahap IV:	Informasi Angkutan Lanjutan				
		Jadwal Penanganan Sampah				
		Petugas Keamanan				
		Fasilitas Penumpang Disabilitas				
		Ruang Ibu dan Anak				
		Fasilitas CCTV				
		Klinik/Pos Kesehatan				
		Koridor/ <i>Elevated Gangway</i>				

a. Pemenuhan Fasilitas Tahap Pertama

Pada tahap pertama, peneliti memberikan usulan penyediaan fasilitas pelayanan penumpang berupa:

1) Petunjuk Area Parkir

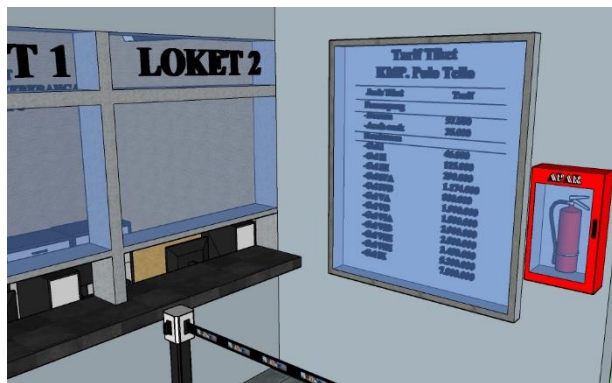
Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 13 Tahun 2014 tentang Rambu Lalu Lintas, rambu petunjuk area parkir ditunjukkan dengan symbol huruf “P” berwarna putih pada latar biru dengan ukuran daun rambu petunjuk sedang pada fasilitas parkir yaitu 60 cm x 50 cm. Tinggi rambu paling tinggi adalah 265 cm dan paling rendah 175 cm yang diukur dari permukaan jalan tertinggi sampai dengan sisi daun rambu bagian bawah yang ditempatkan pada sisi jalan agar mudah dibaca oleh pengguna jasa dari arah masuk area pelabuhan. Usulan penempatan fasilitas pelayanan pada area parkir pengantar dan penjemput dapat dilihat pada Lampiran 1.



Gambar 4. 38 Usulan Penyediaan Rambu Area Parkir

2) Alat Pemadam Kebakaran

Menurut Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No:PER.04/MEN/1980 tentang Syarat-syarat Pemasangan Dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan lokasi penempatan alat pemadam api ringan (APAR) yaitu pada lokasi yang mudah dilihat dengan jelas, mudah dicapai dan diambil. Tinggi tanda pemasangan yaitu 125 cm dari lantai dan jarak antar APAR adalah 15 meter.



Gambar 4. 39 Usulan Penyediaan Alat Pemadam Kebakaran

3) Jalur Petunjuk Evakuasi

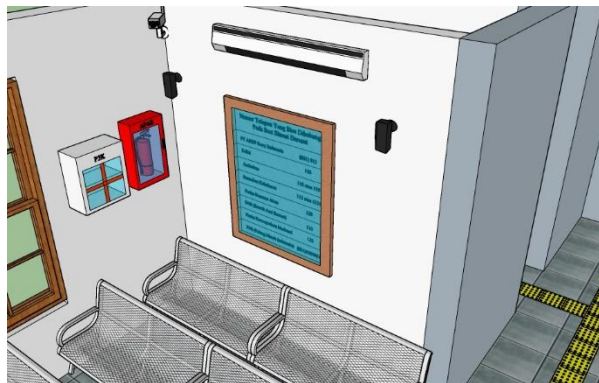
Untuk meningkatkan keselamatan jiwa pengguna jasa serta staf pelabuhan pada saat kondisi yang tidak diinginkan seperti kebakaran, gempa, dll, rambu petunjuk jalur evakuasi sangat penting untuk mempermudah proses evakuasi. Menurut SNI 03-6574-2001 (standar mengacu pada *NEPA 101: Life Safety Code*) jalur evakuasi harus diberi tanda yang mudah terlihat dari setiap arah akses keluar gedung. Petunjuk jalur evakuasi dipasang setinggi 150 cm dari permukaan lantai, rambu petunjuk evakuasi bertuliskan “EXIT” atau kata lain yang cocok dengan huruf yang mudah dilihat. Tinggi huruf pada rambu minimal 15 cm dan tebal huruf 2 cm.



Gambar 4. 40 Usulan Penyediaan Petunjuk Jalur Evakuasi

4) Perlengkapan P3K

Penyediaan perlengkapan P3K pada area gedung terminal dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.15/MEN/VIII/2008 tentang Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di Tempat Kerja, perlengkapan P3K harus ditempatkan dilokasi yang strategis, dan mudah dijangkau baik dari area kerja maupun area parkir kendaraan. Perlengkapan P3K dilengkapi dengan perlengkapan dasar seperti obat-obatan, perban, kasa steril, antiseptik, dan sarung tangan. Jumlah perlengkapan P3K disesuaikan dengan jumlah pekerja/buruh pada lokasi tersebut. Pemeriksaan isi kotak perlu dilakukan secara rutin agar tidak ada perlengkapan yang kadaluarsa.lokasi tersebut.

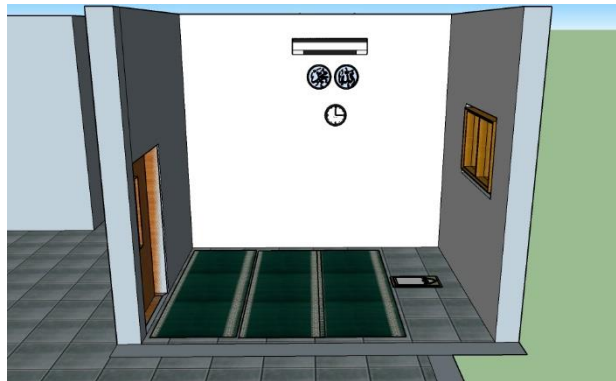


Gambar 4. 41 Usulan Penyediaan Perlengkapan P3K

5) Ruang Ibadah

Penyediaan ruang ibadah merupakan upaya yang penting untuk meningkatkan rasa nyaman bagi para pengguna jasa. Peneliti mengusulkan penyediaan ruang ibadah berupa musala yang

terletak pada area gedung terminal serta dilengkapi dengan karpet dan perlengkapan untuk beribadah.



Gambar 4. 42 Usulan Penyediaan Fasilitas Ruang Ibadah

6) Ruang Tunggu

Area ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dalam kondisi rusak dan tidak bisa digunakan sehingga para pengguna jasa menunggu keberangkatan kapal pada area jalur jalur pejalan kaki dan dermaga. Berdasarkan kondisi di lapangan, peneliti memberikan usulan penyediaan ruang tunggu sesuai dengan standar pelayanan penumpang. Sesuai dengan data yang terdapat pada Tabel 4.8. Jumlah keberangkatan penumpang terbanyak terdapat pada tanggal 16 April 2025 sebanyak 347 orang dengan satu trip. Maka kebutuhan ruang tunggu penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dicari menggunakan rumus berikut:

$$a1 = a.n.N.x.y$$

Keterangan :

$a1$ = Area ruang tunggu (m^2)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 (satu) orang ($0,5 m^2/orang$)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal yang berangkat/dating dalam waktu bersamaan

x = Rasio konsentrasi (1,0 - 1,6)

y = Rata-rata fluktuasi (1,2)

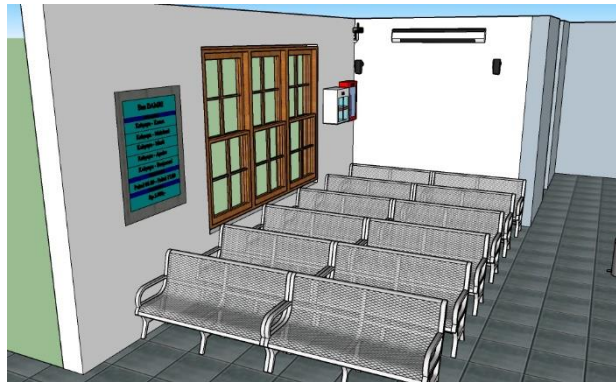
Untuk mengetahui nilai x dapat menggunakan rumus berikut:

$$x = \frac{\text{Jumlah pnp terbanyak/kapal}}{\text{Kapasitas pnp dalam 1 kapal} \times \text{trip}}$$
$$x = \frac{347/1}{229 \times 1} = 1,52$$

Maka luasan ruang tunggu adalah:

$$a1 = 0,5 \cdot 229 \cdot 1,1 \cdot 1,52 \cdot 1,2 = 208,8 \text{ m}^2$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa kebutuhan luas ruang tunggu Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu adalah 208 m².



Gambar 4. 43 Usulan Penyediaan Fasilitas Ruang Tunggu

7) Lampu Penerangan

Penyediaan lampu penerangan menjadi bagian yang penting dalam aspek kenyamanan dan aspek keamanan pengguna jasa. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan telah dilampirkan bahwa standar lampu penerangan pada area gedung terminal adalah 200-300 *lux* dan pada area jalur pejalan kaki (*gangway*) 50 *lux*

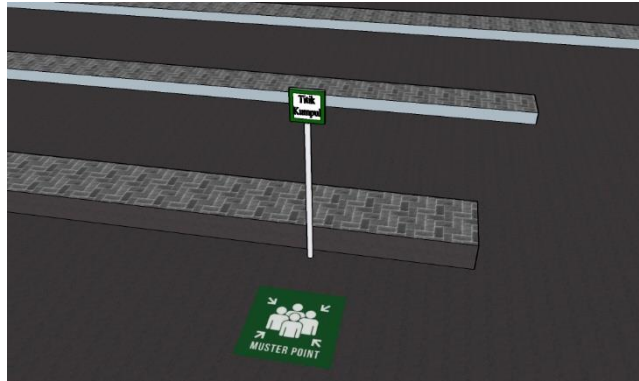
b. Pemenuhan Fasilitas Tahap Kedua

Pada tahap kedua, peneliti memberikan usulan penyediaan fasilitas pelayanan penumpang berupa:

1) Rambu Petunjuk *Muster Station*

Penyediaan rambu petunjuk pada area *muster station* berfungsi untuk memudahkan pengguna jasa dan pekerja pada area

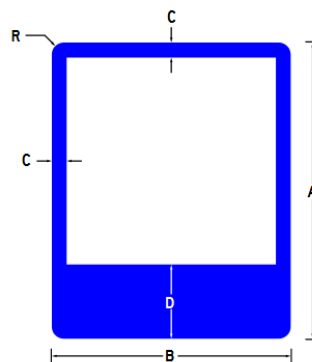
pelabuhan untuk menemukan area titik kumpul evakuasi atau *muster station*. Rambu area *muster station* ditempatkan pada area strategis yang mudah dilihat oleh pengguna jasa. Usulan penempatan fasilitas pelayanan pada area titik kumpul evakuasi dapat dilihat pada Lampiran 4.



Gambar 4. 44 Usulan Penyediaan Rambu Area *Muster Station*

2) Petunjuk Rambu Zonasi

Penyediaan rambu petunjuk zonasi di area pelabuhan merupakan bagian penting dari sistem pengendalian keamanan dan operasional pelabuhan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 13 Tahun 2014 tentang Rambu Lalu Lintas, petunjuk rambu zonasi diatur dengan ukuran daun rambu ukuran sedang seperti pada Gambar 4.47.



Gambar 4. 45 Ukuran Daun Rambu Petunjuk Ukuran Standar

Sumber: PM 13 Tahun 2014

Tabel 4. 33 Ukuran Daun Rambu Petunjuk Ukuran Standar

Jenis Ukuran	A	B	C	D	R
Kecil	500	400	50	90	37
Sedang	600	500	50	120	37
Besar	750	600	50	150	47
Sangat Besar	900	750	75	180	56

(dalam mm)

Sumber: PM 13 Tahun 2014

3) Kebersihan Area Parkir

Dalam konteks kebersihan area parkir pengantar dan penjemput di pelabuhan, peneliti mempunyai beberapa usulan untuk meningkatkan kebersihan pada area parkir pengantar dan penjemput, sebagai upaya untuk meningkatkan kenyamanan terhadap pelayanan penumpang. Peneliti mengusulkan penyediaan tempat sampah yang memadai, penjadwalan pembersihan secara rutin, dan penyediaan petugas kebersihan pada area parkir pengantar dan penjemput.

4) Petugas Berseragam

Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum tersedia petugas berseragam. Peneliti memberikan usulan untuk penyediaan petugas berseragam pada area gedung terminal untuk membantu pengguna jasa apabila ada hal yang belum dimengerti oleh pengguna jasa.

5) Lokasi dan Sterilisasi *Muster Station*

Penyediaan area *muster station* pada pelabuhan merupakan bagian penting dalam sistem tanggap darurat. Area titik kumpul evakuasi atau *muster station* berfungsi sebagai pusat kendali koordinasi evakuasi pada saat situasi darurat. Area *muster station* ditempatkan pada lokasi yang berjarak dari bangunan/gedung tinggi yang memungkinkan melukai pengguna jasa pada saat terjadi keadaan darurat.



Gambar 4. 46 Usulan Pemenuhan Lokasai dan Sterilisasi
Muster Station

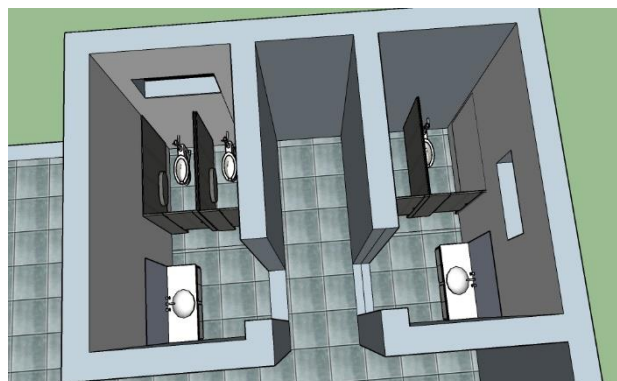
6) WC/Kamar Mandi

Berdasarkan data produktivitas penumpang yang terdapat pada Tabel 4.8. Jumlah keberangkatan penumpang pria adalah 380 orang dengan total enam trip. Maka jumlah keberangkatan rata-rata penumpang pria adalah 64 orang. Kebutuhan WC/kamar mandi pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu dapat dicari menggunakan rumus berikut:

$$\text{Jumlah Toilet Pria} = \frac{\text{Jumlah rata – rata penumpang pria}}{50}$$

$$\text{Jumlah Toilet Pria} = \frac{64}{50} = 2 \text{ buah WC}$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa kebutuhan WC/kamar mandi pria sebanyak 2 buah dan WC/kamar mandi wanita sebanyak 4 buah.



Gambar 4. 47 Usulan Penyediaan Fasilitas WC/Kamar Mandi

c. Pemenuhan Fasilitas Tahap Ketiga

Pada tahap ketiga, peneliti memberikan usulan penyediaan fasilitas pelayanan penumpang berupa:

1) Kursi Roda

Penyediaan fasilitas kursi roda pada area gedung terminal merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak aksesibilitas bagi penumpang disabilitas. Kursi roda ditempatkan pada area yang strategis seperti pada area pintu masuk, ruang tunggu, dan loket serta didampingi oleh petugas yang siap membantu pengguna jasa.



Gambar 4. 48 Usulan Penyediaan Fasilitas Kursi Roda

2) Tempat Sampah

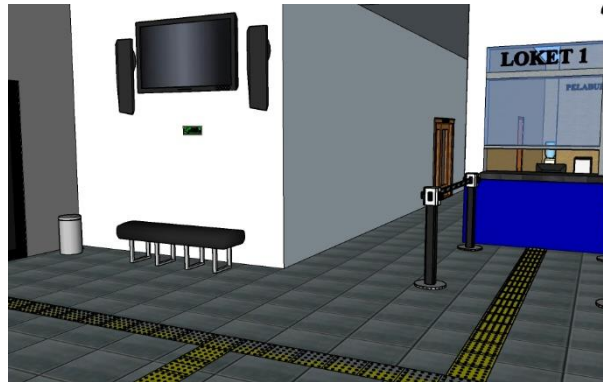
Penyediaan tempat sampah pada area parkir pengantar dan penjemput merupakan upaya penting untuk mendukung kebersihan guna meningkatkan kenyamanan pengguna jasa. Peneliti mengusulkan penyediaan tempat sampah yang dapat menampung sampah dengan jenis organik, anorganik, dan bahan limbah yang ditempatkan pada tempat yang strategis.



Gambar 4. 49 Usulan Penyediaan Fasilitas Tempat Sampah

3) Informasi Audio Speaker/Layar Visual

Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum tersedia fasilitas informasi berupa audio speaker dan layar visual. Peneliti memberikan usulan berupa penyediaan fasilitas audio speaker dan layar visual untuk memberikan informasi perjalanan kapal kepada pengguna jasa. Fasilitas informasi tersebut ditempatkan pada area yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa.



Gambar 4. 50 Usulan Penyediaan Audio Speaker/Layar Visual

4) Fasilitas Pengatur Suhu

Untuk meningkatkan kenyamanan kepada para pengguna jasa, perlu adanya penyediaan fasilitas pengatur suhu agar temperatur suhu di dalam ruangan tetap terjaga. Dikutip dari AC Jakarta.com (2025) cara menghitung kebutuhan AC dalam ruangan dapat menggunakan rumus berikut:

$$\text{Panjang (P) x Lebar (L) x 500 BTU/h}$$

Berikut ini adalah daftar daya pendingin AC berdasarkan ukuran PK.

- a) AC 1/2 Pk–3/4 PK= 5.000–7.000 BTU/h (ruangan 6-10 m²)
- b) AC 1 PK = 7.500-9.500 BTU/h (ruangan 11-15 m²)
- c) AC 1,5 PK = 10.000-12.000 BTU/h (ruangan 16-20 m²)
- d) AC 2 PK = 13.000-18.000 BTU/h (ruangan 21-30 m²)
- e) AC 2,5-3 PK = >18.000 BTU/h (ruangan >30 m²)

5) Petugas Kebersihan

Penyediaan petugas kebersihan merupakan salah satu aspek penting untuk menciptakan lingkungan pelabuhan yang bersih. Peneliti memberikan usulan untuk penyediaan petugas kebersihan dan mengatur jadwal pembersihan area secara rutin

6) Loket Pembelian Tiket

Penyediaan loket pembelian tiket merupakan bagian yang penting guna meningkatkan kemudahan serta keterjangkauan pengguna jasa untuk melakukan proses pembelian tiket. Berdasarkan KP-DRJD 6188 Tahun 2024 peneliti memberikan usulan berupa penyediaan loket pembelian tiket yang ditempatkan pada area gedung terminal dan di lengkapi dengan informasi mengenai tarif angkutan. Hal yang mendasari usulan tersebut karena kondisi loket penjualan tiket saat ini rusak dan tidak bisa di gunakan.



Gambar 4. 51 Usulan Penyediaan Fasilitas Loket

d. Pemenuhan Fasilitas Tahap Keempat

Pada tahap keempat, peneliti memberikan usulan penyediaan fasilitas pelayanan penumpang berupa:

1) Informasi Angkutan Lanjutan

Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum tersedia fasilitas informasi mengenai angkutan lanjutan dari pelabuhan. Peneliti memberikan usulan berupa penyediaan informasi angkutan lanjutan berupa papan informasi yang berisi

jenis moda transportasi, jadwal keberangkatan, rute perjalanan, dan tarif angkutan yang ditempatkan pada area yang strategis.



Gambar 4. 52 Usulan Penyediaan Informasi Angkutan
Lanjutan

2) Jadwal Penanganan Sampah

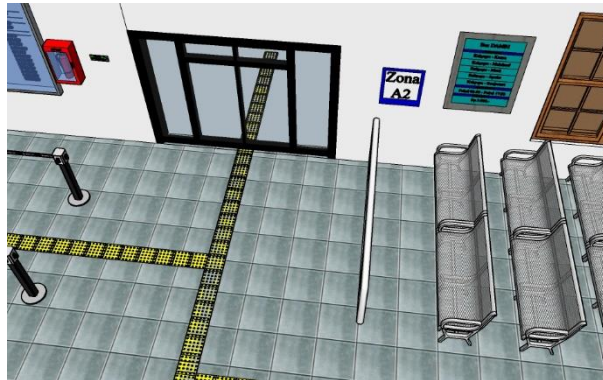
Pada Pabuan Penyeberangan Kahyapu belum tersedia jadwal penanganan sampah, hal ini penting untuk meningkatkan kebersihan pada area pelabuhan. Peneliti memberikan usulan berupa jadwal penanganan sampah di area pelabuhan untuk memastikan proses pengumpulan dan pemrosesan sampah dilakukan secara teratur.

3) Petugas Keamanan

Penyediaan petugas keamanan yang kompeten dan bersertifikasi guna meningkatkan rasa aman bagi pengguna jasa serta meningkatkan keselamatan dan ketertiban operasional pelabuhan. Pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan telah dijelaskan bahwa ketersediaan petugas keamanan merupakan salah satu indikator standar pelayanan penumpang. Peneliti mengusulkan untuk penyediaan petugas keamanan yang mempunyai sertifikat berupa sertifikat Gada Pratama, Gada Madya, Gada utama serta *Port Facility Security Officer* (PFSO).

4) Fasilitas Penumpang Disabilitas

Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum tersedia fasilitas bagi penumpang disabilitas. Peneliti memberikan usulan berupa penyediaan jalur khusus untuk penumpang cacat (*difable*) yaitu penyediaan *guiding block* dan/atau bidang miring (*ramp*) untuk memudahkan mobilitas pengguna jasa yang berkebutuhan khusus.



Gambar 4. 53 Usulan Penyediaan *Guiding Block*



Gambar 4. 54 Usulan Penyediaan Bidang Miring (*Ramp*)

5) Ruang Ibu dan Anak

Pada Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum tersedia fasilitas ruang ibu dan anak. Peneliti memberikan usulan berupa penyediaan ruangan khusus untuk ibu dan anak dengan fasilitas sofa/kursi, meja/box anak untuk memberikan rasa nyaman dan menjaga privasi bagi ibu dan anak.



Gambar 4. 55 Usulan Pennyediaan Ruang Ibu dan Anak

6) Fasilitas CCTV

Penyediaan fasilitas CCTV pada area parkir pengantar penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki, dan *muster station* berfungsi untuk meningkatkan keamanan dan pengawasan terhadap aktivitas penumpang dan operasional. Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, penyediaan fasilitas CCTV minimal 1 unit, dapat memantau keseluruhan aktivitas pada area tersebut, rekaman mampu dimanfaatkan dan ditempatkan pada lokasi strategis. Peneliti mengusulkan penyediaan kamera CCTV pada setiap area baik area parkir pengantar dan penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki, dan area *muster station* yang penempatannya pada sudut berbeda untuk mendapatkan hasil rekaman disetiap sisi area.



Gambar 4. 56 Usulan Penyediaan Fasilitas CCTV

7) Klinik/Pos Kesehatan

Penyediaan klinik kesehatan/pos kesehatan di area gedung terminal bertujuan untuk memberikan layanan medis dasar bagi pekerja dan pengguna jasa pelabuhan. Klinik kesehatan dilengkapi dengan perlengkapan medis, obat-obatan, serta tenaga kerja yang terlatih. Klinik kesehatan ditempatkan pada lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh pekerja maupun pengguna jasa pelabuhan.



Gambar 4. 57 Usulan Penyediaan Fasilitas Klinik Kesehatan

8) Koridor/*Elevated Gangway*

Penyediaan koridor/*elevated gangway* penting untuk kelancaran mobilitas penumpang naik dan turun kapal. Jalur pejalan kaki yang tersedia saat ini masih belum dilengkapi oleh koridor/*elevated gangway*, oleh karena itu peneliti memberikan usulan untuk penyediaan koridor atau *elevated gangway* untuk memudahkan pengguna jasa pada saat naik dan turun dari kapal.



Gambar 4. 58 Contoh koridor/*Elevated Gangway*

Sumber: BantenNews.co.id (2023)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pada tahun 2025 Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu telah memiliki sejumlah fasilitas pelayanan guna mendukung kelancaran pelayanan penumpang. Fasilitas yang tersedia antara lain petugas keamanan, area parkir kendaraan roda dua dan roda empat, jalur masuk dan keluar kendaraan, petugas pengatur, railing pagar, serta kanopi. Selain itu, telah tersedia pula petugas berseragam yang telah sesuai dengan KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya upaya pihak pelabuhan dalam menyediakan sarana pelayanan penumpang sesuai dengan standar yang berlaku, meskipun belum seluruh indikato terpenuhi.
2. Pada penelitian yang dilaksanakan pada periode Februari-Juni 2025, diketahui bahwa tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu masih belum maksimal. Hasil pembobotan menunjukkan nilai sebesar 22,30 dengan klasifikasi “D” atau kategori kurang baik, sebagaimana ketentuan pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan di lapangan dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh PM 39 Tahun 2015.
3. Berdasarkan tingkat kebutuhan pembiayaan dan tingkat kemudahan realisasi dari fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu maka skenario pemenuhan fasilitas pelayanan penumpang dilakukan menjadi empat tahap yang dimulai dari tahun 2026-2029. Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh pengelola pelabuhan. Berikut merupakan skenario pemenuhan fasilitas pelayanan
 - a. Tahap pertama, pemenuhan tujuh jenis fasilitas pelayanan penumpang yang meliputi petunjuk area parkir, alat pemadam kebakaran, petunjuk

jalur evakuasi, perlengkapan P3K, ruang ibadah, ruang tunggu, dan lampu penerangan.

- b. Tahap kedua, pemenuhan enam jenis fasilitas pelayanan penumpang yang meliputi rambu petunjuk titik kumpul evakuasi, rambu petunjuk zonasi, kebersihan area parkir, petugas berseragam, lokasi dan sterilisasi titik kumpul evakuasi, dan WC/kamar mandi.
- c. Tahap ketiga, pemenuhan enam jenis fasilitas pelayanan penumpang yang meliputi kursi roda, tempat sampah, informasi audio speaker/layar visual, fasilitas pengatur suhu, petugas kebersihan, dan loket pembelian tiket.
- d. Tahap keempat, pemenuhan delapan jenis fasilitas pelayanan penumpang yang meliputi informasi angkutan lanjutan, jadwal penanganan sampah, petugas keamanan, fasilitas penumpang disabilitas, ruang ibu dan anak, fasilitas CCTV, klinik/pos kesehatan, dan koridor/*elevated gangway*.

Skenario ini diharapkan dapat mengarahkan pengelolaan pelabuhan agar pelayanan penumpang memenuhi standar minimal sebagaimana ditetapkan dalam *PM 39 Tahun 2015* dengan petunjuk teknis yang dijabarkan melalui *KP-DRJD 6188 Tahun 2024*.

B. Saran

1. Perlu dilakukan peningkatan fasilitas pelayanan penumpang pada area parkir pengantar penjemput, gedung terminal, jalur pejalan kaki (*gangway*), dan area titik kumpul evakuasi (*muster station*) untuk mendukung koordinasi dan pelayanan yang lebih efektif.
2. Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Kahyapu perlu menyesuaikan pemenuhan standar pelayanan penumpang dengan ketentuan PM 39 Tahun 2015 sebagai dasar hukum, serta Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 sebagai acuan teknis dalam penilaian dan pengawasan mutu pelayanan di pelabuhan penyeberangan
3. Pemenuhan fasilitas pelayanan penumpang sebaiknya dilakukan secara bertahap sesuai indikator pada KP-DRJD 6188 Tahun 2024, yang

meliputi: aspek keselamatan sebanyak 8 jenis fasilitas, aspek keamanan 3 jenis fasilitas, aspek kenyamanan 9 jenis fasilitas, aspek kemudahan keterjangkauan 2 jenis fasilitas, aspek kehandalan keteraturan 5 jenis, dan aspek kesetaraan 2 jenis fasilitas. Selain pemenuhan, pengelola juga perlu melakukan pemeliharaan dan pengawasan berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan mampu memenuhi standar minimal yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

AC Jakarta.com. (2025, 15 April). Cara Menghitung Kebutuhan PK AC Sesuai Ukuran Ruangan Anda. AC Jakarta. <https://acjakarta.com/cara-menghitung-kebutuhan-pk-ac-sesuai-ukuran-ruangan-anda/>.

Astuti, S. W., Sutrisno, S. P., Kartini, S., Sari, Y. P., Yuda, D. P., Sari, E. P., & Surnata, S. (2024). Tinjauan Kesesuaian Fasilitas Daratan Dalam Upaya Pemenuhan Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Bitung Provinsi Sulawesi Utara. *IWJ: Inland Waterways Journal*, 6(1).

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkulu Utara. (26 September 2024). *Kecamatan Enggano Dalam Angka 2024*. Diakses pada 22 Juli 2025, dari <https://bengkuluutarakab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/50533dcd4b449d645093a2eb/kecamatan-enggano-dalam-angka-2024.html>.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkulu Utara. (28 Februari 2025). *Kabupaten Bengkulu Utara Dalam Angka 2025*. Diakses pada 22 Juli 2025, dari <https://bengkuluutarakab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/b700fe72132f382219645cbc/kabupaten-bengkulu-utara-dalam-angka-2025.html>.

Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu. (28 Februari 2025). *Provinsi Bengkulu Dalam Angka 2025*. Diakses pada 22 Juli 2025, dari <https://bengkulu.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/655a1b91f093e3a2c2d6615f/provinsi-bengkulu-dalam-angka-2025.html>.

Departemen Perhubungan. 2024. *Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*, No. KP-DRJD 6188. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta.

Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hinel, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 78-82.

Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *MITITA Jurnal Penelitian*. 1(3),34-46.

Fauziyah, A., Sakinah, Z. A., Marianto., & Juansah, D. E. (2023). Instrumen Tes Dan Non Tes Pada Penelitian. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(3), 6539.

Febriansyah., Ilham, C. I., Fitriani, D., & Yudhiarto, D. Y. (2023). Penilaian Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Api-Api Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *IWJ: Inland Waterways Journal*, 1(8).

Gilang. (2021). Menyeberang Pelabuhan Merak Wajib Memakai Aplikasi Peduli Lindungi. BantenNews.co.id. <https://www.bantennews.co.id/menyeberang-pelabuhan-merak-wajib-pakai-aplikasi-pedulilindungi/>.

Hidayatullah, G. M. (2024). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219-1229.

Innayah, A., Mustofa, Z., & Mukminin, A. (2023). Upaya Peningkatan Keterampilan Siswa Melalui Program Kelas Keterampilan Tkr (Tata Kecantikan Kulit Dan Rambut) Dan Tokr (Teknik Otomotif Dan Kendaraan Ringan) Di Man 2 Ngawi. *Jurnal Tawadhu*, 7(1), 28.

Ipa, A., Pratama, R., Hasan, Z. A., & Husniyah, H. (2020). Penguatan kemitraan dengan kader kesehatan dalam pencapaian standar pelayanan minimal program kesehatan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak di wilayah desa binaan. *Media Implementasi Riset Kesehatan*, 1(1), 25.

Kementerian Perhubungan. 2014. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 13 Tahun 2014 tentang Rambu Lalu Lintas*. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. 2023. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat*. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. 2004. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan*. Jakarta.

Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. 1980. *Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No: PER.04/MEN/1980 tentang Syarat-syarat Pemasangan dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan*. Jakarta

Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. 2008. *Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.15/MEN/VIII/2008 tentang Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di Tempat Kerja*. Jakarta.

Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348-358.

Kusnady, D., & Siregar, A. (2018). Sistem Informasi Biaya Pendidikan (BPP) pada Politeknik Ganesha Medan Berbasis Web. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 1(1), 9-13.

Lopulalan, P. M., Amanda, M., Sari, V. P., Arkani, H., & Ramadhan, A. I. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara. *IWJ: Inland Waterways Journal*, 6(1).

Nur, K. N., Halim, H., Mahyuddin., Gani, M. T. I., Setiawan, A. M., Isdyanto, A., & Karamma, R. (2021). *Perencanaan Pelabuhan Laut*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.

Pemerintah Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan*. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2024. *Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Lembaran RI Tahun 2024. Pemerintah Pusat. Jakarta.

Raffles, S. A., & Nasution, M. I. P. (2024). Peran Penting Pengolahan Data Dalam Transformasi Bisnis Melalui Analisis. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 341-348.

Rahma, A (2024). Evaluasi Pelayanan Pelabuhan Pulau Baai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.

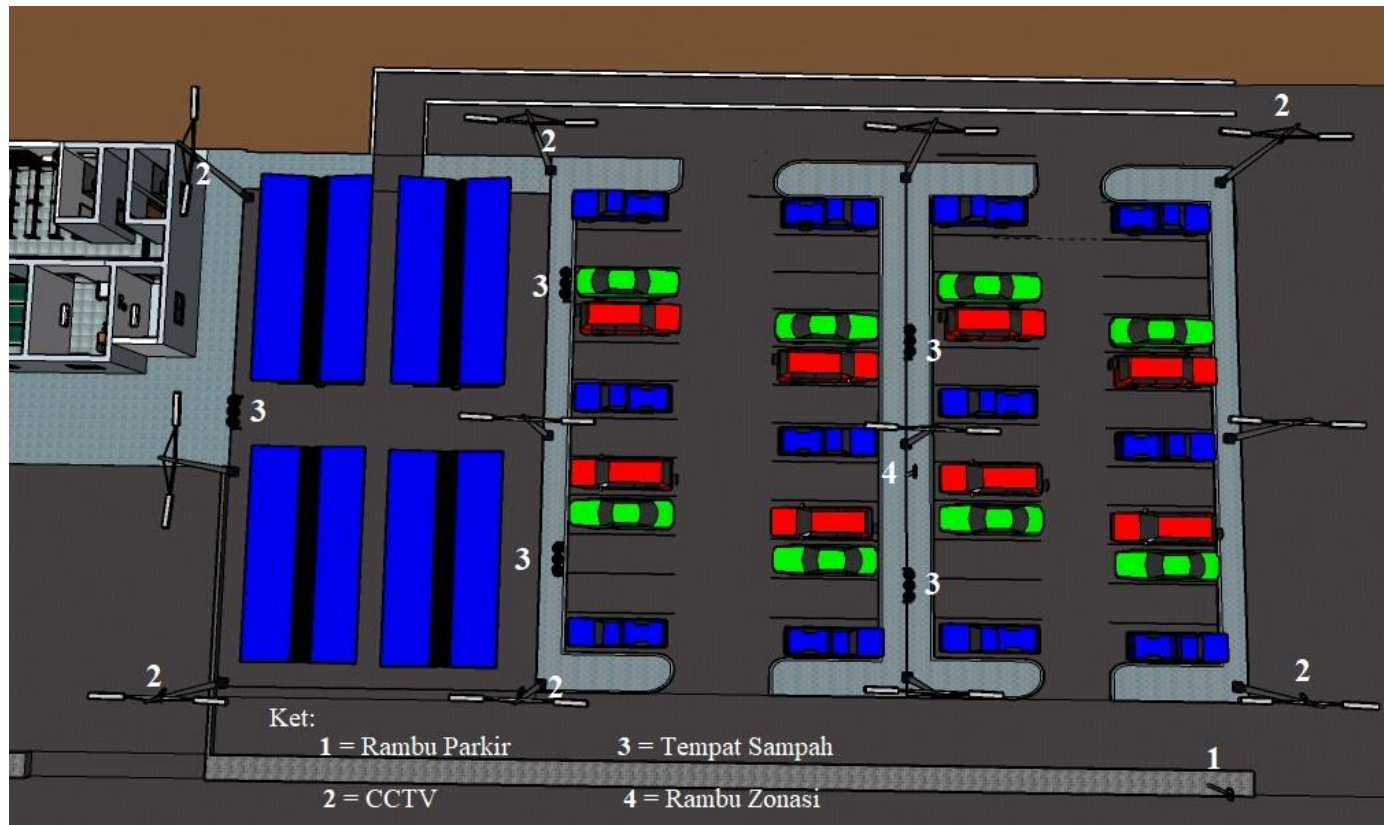
Saputra, R. W (2024). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Rasau Jaya Provinsi Kalimantan Barat

Sutrisno, S. P., Latuheru, P. M., Diani, O., Pusriansyah, F., Khairani, M., Febriansyah, F., & Nurullah, S. (2024). Tinjauan Pelayanan Olah Gerak Kapal Dalam Sistem Indonesian Port Integration System (Inaportnet) Di Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Palembang. *IWJ: Inland Waterways Journal*, 6(1).

Yulianto, A., Latuheru, P. M., & Ardiansyah, M. R. (2024). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Penumpang KM. Dharma Ferry II Pada Lintasan Semarang-Ketapang Pelabuhan Tanjung Emas Provinsi Jawa Tengah. *IWTJ: International Water Transport Journal*, 6(1).

LAMPIRAN

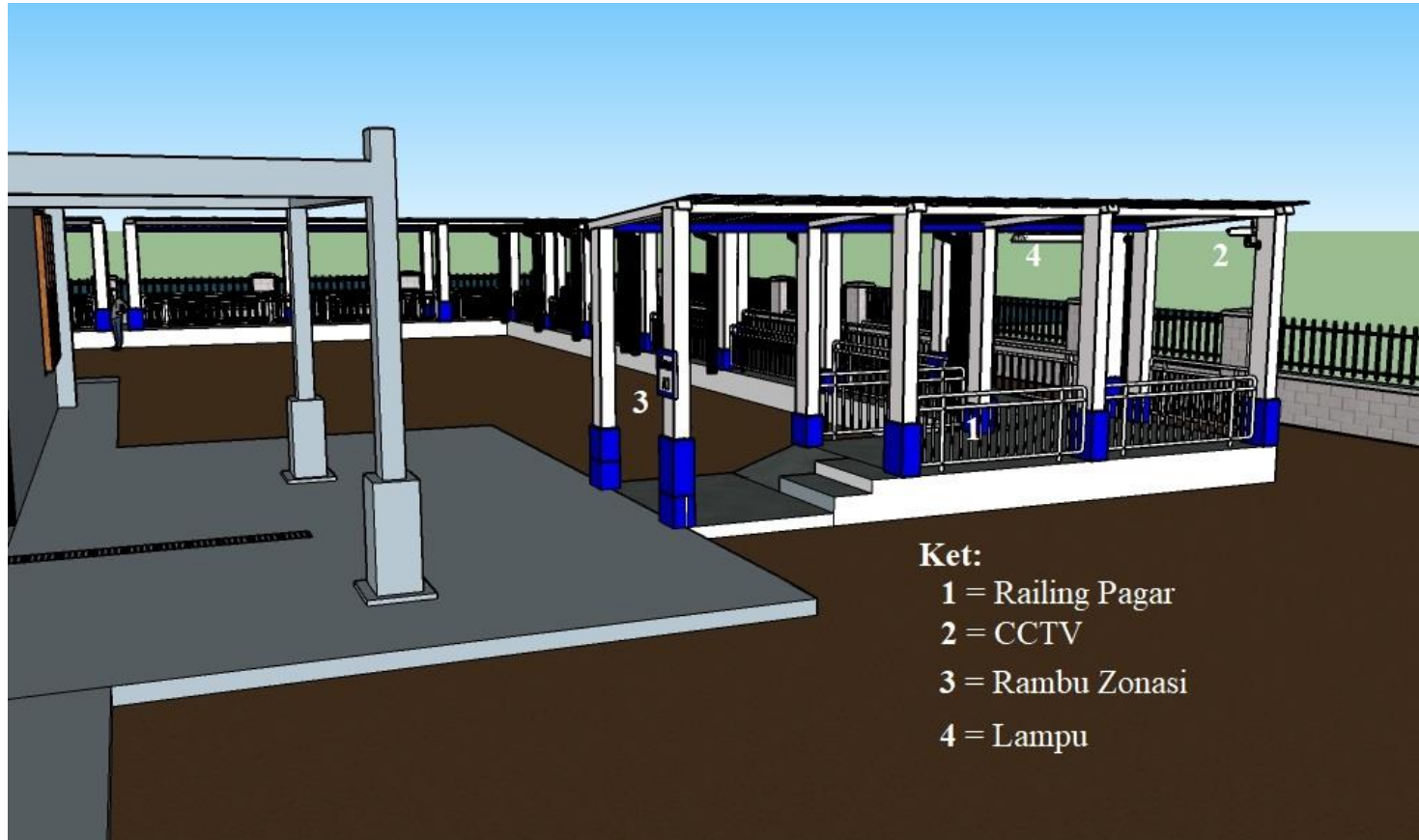
Lampiran 1 Usulan Penempatan Fasilitas di Area Parkir Pengantar dan Penjemput



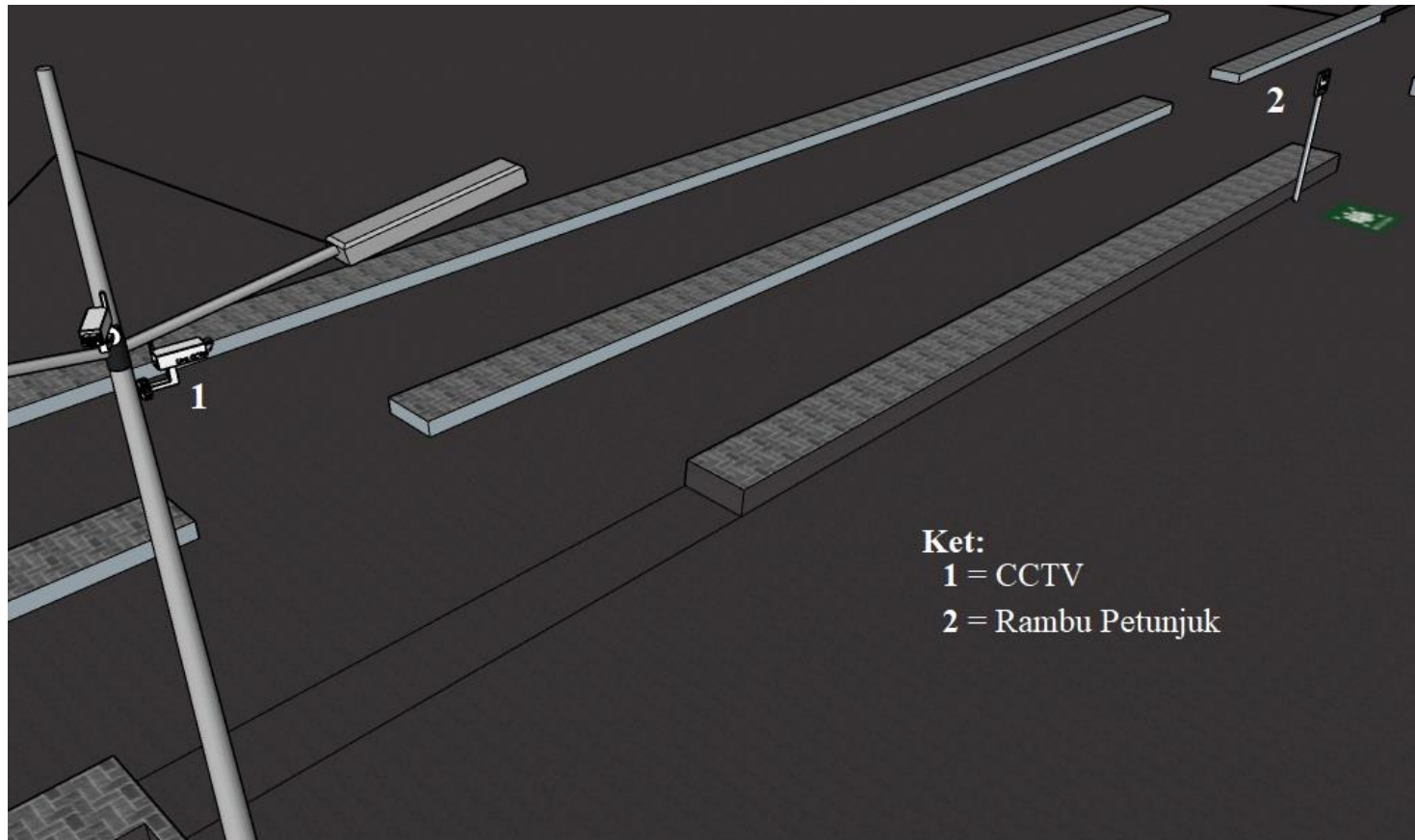
Lampiran 2 Usulan Penempatan Fasilitas di Gedung Terminal



Lampiran 3 Usulan Penempatan Fasilitas di Area Jalur Pejalan Kaki (*Gangway*)



Lampiran 4 Usulan Penempatan Fasilitas di Area Titik Kumpul Evakuasi (*Muster Station*)



Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan



Kegiatan Survei *Gangway*



Kegiatan Survei Gedung Terminal



Kegiatan Survei Kondisi Eksisting



Kegiatan Survei Kondisi Eksisting



Kegiatan Survei Kondisi Eksisting



Kegiatan Pengambilan data di BPS
Provinsi Bengkulu



Penumpang Menunggu Keberangkatan
di Area *Gangway*



Penumpang Menunggu Keberangkatan
di Area Dermaga

Lampiran 6 Formulir Survei Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Penumpang

URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	SKOR
			Tidak Sesuai	Sesuai		
			0	100		
PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYBERANGAN						
A.1 PELAYANAN PENUMPANG PADA AREA PARKIR PENGANTAR DAN PENJEMPUT						
A.1.1 Keselamatan						
A.1.1.1 Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	Tersedianya petunjuk berupa rambu parkir	✓		1,11%	
	Kondisi	Kondisi baik dan mudah terbaca	✓		1,11%	
	Penempatan	Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan	✓		0,67%	
A.1.2 Keamanan						
A.1.2.1 Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓		0,60%	
	Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan	✓		0,36%	
A.1.2.2 Terdapat Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat		✓	1,20%	1,20%
A.1.2.3 Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya rambu zonasi AI	✓		0,36%	
	Kondisi	Kondisi baik dan direncanakan sesuai ketentuan rambu petunjuk	✓		0,36%	
A.1.3 Kenyamanan						
A.1.3.1 Kebersihan Area Parkir	Kondisi	Bersih dan tidak terdapat sampah pada area parkir kendaraan	✓		0,72%	
A.1.3.2 Petugas Kebersihan	Ketersediaan	Tersedianya petugas kebersihan pada area parkir kendaraan	✓		0,43%	
A.1.3.3 Terdapat Tempat Sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi sesuai kebutuhan	✓		0,22%	
	Kondisi	Tempat sampah tidak rusak dapat dipakai	✓		0,22%	
	Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,13%	
A.1.4 Kehandalan Keteraturan						
A.1.4.1 Ketersediaan Lahan Parkir R4 dan R2	Ketersediaan	Kondisi perkerasan areal parkir baik atau areal yang rusak < 10% total luas	✓		0,38%	0,38%
	Kondisi	Tidak terdapat genangan melebihi < 10% total luas	✓		0,38%	0,38%
	Ketersediaan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan	✓		0,48%	0,48%

URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	SKOR
			Tidak Sesuai	Sesuai		
			0	100		
A.1.4.2 Jalur Masuk dan Keluar Kendaraan	Kondisi	Lebar jalur memadai		✓	0,48%	0,48%
A.1.4.3 Tersedia Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat		✓	0,58%	0,58%
A.2 PELAYANAN GEDUNG TERMINAL						
A.2.1 Keselamatan						
A.2.1.1 Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedia APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	✓		0,24%	
	Kondisi	APAR bisa dipakai	✓		0,24%	
	Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,14%	
A.2.1.2 Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	✓		0,10%	
	Kondisi	Mudah terbaca	✓		0,10%	
A.2.1.3 Petunjuk Jalur Evakuasi	Kondisi	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,06%	
	Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,14%	
	Kondisi	Tersedia obat-obatan sesuai standar P3K	✓		0,14%	
A.2.1.3 Perlengkapan P3K	Kondisi	Obat-obatan layak dikonsumsi dan tidak expired	✓		0,14%	
	Penempatan	Ditempatkan pada klinik atau lokasi lain yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,09%	
	Kondisi	Tersedia fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	✓		0,19%	
A.2.1.4 Klinik/Pos Kesehatan	Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dari klinik	✓		0,19%	
	Penempatan	Posisi klinik mudah dilihat dan dijangkau	✓		0,12%	
	Kondisi	Tersedia kursi roda dan petugas yang membantu kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓		0,19%	
A.2.1.5 Kursi Roda	Kondisi	Tersedia kursi roda dan petugas yang membantu kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓		0,19%	
	Kondisi	Tersedia kursi roda dan petugas yang membantu kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓		0,19%	
A.2.2 Kenyamanan						
A.2.2.1 Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam/beridentitas	✓		0,89%	
A.2.2.2 Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓		0,32%	

URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	SKOR
			Tidak Sesuai	Sesuai		
			0	100		
A.1.4.2 Jalur Masuk dan Keluar Kendaraan	Kondisi	Lebar jalur memadai		✓	0,48%	0,48%
A.1.4.3 Tersedia Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat		✓	0,58%	0,58%
A.2 PELAYANAN GEDUNG TERMINAL						
A.2.1 Keselamatan						
A.2.1.1 Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedia APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	✓		0,24%	
	Kondisi	APAR bisa dipakai	✓		0,24%	
	Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,14%	
A.2.1.2 Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	✓		0,10%	
	Kondisi	Mudah terbaca	✓		0,10%	
A.2.1.3 Petunjuk Jalur Evakuasi	Kondisi	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,06%	
	Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,14%	
	Kondisi	Tersedia obat-obatan sesuai standar P3K	✓		0,14%	
A.2.1.3 Perlengkapan P3K	Kondisi	Obat-obatan layak dikonsumsi dan tidak expired	✓		0,14%	
	Penempatan	Ditempatkan pada klinik atau lokasi lain yang dapat dilihat dan dijangkau	✓		0,09%	
	Kondisi	Tersedia fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	✓		0,19%	
A.2.1.4 Klinik/Pos Kesehatan	Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dari klinik	✓		0,19%	
	Penempatan	Posisi klinik mudah dilihat dan dijangkau	✓		0,12%	
	Kondisi	Tersedia kursi roda dan petugas yang membantu kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓		0,19%	
A.2.1.5 Kursi Roda	Kondisi	Tersedia kursi roda dan petugas yang membantu kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓		0,19%	
	Kondisi	Tersedia kursi roda dan petugas yang membantu kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓		0,19%	
A.2.2 Kenyamanan						
A.2.2.1 Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam/beridentitas	✓		0,89%	
A.2.2.2 Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓		0,32%	

URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	SKOR
			Tidak Sesuai	Sesuai		
			0	100		
A.1.4.2 Jalur Masuk dan Keluar Kendaraan	Kondisi	Kondisi perkerasan areal parkir baik atau areal yang rusak < 10% total luas	✓		0,42%	
	Penempatan	Mudah diakses namun cukup berjauhan dengan bangunan benda tinggi, keramaian atau berbahaya yang memungkinkan melalui penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaan darurat	✓		0,25%	
	Kondisi	Tersedia rambu petunjuk yang menunjukkan area muster station	✓		0,34%	
A.1.4.2 Rambu Petunjuk	Kondisi	Kondisi baik dengan ukuran sesuai ketentuan	✓		0,34%	
	Penempatan	Penempatan terlihat jelas	✓		0,20%	
A.4.2 Keamanan						
A.4.2.1 Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓		0,75%	
	Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	✓		0,75%	
	Penempatan	Ditempatkan lokasi yang dapat melihat areal muster station secara keseluruhan	✓		0,45%	
TOTAL					30,78%	7,36%

Surveyor

Hendik Setyawan

URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	SKOR
			Tidak Sesuai	Sesuai		
			0	100		
	Kondisi	Petugas kompeten dalam pengelolaan sampah serta peralatan dapat berfungsi. Tidak menimbulkan bau yang berlebihan sampai mengganggu kenyamanan pengguna jasa	✓		0,08%	
A.2.4 Kemudahan Keterjangkauan						
A.2.4.1 Loket Pembelian Tiket	Ketersediaan	Tersedia loket pembelian tiket/mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket online) untuk penumpang pejalan kaki yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan	✓		0,80%	
	Penempatan	Mudah terlihat dan terjangkau	✓		0,48%	
A.2.5 Kehandalan Keteraturan						
A.2.5.1 Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat/Standby	✓		0,66%	
A.2.5.2 Informasi Melalui Audio Speaker/Layar Visual	Ketersediaan	Informasi perjalanan keberangkatan/kedatangan kapal yang disampaikan dalam bentuk Audio Speaker dan/atau Layar Visual didalam pelabuhan penyeberangan	✓		0,20%	
	Kondisi	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi dalam bentuk visual dapat terbaca dengan baik	✓		0,20%	
A.2.5.3 Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio maupun Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	✓		0,15%	
	Kondisi	Tulisan mudah terbaca dari/atau suara audio dapat didengar dengan jelas	✓		0,15%	
	Penempatan	Penempatan di tempat strategis	✓		0,09%	
A.2.5.4 Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	Adanya jadwal pengangkutan sampah keluar area gedung terminal yang teratur untuk mencegah	✓		0,26%	

URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	SKOR
			Tidak Sesuai	Sesuai		
			0	100		
		penumpukan sampah di gedung terminal				
A.3 PELAYANAN JALUR PEJALAN KAKI (GANGGAPAT)						
A.3.1 Keselamatan						
A.3.1.1 Railing Pagar dan Kanopi	Ketersediaan	Tersedia railing pagar dan kanopi bagi penumpang pejalan kaki	✓		1,07%	1,07%
	Kondisi	Baik, tidak mengalami kerusakan	✓		1,07%	1,07%
A.3.2 Keamanan						
A.3.2.1 Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓		0,47%	
	Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	✓		0,47%	
	Penempatan	Ditempatkan di lokasi strategis (dapat melihat aktivitas penumpang di gangway)	✓		0,28%	
A.3.2.2 Terdapat Rambu Petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedia rambu petunjuk zonasi A1	✓		0,46%	
	Kondisi	Kondisi baik dan sesuai ketentuan rambu petunjuk	✓		0,46%	
A.3.3 Kenyamanan						
A.3.3.1 Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia lampu penerangan dengan jumlah yang memadai sesuai panjang gangway	✓		0,64%	
	Kondisi	Intensitas cahaya > 50 lux	✓		0,64%	
A.3.4 Kemudahan Keterjangkauan						
A.3.4.1 Koridor/Elevated Gangway	Ketersediaan	Tersedia Koridor/Elevated Gangway (beberapa Ruang Kontrol Hydraulic) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal	✓		0,64%	
	Kondisi	Baik, dapat digunakan	✓		0,64%	
A.3.5 Kehandalan Keteraturan						
A.3.5.1 Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam/beridentitas	✓		1,71%	1,71%
A.4 PELAYANAN AREA TITIK KUMPULAN KAPAL (MASTER STATION)						
A.4.1 Keselamatan						
A.4.1.1 Lokasi dan Sterilisasi	Ketersediaan	Tersedia area master station yang aman dan aksesibel	✓		0,42%	

[illegible]