

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP. BARAU DI
LINTASAN TANJUNG UBAN – TELAGA PUNGGUR**



MUHAMMAD FARIDZ HUSEIN

NPM. 22 03 042

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

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP. BARAU DI
LINTASAN TANJUNG UBAN – TELAGA PUNGGUR**



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

MUHAMMAD FARIDZ HUSEIN

NPM. 22 03 042

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

TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP. BARAUDI LINTASAN
TANJUNG UBAN – TELAGA PUNGGUR**

Disusun dan Diajukan Oleh :

Muhammad Faridz Husein
NPM. 22 03 042

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian Kertas Kerja Wajib

Pada Tanggal

Menyetujui

Penguji I



Ferdinand Pusriansyah, SH., M.Si.
NIP. 19820310 200312 1 003

Penguji II



Dr. Ir Andri Yulianto, M.T., Mar.E
NIP. 19760718 199808 1 001

Penguji III

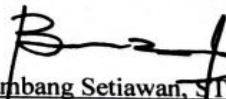


Hera Agustina, M.Pd.
NIP. 19860824 202321 2 029

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, ST., MT
NIP. 19730921 199703 1 002

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB

Judul : EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA
KMP. BARAUDI LINTASAN TANJUNG UBAN–
TELAGA PUNGGUR

Nama Mahasiswa/i : MUHAMMAD FARIDZ HUSEIN

NPM : 2203042

Program Studi : Diploma III Studi MTPD

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

Menyetujui

Pembimbing I

Oktrianti Diani, S.PD., M.PD
NIP. 19841005 200912 2 004

Pembimbing II

Novi Tri Susanto, S.ST, M.T
NIP. 19851119 200912 1 005

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

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

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Faridz Husein

NPM : 22 03 042

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Barau Di Lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur”, 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 Mahasiswa/I Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan.

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

Palembang, 30 Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta

(Poltektrans SDP Palembang)



Muhammad Faridz Husein

NPM.22 03 042

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Faridz Husein

NPM : 22 03 042

Program Studi : Diploma III Manajemen Trasnportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP. BARAU DI LINTASAN TANJUNG UBAN – TELAGA PUNGGUR

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

Palembang, 30 Juli 2025



Muhammad Faridz Husein

NPM. 22 03 042



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@poltektransdp-palembang.ac.id
Website : www.poltektransdp-palembang.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 157 / PD / 2025

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

Nama : M Faridz Husein
NPM : 2203042
Program Studi : D. III STUDMTPD
Judul Karya : EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP.
BARAU DI LINTASAN TANJUNG UBAN - TELAGA
PUNGGUR

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



Palembang, 04 September 2025

Verifikator

Kurniawan.,S.IP

NIP. 19990422 202521 1 005



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah – Nya, sehingga dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajin ini yang berjudul, "EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP. BARAUDILINTASANTANJUNG UBAN–TELAGAPUNGGUR."

Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan selaku salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Poltektrans SDP Palembang. Disamping itu, penulisan Kertas kerja wajib ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau.

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

1. Bapak Muhammad Andi Febryansyah dan Ibu Dewi Puspaningrum S.Pd selaku kedua orang tua dan Muhammad Habibi selaku Adik kandung yang selalu ada untuk doa dan dukungannya.
2. Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatmoko, M.M., 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. Ibu Oktrianti Diani, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Novi
Susanto, S.ST., M.T. selaku Dosen Pembimbing II terimakasih

Tri

telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.

6. Ibu Dini Kusumahati Damarintan, S.T, M.T. selaku Kepala Balai Transportasi Darat Kelas II Kepulauan Riau.
7. Bapak Yerro Haryonti, S.T, M.T.i. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus Pembimbing Lapangan.
8. Bapak Fauzi, S.T selaku Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah Kelas II Kepulauan Riau Pelabuhan Ro-Ro Tanjung Uban
9. Kakak IKASDAP Provinsi Kepulauan Riau dan seluruh Staf Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kepulauan Riau dan Satuan Pelayanan Pelabuhan Ro-Ro Tanjung Uban
10. Soel Arkan dan Soel Padi selaku Tim Praktek Kerja Lapangan BPTD Kelas II Kepulauan Riau yang telah banyak memberikan saran dan masukan serta menghibur penulis selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
11. Rekan-rekan satu angkatan XXXIII, adik angkatan XXXIV dan XXXV serta adik asuh Perasuhan Kopi Susu terima kasih atas bantuannya.
12. Terima kasih untuk seseorang yang bersama penulis yang memiliki NIM 2212011112 dan tidak dapat disebutkan namanya, yang telah memberikan semangat dan perhatian selama pengerjaan tugas akhir ini, meskipun namanya tidak disebutkan tapi kamu abadi di karya ini.

Penulis menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib (KKW) ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menjadi perbaikan kedepannya. Semoga Kertas Kerja Wajib (KKW) ini bermanfaat serta menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca.

Palembang, Juli 2025

MUHAMMAD FARIDZ HUSEIN

NPT. 22 03 042

**Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Angkutan
Penyeberangan Pada KMP Barau
Di Lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur**
Muhammad Faridz Husein (2203042)
Dibimbing oleh: Oktriani Diani S.Pd, M.Pd. dan
Novi Tri Susanto, S.ST., M.T

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Uban Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sesuai standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan salah satunya di KMP. Barau sehingga menyebabkan pengguna jasa tidak nyaman saat pelayaran berlangsung. Metode yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang ada adalah analisis persentase kesesuaian standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan dengan kondisi eksisting di KMP. Barau.

Berdasarkan hasil observasi terhadap kondisi aktual di lapangan, operasional KMP. Barau yang melayani lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur belum sepenuhnya memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang tercatat sebesar 80%, sedangkan 20% masih belum sesuai. Untuk aspek pelayanan pemuatan kendaraan, tingkat kesesuaian mencapai 75,86%, sementara 24,14% dinyatakan belum sesuai. Adapun pada aspek operasional kapal, kesesuaian berada pada angka 80%, dengan 20% sisanya tidak memenuhi standar. Dengan demikian, diperlukan upaya perbaikan serta penambahan fasilitas dan layanan agar KMP. Barau dapat mencapai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam peraturan tersebut.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Tingkat Kesesuaian

**Evaluation of the Application of Minimum Service Standards Crossing
Transportation on KMP. Barau
In the Tanjung Uban-Telaga Punggur Passage**

Muhammad Faridz Husein
(2203042) Supervised by
Oktrianti Diani S.Pd, M.Pd
Novi Tri Susanto, S.ST, M.T

ABSTRACT

Tanjung Uban ferry port based on observations in the field, there were several aspects of service that were not in accordance with the minimum service standards for crossing transportation, one of which was on KMP. Barau, causing service users to be uncomfortable during the cruise. The method used to analyze the existing problems was the analysis of the percentage of conformity of minimum service standards for ferries transportation with existing conditions at KMP. Barau

Based on observations of the actual conditions in the field, the operation of KMP. Barau, which serves the Tanjung Uban – Telaga Punggur route, has not yet fully complied with the provisions stipulated in the Regulation of the Minister of Transportation Number 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Ferry Transportation. The level of service conformity for passengers was recorded at 80%, while 20% remained non-compliant. In terms of vehicle loading services, the conformity level reached 75.86%, with 24.14% identified as non-compliant. Regarding vessel operational aspects, the conformity was measured at 80%, with the remaining 20% failing to meet the standards. Accordingly, improvement efforts as well as the provision of additional facilities and services are required for KMP. Barau to achieve the minimum service standards set forth in the regulation.

Keywords: Service Standards, Level of Conformity

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	3
C.Tujuan Penelitian	3
D.Batasan Masalah	3
E.Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A.Tinjauan Pustaka	5
B.Landasan Teori	7
BAB III METODE PENELITIAN	
A.Desain Penelitian	12
B.Teknik Pengumpulan Data	15
C.Teknik Analisis Data	15
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A.Gambaran Umum Wilayah Penelitian	17
B.Hasil Penelitian	36
C.Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	
A.Kesimpulan	83
B.Saran	83
C. Daftar Pustaka	87
D. Daftar Lampiran	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	5
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Per Kecamatan	18
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk per Kecamatan	18
Tabel 4.3 Data Karakteristik KMP Barau	22
Tabel 4.4 Data Karakteristik KMP Tanjung Burang	23
Tabel 4.5 Data Karakteristik KMP Mulia Nusantara	25
Tabel 4.6 Data Karakteristik KMP Niaga Ferry II	26
Tabel 4.7 Data Produktivitas Keberangkatan Pelabuhan Tanjung Uban	34
Tabel 4.8 Data Produktifitas Kedatangan Pelabuhan Tanjung Uban	35
Tabel 4.9 Informasi Keselamatan dan Kesehatan	36
Tabel 4.10 Fasilitas Keselamatan	37
Tabel 4.11 Fasilitas Kesehatan	40
Tabel 4.12 Informasi dan Himbauan	42
Tabel 4.13 Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan	43
Tabel 4.14 Fasilitas Keamanan	46
Tabel 4.15 Fasilitas Petugas Keamanan	46
Tabel 4.16 Fasilitas Gangguan Informasi Keamanan	47
Tabel 4.17 Fasilitas Keamanan	47
Tabel 4.18 Fasilitas Lampu Penerangan	48
Tabel 4.19 Lantai Geladak	49
Tabel 4.20 Fasilitas Lampu Penerangan	50
Tabel 4.21 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	50
Tabel 4.22 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler	53
Tabel 4.23 Toilet Reguler	55
Tabel 4.24 Mushola	56
Tabel 4.25 Ruang Menyusui	57
Tabel 4.26 Lampu Penerangan	57
Tabel 4.27 Kantin	58
Tabel 4.28 Kondisi Fisik Kapal	59
Tabel 4.29 Informasi Pelayanan	59

Tabel 4.30 Fasilitas Pelayanan Penumpang Reguler	60
Tabel 4.31 Fasilitas Bagasi	61
Tabel 4.32 Pengukuran Gang/Jalan	61
Tabel 4.33 Tangga	62
Tabel 4.34 Fasilitas Bongkar Muat	63
Tabel 4.35 Ruang Geladak Kapal	64
Tabel 4.36 Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus	65
Tabel 4.37 Jadwal Operasi	67
Tabel 4.38 Kecepatan Dinas Kapal	67
Tabel 4.39 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang di KMP Barau	68
Tabel 4.40 Perbandingan Manfaat antara Kondisi yang ada dengan kondisi yang direncanakan	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	14
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Bintan	17
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	19
Gambar 4.3 KMP Barau	22
Gambar 4.4 KMP Tanjung Burang	23
Gambar 4,5 KMP Mulia Nusantara	24
Gambar 4.6 KMP Niaga Ferry II	25
Gambar 4.7 Ruang Tunggu	27
Gambar 4.8 Toilet	28
Gambar 4.9 Musala	28
Gambar 4.10 Ruang Laktasi	29
Gambar 4.11 Contoh Tandu	75
Gambar 4.12 Petugas Keamanan	76
Gambar 4.13 Contoh stiker layanan pengaduan keamanan	76
Gambar 4.14 Contoh kursi sofa	77
Gambar 4.14 Contoh fasilitas layanan penumpang reguler	77
Gambar 4.15 Contoh fasilitas bagasi	78
Gambar 4.16 Tangga yang diharapkan	78
Gambar 4.17 Contoh <i>Mobile Ramp</i>	79
Gambar 4.18 Contoh Toilet Difable	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi memiliki peran yang vital untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, transportasi berperan selaku tulang punggung pembangunan ekonomi suatu negara. Maka, keberhasilan pembangunan ekonomi perlu disertai dengan pengembangan sistem transportasi yang memadai, selaras dengan kebutuhan serta perkembangan zaman. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, seperti kebutuhan sosial, aktivitas perdagangan, pekerjaan, maupun alasan lainnya, seseorang dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman. Dengan demikian, transportasi menjadi aspek yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat di suatu daerah. Salah satu infrastruktur yang dimanfaatkan untuk mendukung aktivitas tersebut adalah pelabuhan.

Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Tanjung Uban berada di Kecamatan Bintan Utara Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau. Pelabuhan Penyeberangan ini dikelola Dinas Perhubungan Kabupaten Bintan. Pelabuhan penyeberangan berikut beroperasi menggunakan kapal jenis Ro-Ro yang melayani rute perintis maupun rute komersial, yaitu Lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur (Batam) dan Terdapat lima Kapal Penyeberangan yang beroperasi salah satunya adalah KMP. Barau.

Peranan Kapal Penyeberangan yang ada di Pelabuhan Ro-Ro Tanjung Ubandiharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyebrangan kepada pengguna jasa. Guna memberikan kepastian terkait keamanan,keselamatan,kemudahan,kenyamanan sertakeselarasaan untuk pengguna jasa diatas kapal, sehingga butuh ditetapkan standar pelayanan minimal diatas kapal yang menjadi tolol ukur terkait mutu untuk pemberian layanan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 terkait Persyaratan Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan memuat ketentuan

persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan pelayaran yang melayani trayek penyeberangan. Apabila penyedia jasa tidak mematuhi ketentuan yang tercantum dalam regulasi tersebut, maka akan diberikan hukuman selaras aturan undang-undang, berbentuk pembekuan hingga penghapusan izin.

KMP. Barau merupakan salah satu kapal yang melayani penyeberangan dari pelabuhan Ro-Ro Tanjung Uban menuju Pelabuhan Telaga Punggur sehingga angkutan penyeberangan menjadi prioritas terutama memasuki masa angkutan lebaran tahun 2025 yang mengakibatkan pelonjakan jumlah penumpang dan kendaraan yang sangat signifikan dari hari biasanya. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan banyak penumpang yang mengeluhkan ketiadaan fasilitas bagasi penumpang untuk barang bawaan sehingga banyak barang yang terletak tidak sesuai pada tempatnya kemudian tidak adanya akses prioritas bagi lansia dan ibu hamil sehingga mereka harus menaiki kapal ikut dengan penumpang normal yang lain.

Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan penyeberangan yang efektif dan efisien maka Pengelola kapal wajib terpenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan selaras pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019, dalam persediaan fasilitas di atas kapal yang memberikan dukungan pada aspek keamanan, keselamatan, kemudahan, kenyamanan serta keselarasan, serta ketertiban untuk pengguna jasa. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, SPM angkutan penyeberangan di atas kapal mempunyai peran utama selaku pedoman untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus kapal.

Atas dasar uraian tersebut, peneliti bermaksud untuk meninjau standar pelayanan penumpang di atas kapal pada penelitian Kertas Kerja Wajib (KKW) berjudul **“EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP. BARAU DI LINTASAN TANJUNG UBAN – TELAGA PUNGGUR”**.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada kondisi permasalahan yang terjadi di atas kapal di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Tanjung Uban, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan dibawah ini:

1. Apakah Pelayanan angkutan di KMP. Barausudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangaen?
2. Apa saja aspek pelayanan yang perlu diperbaiki oleh operator kapal agar pelayanan Angkutan Penyeberangan sesuai pada PM 62 tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan landasan utama yang menggambarkan arah dari kegiatan kajian yang dilaksanakan. Terdapat tujuan yang ingin didapatkan pada kajian berikut yaitu dibawah ini:

- a. Mengetahui apakah pelayanan angkutan diatas KMP. Barau telahsesuaipada Peraturan Menteri PerhubunganNomor 62 Tahun 2019 terkaitStandarPelayanan Minimal AngkutanPenyeberangan.
- b. MengetahuiAspekPelayanan yang perlu diperbaiki oleh operator kapal pada KMP. Sembilangdalam memenuhiStandarPelayanan Minimal sesuaipada Peraturan Menteri PerhubunganNomor 62 Tahun 2019 terkaitStandarPelayanan Minimal AngkutanPenyeberangan.

D. Batasan Masalah

Penetapan batasan masalah pada Kertas Kerja Wajib (KKW) bertujuan supaya penelitian tetap terarah serta konsisten pada tujuan yang sudah dirumuskan. Dengan adanya batasan, pembahasan tidak melebar ke luar fokus penelitian. Berikut disajikan batasan masalah pada kajian berikut:

- a. LokasipenelitiandiKMP.Barau
- b. ObjekPenelitianStandarPelayanan MinimalAngkutanPenyeberangan di KMP. Barau
- c. Hal yang dikaji yaitu menganalisismengenaiPelayananAngkutanPenyeberanganmenurut

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan melewati checklist keadaan yang sebenarnya mengenai fasilitas pelayanan di atas kapal.

E. Manfaat Penelitian

- a. Kajian berikut memberikan kesempatan untuk mahasiswa untuk penerapan ilmu pengetahuan yang sudah didapatkan ketika perkuliahan secara langsung di lapangan, sekaligus memahami permasalahan terkait implementasi standar pelayanan minimal pada penumpang angkutan penyeberangan.
- b. Kajian berikut bisa menjadi bahan masukan untuk pengurus pelabuhan maupun lembaga terhubung terkait penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan, maka kualitas pelayanan di pelabuhan diharapkan dapat selaras pada standar yang telah ditetapkan.
- c. Kegunaan untuk Masyarakat memperoleh pelayanan supaya pengguna jasa merasakan tenang, aman, tertib serta nyaman saat terdapat di atas kapal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yaitu kajian yang dilaksanakan peneliti dengan melakukan perbandingan hasil penelitian terdahulu selaku referensi dan acuan untuk penyusunan Kertas Kerja Wajib. Untuk mendukung hal tersebut, digunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini dengan membahas fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan pada KMP. Barau di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau.

Tabel 2.1 *Review* Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
M. Agung Putra Yuwanda (2022)	Evaluasi Standar Pelayanan Minimum di KMP. Ile Labalekan Lintasan Kupang-Rote Provinsi Nusa Tenggara Timur	Fasilitas yang ada pada KMP. Ile Labalekan yang beroperasi di Lintasan Kupang-Rote masih belum sesuai dengan standar yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Maka dari itu dilakukan Upaya meningkatkan pelayanan yang selaras pada aturan yang ditulis.
Sakinah (2022)	Evaluasi Standar Pelayanan Minimum di atas KMP. Bili Pada Lintasan Tebas Kuala-Perigi Piai Berdasarkan PM 62 Tahun 2019	Fasilitas yang ada pada KMP. Bili yang beroperasi pada Lintasan Tebas Kuala-Perigi Piai masih belum selaras dengan standar yang ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Maka dari itu dilakukan Upaya peningkatan

NamaPenulis	JudulPenelitian	HasilPenelitian
		pelayanan yang sejalan dengan peraturan yang ada.
Meylin Zahra Arindika	Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Sembilang Di Lintasan Kuala Tungkal-Telaga Punggur	Fasilitas yang ada pada KMP. Ile Labaleka yang bergerak dalam Lintasan Kupang-Rote masih belum selaras dengan standar yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Maka dilakukan Upaya meningkatkan layanan yang sesuai dengan peraturan yang ada.

Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya (M. Agung yuwanda, Sakinah dan Meylin Zahra Arindika) terletak pada Peraturan yang sama yaitu menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Perbedaan utama antara kajian berikut dengan kajian terdahulu terdapat pada lokasi penelitian. Jika penelitian sebelumnya dilakukan di tempat lain, maka kajian berikut berfokus terhadap Pelabuhan Penyeberangan Bolok sebagai objek kajian Provinsi Nusa Tenggara Timur, Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tebas Provinsi Kalimantan Barat dan Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal Provinsi Jambi kemudian juga hal dianalisis oleh M. Agung Putra Yuwanda (2022), Sakinah (2022) dan Meylin Zahra Arindika (2022) hanya Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan penumpang sedangkan peneliti melakukan survei seluruh Standar Pelayanan Minimal angkutan penyeberangan selaras Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 yang terdiri dari Standar Pelayanan Minimal pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, serta operasional kapal.

2. Teori Pendukung Yang Relevan

a. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah aktivitas perpindahan barang serta penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain.

b. Pengertian Pelabuhan

Berlandaskan undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Pelabuhan yaitu Pelabuhan yaitu daerah darat dan/atau perairan pada batas tertentu yang dipakai selaku tempat kegiatan pemerintahan dan perusahaan. Di dalamnya terdapat terminal serta lokasi sandar kapal yang berfungsi untuk kegiatan naik turun penumpang, bongkar muatan barang, serta diisi fasilitas keselamatan, keamanan, serta sarana penunjang pelabuhan, sekaligus menjadi titik transisi intra maupun antarmoda transportasi.

c. Pengertian Sungai Danau dan Penyeberangan

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 73 Tahun 2004 terkait Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau, angkutan sungai serta danau didefinisikan selaku aktivitas transportasi yang memanfaatkan kapal untuk beroperasi di wilayah perairan seperti sungai, waduk, rawa, anjir, maupun kanal. Kegiatan ini bertujuan untuk mengangkut penumpang, barang, maupun hewan, dan diselenggarakan oleh badan usaha yang berjalan di sektor angkutan sungai dan danau.

d. Evaluasi

Berdasarkan KBBI (Kamus besar bahasa Indonesia) Upaya untuk mengevaluasi suatu masalah dari sudut pandang teknis dan finansial merupakan definisi evaluasi itu sendiri.

e. Saran dan Prasarana

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan prasarana sebagai semua hal yang berfungsi selaku penunjang utama untuk mendapatkan suatu tujuan, namun saran yaitu semua hal yang diperuntukkan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

f. Evaluasi

Berlandaskan KBBI (Kamus besar bahasa Indonesia) definisi evaluasi tersebut bisa disebutkan selaku aktivitas evaluasi yang dilakukan dengan mempertimbangkan aspek teknis dan ekonomis terhadap permasalahan yang dihadapi.

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

Landasan hukum yang dijadikan landasan teori dan erat kaitannya pada permasalahan yang dikaji adalah:

a. Undang-undang nomor 17 tahun 2008 terkait pelayaran

- 1) Angkutan di perairan yaitu aktivitas memindahkan dan/atau mengangkut orang dan/atau barang dengan kapal sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 Ayat 3.
- 2) Pasal 1 Ayat (36), Kapal yaitu setiap kendaraan air pada bentuk serta jenis tertentu yang dijalankan oleh angin, tenaga mekanik, atau tenaga lain dan yang ditarik maupun diderek. Ini mencakup kendaraan bawah air, kendaraan dengan dayung dinamis, dan struktur serta peralatan terapung yang tidak bergerak.
- 3) Angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) adalah angkutan yang berguna sebagai jembatan penghubung antar jaringan jalan raya dan jaringan rel kereta api yang terpisah oleh perairan dalam memindahkan orang, kendaraan, serta barang bawaannya.

b. Ketentuan mengenai izin pengoperasian kapal penyeberangan ditentukan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 104 Tahun 2017 terkait Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan. Pasal 32: Izin Pengangkutan Penyeberangan

- 1) Bagi perusahaan yang saat ini belum memiliki kapal, persetujuan awal untuk akuisisi kapal sesuai dengan wilayah operasional.
- 2) Dokumen dan korespondensi terkait standar kelengkapan kapal, baik sementara maupun permanen.
- 3) Rute pelayaran.
- 4) Detail teknis kapal yang beroperasi dan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimum industri feri.
- 5) Bukti Kepemilikan Kapal (Akta Gross).

- c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 terkait standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan
- 1) Badan usaha angkutan penyeberangan wajib memenuhi kriteria minimal sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Angka 1: Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, yang berikutnya dikenal SPM Angkutan Penyeberangan, dalam rangka memberikan pelayanan kepada konsumen.
 - 2) Angkutan penyeberangan, seperti pada Pasal 1 Angka 2, yaitu angkutan orang, kendaraan, serta barang melalui jembatan yang mengkaitkan jaringan jalan raya dan/atau rel kereta api yang terpisahkan oleh perairan.
 - 3) Istilah "kapal feri" mengacu pada kapal feri bermotor, yaitu kendaraan air yang digerakkan oleh tenaga mekanis. Kapal feri memiliki konstruksi lambung beralas ganda, minimal dua mesin utama, dan berguna sebagai jembatan bergerak guna memindahkan orang, mobil, dan barang yang masuk serta keluar melewati jalur landai tersendiri.
 - 4) Sesuai dengan Pasal 2 ayat (2), SPM untuk angkutan feri seperti dalam ayat (1) tersusun dari:
 - a) SPM Angkutan Penyeberangan guna pelayanan penumpang
 - b) SPM Angkutan Penyeberangan guna pemuatan kendaraan; dan
 - c) SPM Angkutan Penyeberangan guna pengoperasian kapal
 - 5) Sesuai dengan Pasal 2 ayat (2) huruf a, SPM untuk Angkutan Penyeberangan guna Pelayanan Penumpang meliputi unsur-unsur berikut:
 - a) Keamanan
 - b) Keamanan
 - c) Kenyamanan
 - d) Kesetaraan
 - e) Kenyamanan
 - 6) SPM Angkutan Penyeberangan seperti pada Pasal 2 ayat (2) terlampirkan pada Lampiran I yaitu bagian pada Peraturan Menteri yang tidak dicantumkan secara tegas pada Peraturan Menteri ini.

7) Pasal 15 ayat (1) seperti pada Pasal 13, pemantauan serta evaluasi dilakukan untuk menjamin terpeliharanya SPM Angkutan Penyeberangan.

8) Seperti pada ayat (1), pemantauan dan evaluasi dilaksanakan dengan lugas dan/atau internal seperti pada Pasal 15 ayat (2).

2. Landasan Teori

a. **Angkutan Penyeberangan** adalah layanan transportasi yang digunakan sebagai sarana penghubung atau jembatan bergerak, yang mengkaitkan jaringan jalan maupun jaringan kereta api yang terputus dikarenakan terdapat perairan. (Priyono, Ilham, Fathoni, & Setiawan, 2021)

b. Kapal digunakan untuk memindahkan orang dan produk melintasi sungai, laut, dan perairan lainnya. (Bakar, 2013)

c. **Pelabuhan Penyeberangan** yaitu kawasan daratan maupun perairan yang ditentukan menggunakan batasan tertentu yang berfungsi selaku lokasi operasional bisnis dan pemerintahan. Wilayah ini juga merupakan tempat kapal berlabuh, bongkar muat kargo, serta tempat naik dan turun penumpang. Kawasan ini dilengkapi terminal, dermaga, serta fasilitas keselamatan serta keamanan pelayaran, sekaligus berperan sebagai simpul penukaran intra maupun antarmoda transportasi. Pelabuhan laut dan pelabuhan sungai yang memfasilitasi transportasi feri merupakan contoh pelabuhan feri. (Bakar, 2013)

Evaluasi yaitu tahapan menentukan mutu subjek maupun kegiatan dalam mempertimbangkan nilai yang didasarkan pada data serta informasi yang terkumpulkan, dikaji, serta dianalisis dengan tersusun. (Rukajat, 2018).

a. Standar layanan adalah metrik yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur kualitas layanan. (Jannah, 2021)

b. Standar pelayanan minimal yaitu istilah pada pelayanan publik (*public policy*) yang menghubungkan mutu serta kuantitas layanan publik yang difasilitasi oleh pemerintah dan digunakan selaku tolok ukur dalam menilai kesejahteraan masyarakat. (Priyono, Ilham, Fathoni, & Setiawan, 2021)

c. **Peningkatan pelayanan** adalah upaya yang dilakukan industri guna

memberikan layanan yang lebih baik kepada konsumen. Program ini sangat penting, mengingat perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Kirom, 2021)

- d. Data primer ialah data yang terkumpul dengan langsung oleh penulis melalui responden di lapangan menggunakan metode observasi, wawancara, maupun penyebaran angket. Data ini bersumber dari temuan langsung peneliti terhadap objek penelitian (Sugiyono, 2012)
- e. Data sekunder ialah data yang pengumpulan datanya dengan cara mengambil data rekaman pada pelabuhan udara. (Setiawan, Ilham, Fathoni, & Lumbantungkup, 2024)
- f. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode investigasi yang dilakukan secara mendalam melalui pencatatan sistematis terhadap fenomena di lapangan maupun dokumen terkait, dengan tujuan melampirkan bukti serta temuan analisis data dengan menyeluruh. Pada teknik berikut, peneliti dituntut untuk turun langsung ke lapangan agar memperoleh data yang relevan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Waktu dan lokasi penelitian

Pengamatan ini berlangsung dalam jangka waktu 4 bulan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) dari Bulan Februari hingga Bulan Juni 2025 di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau.

2. Jenis Penelitian

Pengamatan berikut menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus terhadap penggambaran kejadian secara mendalam menurut data yang didapatkan di lapangan. Pengamatan berikut berfokus dalam meninjau serta mengevaluasi pelayanan di atas KMP. Barau yang berdasarkan PM Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang diterapkan pada penelitian kali ini yaitu:

- a. Selaras pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, formulir daftar periksa untuk indikator standar tersebut.
- b. Luxmeter untuk mengukur intensitas Cahaya
- c. Meteran untuk mengukur jarak antar kendaraan, lebar tangga, dan lebar kursi
- d. Soundmeter untuk mengukur intensitas suara

4. Jenis dan Sumber Data

Untuk melaksanakan pengamatan berikut, digunakan berbagai jenis data yang berfungsi sebagai dasar acuan dan bahan perbandingan untuk memperkuat hasil kajian. Data yang berhasil didapatkan dapat dijabarkan dibawah ini:

a. DataPrimer

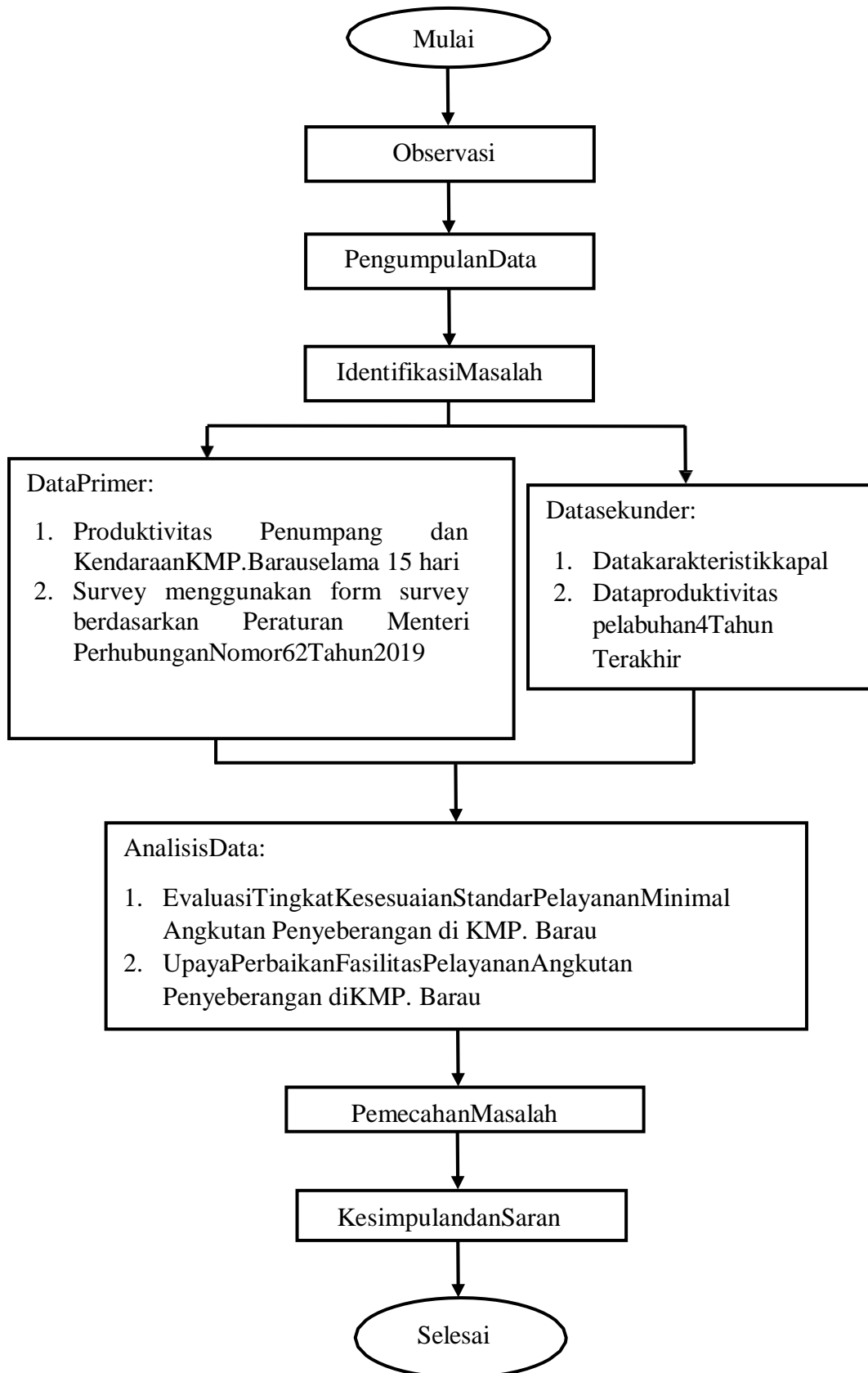
Data primer yakni data yang ditemukan dengan langsung yaitu data produktivitas penyeberangan 15 hari dan survey kesesuaian standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan.

b. DataSekunder

Data sekunder yakni data yang ditemukan terhadap temuan observasi pihak lain serta disajikan dalam bentuk laporan tertulis. Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan mencakup data karakteristik kapal serta data produktivitas selama 4 tahun terakhir.

5. BaganAlirPenelitian

Untuk memastikan tujuan penelitian dapat tercapai secara optimal dan tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan, diperlukan suatu pedoman yang jelas. Oleh karena itu, disusunlah Bagan Alir Penelitian yang berfungsi sebagai dasar serta panduan utama dalam pelaksanaan observasi.



Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian

B. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada pengamatan berikut dilakukan melalui beberapa metode yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian. Metode-metode tersebut digunakan untuk memperoleh data yang relevan, akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan guna mendukung analisis dan pembahasan penelitian:

a. Metode Observasi

Melaksanakan observasi langsung terhadap kondisinya di lapangan, mencakup proses pelayanan penumpang di KMP. Pulo Tello. Selain itu, dilakukan pengukuran tingkat pencahayaan dan kebisingan di atas kapal tersebut, serta pengamatan kesesuaian berbagai aspek yang menjadi indikator standar pelayanan penumpang pada KMP. Barau berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

b. Metode Pengukuran

Pengukuran dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan penumpang di atas kapal yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat memengaruhi pencapaian standar pelayanan minimal penumpang serta untuk menelusuri lebih jauh faktor-faktor penyebabnya. Data yang diperoleh mencakup persentase tingkat kesesuaian pada aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan di atas kapal, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh bukti nyata mengenai kondisi yang ada saat penulis melakukan observasi di lapangan, serta sebagai bahan pendukung penting dalam penyajian data.

d. Metode Survey

Metode survei adalah teknik mengumpulkan data yang dipakai guna mendapat informasi dari responden atau objek yang diteliti melalui pertanyaan atau kuesioner. Metode berikut banyak dipergunakan pada

banyak sektor seperti riset pasar, ilmu sosial, pendidikan, dan kesehatan untuk memahami pandangan, sikap, kebiasaan, atau karakteristik tertentu dari sekelompok orang.

1. DataPrimer

Data yang terkumpulkan langsung pada sumbernya dengan mendokumentasikan serta mengamati keadaan nyata di lapangan dikenal sebagai data primer. Penulis studi ini mengumpulkan data primer di Pelabuhan Feri Ro-Ro Tanjung Uban melalui observasi langsung. Daftar periksa kondisi aktual terkait pemuatan kendaraan, operasional kapal, dan fasilitas layanan penumpang digunakan untuk mensurvei layanan feri minimal di kapal. Penilaian intensitas suara dan intensitas cahaya merupakan salah satu data primer tambahan yang dikumpulkan berdasarkan hasil survei.

2. DataSekunder

Data sekunder yakni data yang ditemukan dengan tidak langsung, yakni bersumberkan pada hasil pengamatan, pencatatan, maupun laporan yang dilakukan oleh pihak lain dalam bentuk dokumen tertulis. Pada kajian berikut, mengumpulkan data sekunder dilaksanakan menggunakan metode tertentu yang bertujuan untuk melengkapi serta memperkuat data primer yang telah diperoleh:

a. MetodeInstitusional

Data–datayangterkumpulkan pada banyak lembaga yangterkait.

Dibawah ini lembaga yangterkait:

- 1) BPTDKelas IIKepulauan Riau
- 2) PT ASDP Cabang Batam

C. Teknik Analisis Data

Analisis guna memahami keadaan layanan serta kriteria layanan yang belum dipenuhi pada penumpang kapal dilakukan secara perbandingan tolak ukur pelayanan yang tercantum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 pada keadaan layanan aktual di atas KMP. Barau.

1. Klasifikasi atau indikator Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

Standar pelayanan angkutan penyeberangan diklasifikasikan dan ditetapkan selaras dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

2. Analisis Persentase Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

Dalam keadaan layanan saat ini di atas KMP, persentase kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) dihitung menggunakan pendekatan analisis ini. Berlandaskan PM 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, Sembilang dengan perhitungan berikut.

$$\text{Tingkat Persentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{Sesuai}}{\sum \text{Item Pelayanan}} \times 100\%$$

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis

Kabupaten Bintan berada 10.05°03.94" Lintang Utara dan 104°28'56.23" Bujur Timur. Kabupaten Bintan termasuk dalam wilayah paparan kontinental yang dikenal pada sebutan "Paparan Sunda". Pulau-pulau yang terdapat di kawasan berikut yaitu sisa erosi maupun cetusan daerah pra-tercier, dengan wilayah yang terbentang mulai bagian Utara Semenanjung Malaysia hingga Pulau Bangka dan Belitung di bagian Selatan.



Gambar 4.1 Peta Lintasan Tanjung Uban

2. Batas Administrasi

Daerah Kabupaten Bintan berbatasan dengan:

- a. Utara : Kabupaten Natuna
- b. Selatan: Kabupaten Lingga
- c. Barat : Kota Tanjung Pinang dan Kota Batam
- d. Timur: Provinsi Kalimantan Barat

3. Luas Wilayah

Kabupaten Bintan memiliki luas wilayah 1318,21 km². Luas wilayah per kecamatan di Kabupaten Bintan ditampilkan di tabel 4.1.

Tabel 4.1 Luas Wilayah Per Kecamatan

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas(km ²)
Teluk Bintan	Tembelin Tanjung	125,44
Bintan Utara	Tanjung Uban Kota	43,26
Teluk Sebong	Sebong Lagoi	285,72
Seri Kuala Lobam	Teluk Lobam	123,50
Bintan Timur	Kijang Kota	100,18
Gunung Kijang	Gunung Kijang	192,89
Mantang	Mantang Lama	63,61
Bintan Pesisir	Kelong	116,11
Toapaya	Toapaya	176,48
Tambelan	Tambelan	91,02
Bintan	Bintan Buyu	1318,21

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bintan (2023)

4. Kependudukan

Ibu kota Kabupaten Bintan terletak di Seri Bintan yang juga dikenal sebagai Kecamatan Teluk Bintan. Total penduduk di Kabupaten Bintan pada akhir tahun 2023 tercatat berjumlah 175.873 jiwa. Berikut ini tabel pertumbuhan jumlah penduduk per tahun.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk per Kecamatan

Kecamatan	Penduduk(ribu)	Laju pertumbuhan penduduk per tahun 2020-2023(%)
Teluk Bintan	12,22	2,60
Bintan Utara	22,99	0,83
Teluk Sebong	18,98	1,50
Seri Kuala Lobam	18,04	0,39
Bintan Timur	48,28	1,84
Gunung Kijang	15,76	2,29
Mantang	4,25	0,89

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bintan (2023)

5. Kondisi Daerah

a. Pertanian

Data tanaman pangan yang dihimpun meliputi komoditas padi serta palawija, yaitu jagung, kedelai, kacang tanah, ubi kayu, serta ubi jalar.

b. Perkebunan

Kabupaten Bintan adalah produsen kelapa serta karet dengan produksi yang cukup besar. Pada 2023, produksi kelapa di Kabupaten Bintan memperoleh 2.179,84 ton, sedangkan karet mencapai 1.583,03 ton.

c. Peternakan

Secara umum, produksi telur unggas terbesar di Kabupaten Bintan pada tahun 2023 adalah telur ayam dengan jumlah 60.266.063 kg. Kemudian terakhir adalah telur itik dengan jumlah 1.171.933 kg.

d. Perikanan

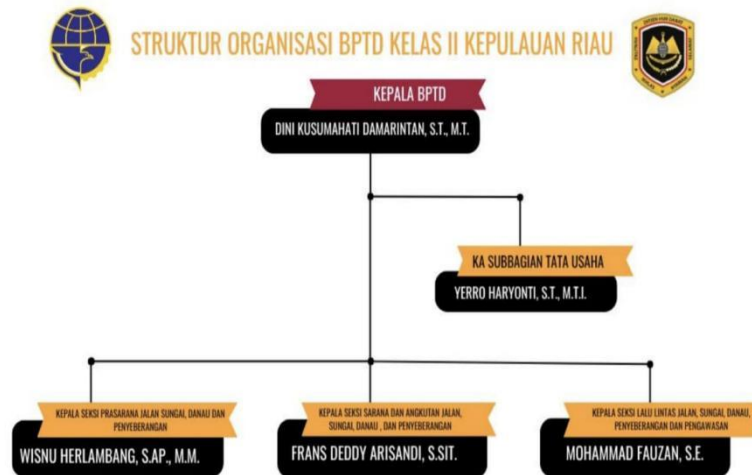
Sebagai Daerah Maritim, perikanan tentu menjadi sektor yang penting. Pada tahun 2023 tercatat 2.497 rumah tangga perikanan di Kabupaten Bintan. Jumlah rumah tangga perikanan ini turun 76,62 persen dibanding tahun sebelumnya yang berjumlah 10.681 rumah tangga, walaupun rumah tangga perikanan menurun, namun nilai produksi naik. Nilai produksi naik sebesar 25,15 persen dari 103.292.325 ribu rupiah menjadi 129.267.599 ribu rupiah di tahun 2023.

e. Hortikultura

Secara umum, produksi buah-buahan hortikultura terbesar di Kabupaten Bintan tahun 2023 adalah nenas dengan produksi mencapai 38.388 kuintal.

6. Instansi Pembina Transportasi

Struktur Organisasi Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kepulauan Riau bisa diketahui dalam gambar berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

a. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai kewajiban yakni:

- 1) Melaksanakan proses perencanaan, penganggaran, program, serta evaluasi kerja.
- 2) Mengurus keuangan dan penerimaan negara bukan pajak. Melaporkan dokumen, arsip, sumber daya manusia, dan sistem keuangan organisasi.
- 3) Penilaian dan publikasi.

b. Seksi Prasaran Jalan, Sungai Danau dan Penyeberangan

Seksi Prasana Jalan, Sungai Danau dan Penyeberangan mempunyai kewajiban yaitu:

- 1) Melakukan pengembangan, pembangunan, penyediaan layanan, serta menjalankan terminal tipe A.
- 2) Melaksanakan terminal barang publik melalui penciptaan, pembangunan, pengoperasian, dan penyediaan layanannya.
- 3) Bantuan teknis untuk infrastruktur pendukung pelabuhan feri, danau, dan sungai serta integrasi multimoda.

c. Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan.

Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai Danau dan Penyeberangan memiliki kewajiban sebagai berikut:

- 1) Melakukan kalibrasi peralatan uji bertahap

- 2) Memeriksa sertifikasi kelaikan kapal
 - 3) Pemeriksaan jalan antarkota dan antarprovinsi, serta angkutan jalan yang tersubsidi pemerintah pusat
 - 4) Menetapkan jadwal operasional
- d. Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai Danau dan Penyeberangan dan Pengawasan.

Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai Danau dan Penyeberangan dan Pengawasan mempunyai kewajiban yaitu:

- 1) Mengerjakan manajemen serta rekayasa lalu lintas jalan
- 2) Menyediakan operasional serta memelihara kelengkapan jalan
- 3) Pengerukan serta reklamasi di kolam pelabuhan
- 4) Pelaksanaan kegiatan kesyahbandaran pada pelabuhan sungai, danau serta penyeberangan.

7. Sarana Transportasi Sungai ,Danau, dan Penyeberangan

Semua hal yang bisa digunakan selaku alat untuk mendapatkan tujuan, khususnya pada aktivitas layanan bagi pengguna layanan, dianggap sebagai fasilitas. Keadaan sarana, terutama kapal yang beroperasi, menjadi aspek penting untuk diperhatikan. Kapal melaksanakan aktivitas bongkar muat barang serta naik turun penumpang, maka keberadaannya perlu senantiasa dijaga secara baik. Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Uban melayani penyeberangan lintasan komersil dan perintis. Ada 4 kapal yang beroperasi pada lintasan komersil pada Pelabuhan Tanjung Uban yaitu KMP Barau, KMP Tanjung Burang, KMP Niaga Ferry II, dan KMP Mulia Nusantara.

a. KMP Barau

KMP Barau adalah kapal yang beroperasi pada lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur yang dikelola oleh pihak PT. ASDP



Gambar 4.3 KMP Barau

Berikut adalah data karakteristik KMP Barau

Tabel 4.3 Data Karakteristik KMP Barau

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
1	Nama Kapal/Call Sign	Barau/YCKL
2	Type Kapal	Ro-Ro Passenger Ferry
3	Lintasan Penyeberangan	Tanjung Uban – Telaga Punggur
4	Jarak Lintasan	9 Mil
5	Tahun Pembangunan	1991
6	Galangan Pembangunan	Surabaya
7	Material Lambung	Baja
8	Klasifikasi	BKI
9	Docking tahun terakhir	Oktober 2023
10	Rencana Docking berikutnya	Oktober 2024
Ship Particular		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	45 meter
2	Panjang antaragaris tegak (LBP)	39 meter
3	Lebar (B)	12 meter

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
4	Tinggi geladak utama (D)	3 meter
5	Tinggi sarat (d)	2 meter
6	Tonnage (GT)	542 GT
7	Kapasitas penumpang	300 orang
8	Kapasitas kendaraan	25 unit
9	Jumlah awak kapal	16 orang

Sumber: BPTD Kelas II Kepulauan Riau (2025)

b. KMP Tanjung Burang

KMP Tanjung Burang adalah kapal yang dikelola oleh pihak PT. ASDP dan beroperasi di lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur.



Gambar 4.4 KMP Tanjung Burang

Berikut ini data karakteristik KMP Tanjung Burang

Tabel 4.4 Data Karakteristik KMP Tanjung Burang

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
1	Nama Kapal/Call Sign	Tanjung Burang/YFAD
2	Type Kapal	Ro-Ro Passenger Ferry
3	Lintasan Penyeberangan	Tanjung Uban – Telaga Punggur
4	Jarak Lintasan	9 Mil
5	Tahun Pembangunan	2003
6	Galangan Pembangunan	Jakarta
7	Material Lambung	Baja
8	Klasifikasi	BKI

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
9	Docking terakhir	-
10	Rencana Docking berikutnya	-
Ship Particular		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	45,35 meter
2	Panjang antaragaris tegak (LBP)	39,09 meter
3	Lebar (B)	12 meter
4	Tinggi geladak utama (D)	3 meter
5	Tinggi sarat (d)	2,25 meter
6	Tonnage (GT)	600 GT
7	Kapasitas penumpang	316 orang
8	Kapasitas kendaraan	25 unit
9	Jumlah awak kapal	18 orang

sumber: BPTD Kelas II Kepulauan Riau (2025)

c. KMP Mulia Nusantara

KMP Mulia Nusantara merupakan kapal yang beroperasi di lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur yang dikelola oleh PT Jembatan Nusantara.



Gambar 4.5 KMP Mulia Nusantara

Berikut data karakteristik KMP Mulia Nusantara

Tabel 4.5 Data Karakteristik KMP Mulia Nusantara

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
1	Nama Kapal/Call Sign	Mulia Nusantara/YHKF
2	Type Kapal	Ro-Ro Passenger Ferry
3	Lintasan Penyeberangan	Tanjung Uban – Telaga Punggur
4	Jarak Lintasan	9 Mil
5	Tahun Pembangunan	1995
6	Material Lambung	Baja
7	Klasifikasi	BKI
8	Docking terakhir	Desember 2022
9	Rencana Docking Berikutnya	Desember 2023
Ship Particular		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	45,50 meter
2	Lebar (B)	11 meter
3	Tinggi geladak utama (D)	3,60 meter
4	Tonnage (GT)	681 GT
5	Kapasitas Penumpang	112 Orang
6	Jumlah Awak Kapal	20 Orang

Sumber: BPTD Kelas II Kepulauan Riau (2025)

d. KMP Niaga Ferry II

KMP Niaga Ferry II merupakan kapal yang dikelola oleh PT Jembatan Nusantara, serta merupakan kapal yang beroperasi dalam lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur.



Gambar 4.6 KMP Niaga Ferry II

Berikut data karakteristik KMP Niaga Ferry II
Tabel 4.6 Data Karakteristik KMP Niaga Ferry II

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
1	Nama Kapal/Call Sign	Niaga Ferry II/YEDF
2	Type Kapal	Ro-Ro Passenger Ferry
3	Lintasan Penyeberangan	Tanjung Uban–Telaga Punggur
4	Jarak Lintasan	9 Mil
5	Tahun Pembangunan	1986
7	Material Lambung	Baja
8	Klasifikasi	BKI
9	Docking tahun terakhir	Maret 2023
10	Rencana Docking berikutnya	Maret 2024
Ship Particular		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	46 meter
2	Lebar (B)	12 meter
3	Tinggi geladak utama (D)	2,8 meter
4	Tonnage (GT)	421 GT
5	Kapasitas penumpang	215 orang
6	Jumlah awak kapal	25 orang

Sumber: BPTD Kelas II Kepulauan Riau (2025)

2) Prasarana KMP Barau

Supaya operasional kapal KMP. Barau di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Uban dapat berlangsung dengan lancar, diperlukan berbagai prasarana pendukung di atas kapal. Pada Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Uban prasarana kapal KMP. Barau mencakup fasilitas yang terdapat di atas kapal serta fasilitas di sisi perairan.

a) Fasilitas Pada KMP Barau

Adapun fasilitas pada kapal KMP. Nusa Makmur yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk yaitu dibawah ini:

(1) Ruang Penumpang

Ruang penumpang di kapal merupakan area khusus yang diperuntukkan bagi penumpang selama pelayaran, baik untuk duduk, beristirahat, maupun melakukan aktivitas lainnya. Area ini terpisah dari area operasional seperti dek kendaraan dan ruang kru kapal. Ruang penumpang pada kapal KMP. Barau dapat dilihat pada 4.7



Gambar 4.7 Ruang Tunggu

(2) Toilet

Toilet di kapal yaitu fasilitas sanitasi yang disediakan bagi penumpang dan awak kapal untuk keperluan buang air besar maupun kecil serta menjaga kebersihan diri selama perjalanan. Fasilitas toilet di kapal KMP. Barau bisa diketahui dalam Gambar 4.8



Gambar 4.8 Toilet

(3) Musala

Musala di kapal merupakan ruang khusus yang disediakan sebagai tempat beribadah (shalat) bagi penumpang maupun awak kapal selama pelayaran. Musala pada kapal KMP. Nusa Makmurbisa diketahui dalam Gambar 4.9



Gambar 4.9 Musala

(4) Ruang Laktasi

Ruang Laktasi di kapal adalah fasilitas khusus yang disediakan bagi ibu menyusui pada saat dilakukan pelayaran. Ruang Laktasi yang terdapat pada KMP Barau dalam gambar 4.10



Gambar 4.10 Ruang Laktasi

3) Produktifitas Angkutan Penyeberangan

Dibawah ini yaitu data produktivitas kedatangan serta keberangkatan penumpang beserta kendaraan pada 3 tahun terakhir.

Tabel 4.7 Data Produktivitas Keberangkatan
Pelabuhan Tanjung Uban

NO	KETERANGAN	KEBERANGKATAN		
		2022	2023	2024
I	Trip			
		6.024	5.476	4045
II	Penumpang			
		405.809	389.709	357.893
III	Kendaraan			
	Gol I	582	915	338
	Gol II	192.428	208.127	107.190
	Gol III	300	325	221
	Gol IVA	140.130	199.932	55.192
	Gol IVB	62.057	88.891	19.068
	Gol VA	148	282	400
	Gol VIB	6.922	10.827	13.567
	Gol VIA	157	176	135
	Gol VIB	1.498	2.752	2206
	Gol VII	35	62	98
	Gol VIII	60	87	10
	Gol IX	5	23	0

Sumber: BPTD Kelas II Kepulauan Riau (2025)

Tabel 4.8 Data Produktivitas Kedatangan Pelabuhan Tanjung Uban

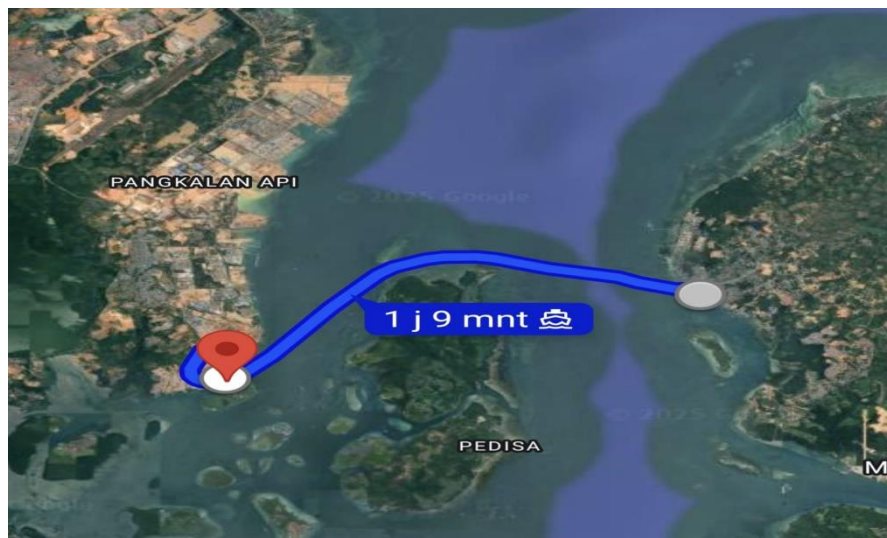
NO	KETERANGAN	KEDATANGAN		
		2022	2023	2024
I	Trip			
		9.856	10.118	4.170
II	Penumpang			
		269.312	285.420	339.079
III	Kendaraan			
	Gol I	106	306	355
	Gol II	199.322	220.791	99.467
	Gol III	49	84	167
	Gol IVA	41.256	58.554	51.188

GolIVB	15.584	18.755	16.827
GolVA	187	245	429
GolVB	8.422	10.715	11.427
GolVIA	54	76	163
GolVIB	1.556	2.110	3.097
GolVII	65	103	137
GolVIII	44	81	11
GolIX	27	80	0

Sumber: BPTD Kelas II Kepulauan Riau (2025)

4) Alur Pelayaran

Alur pelayaran adalah fasilitas yang mendukung kegiatan transportasi perairan di darat, terutama terkait dengan layanan Penyeberangan yang diselenggarakan di pelabuhan Penyeberangan yang menghubungkan Tanjung Uban dan Telaga Punggur Alur Pelayaran memiliki peran sebagai jalur bagi kapal yang menuju dan meninggalkan area pelabuhan.



Gambar 4.22 Alur Pelayaran Tanjung Uban – Telaga Punggur

B. Hasil Penelitian


1. Penyajian Data

a. Keadaan Yang Sebenarnya Pelayanan Angkutan Penyeberangan.

1) Aspek Keselamatan



a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang




Tabel 4.9 Informasi Keselamatan dan Kesehatan




Jenis Pelayanan	TolokUkur	KondisiEksisting
		KMP.Barau
Informasi keselamatan dan kesehatan	Perlu terdapat informasi fasilitas keselamatan serta Kesehatan yang bisa terlihat serta terbaca oleh penumpang	 <p>Terdapat informasi fasilitas keselamatan serta kesehatan yang bisa terlihat.</p>

KMP Barau telah memenuhi persyaratan pelayanan minimal yang ditetapkan dengan menyediakan informasi melalui papan tanda dan stiker, berdasarkan pemeriksaan tingkat pelayanan terkait informasi keselamatan dan kesehatan di atas.

Tabel 4.10 Fasilitas Keselamatan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam	 <p>Tersedia APAR di atas kapal terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Dry Powder</i> Kapasitas 9 kg ada 12 Unit - <i>Foam AFFF</i> Kapasitas 4,5 liter 1 unit dan 45 liter 1 unit - <i>Foam AFFF</i> Kapasitas 9 liter 11 unit
	Sprinkler dan Alarm Pendeteksi Asap	 <p>Terdapat Sprinkler serta Alarm Pendeteksi Asap</p>




Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	<i>Life Jacket</i>	 <p>Terdapat 278 unit <i>Life jacket</i>, 258 unit pada dewasa serta 20 unit pada anak-anak</p>
	<i>Life Buoy</i>	 <p>Terdapat 12 unit <i>life buoy</i> di atas kapal</p>
	<i>Liferaft</i>	 <p>Tersedia 10 unit <i>liferaft</i></p>

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	Sekoci	 <p>Terdapat 2 unit sekoci di atas kapal</p>
	Petunjuk jalur evakuasi	 <p>Terdapat Petunjuk jalur evakuasi</p>
	Titik kumpul evakuasi	 <p>Terdapat Titik Kumpul Evakuasi</p>

Dari analisis tingkat layanan pada fasilitas keselamatan tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau sudah terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan dalam terpenuhinya seluruh fasilitas keselamatan dikapal seperti alat pemadam, sprinkler, *lifejacket*, *lifebouy*, *liferaft*, sekoci, petunjuk jalur evakuasi.

Tabel 4.11 Fasilitas Kesehatan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Kesehatan	Ruang Medis	 <p>Tersedia ruang medis di taskapal</p>
	Tempat Tidur	 <p>Tersedia tempat tidur di ruang medis</p>
	Kipas Angin dan/atau AC	 <p>Tersedia pendingin ruangan/AC</p>
	Tandu	Tidak Terdapat Tandu di taskapal

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	Kursi Roda	 <p>Terdapat kursi roda diatas kapal</p>
	Obat – Obatan	 <p>Terdapat obat – obatan diatas dikapal</p>
	Tabung Oksigen	 <p>Terdapat tabung oksigen di atas kapal</p>


Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	P3K	 <p>Terdapat perlengkapan P3K</p>

Dari analisis tingkat pelayanan pada fasilitas kesehatan tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau Belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan, karena belum adanya tandu yang berada di atas kapal.

b) Standar Pelayanan Minimal Pemuatan Kapal


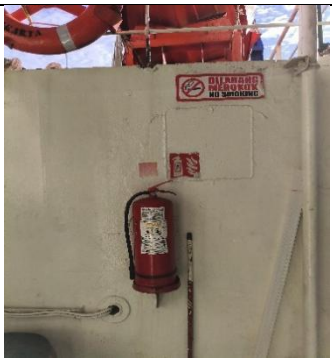
Tabel 4.12 Informasi dan Himbauan





Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Informasidan Himbauan	Tersedianamudah dibaca serta terlihat	



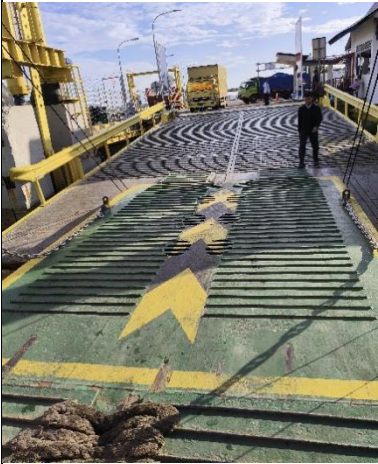
Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
		 <p>Terdapat Informasi serta himbauan yang mudah dibaca dan terlihat</p>

Dari analisis tingkat layanan informasi dan banding di atas, terlihat jelas bahwa KMP Barau telah memenuhi persyaratan layanan minimal dalam penyediaan informasi dan banding.

Tabel 4.13 Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan	Hidran	 <p>Terdapat Hidran</p>
	APAR	 <p>Terdapat APAR</p>

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	<i>Sprinkler</i>	 <p>Terdapat <i>Sprinkler</i></p>
	Petunjuk Jalur Evakuasi	 <p>Terdapat Petunjuk jalur evakuasi</p>
	Mempunyai Alat Lashing serta Ganjal	 <p>Terdapat Alat Lashing</p>  <p>Terdapat ganjal</p>


Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	Mempunyai Scupper	 Terdapat scupper
	Adanya marka terhadap cardeck serta pintu rampa	 

Dari analisis tingkat layanan pada fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau telah terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan dengan dimilikinya hidran, apar, *sprinkler*, petunjuk jalur evakuasi, alat lashing serta ganjal, *scupper*, dan adanya marka terhadap *cardeck* serta pintu rampa.

2) Aspek Keamanan

a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Tabel 4.14 Fasilitas Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Keamanan	2 Tersedia CCTV mencakup: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang Penumpang; dan 2) Fasilitas vital lainnya 	 <p>Terdapat 16 CCTV di atas kapal</p>

Dalam memiliki fasilitas CCTV, KMP Barau memenuhi persyaratan layanan minimum di kapal, sesuai dengan analisis tingkat layanan informasi fasilitas keamanan di atas.

Tabel 4.15 Fasilitas Petugas Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Petugas Keamanan	Harus terdapat petugas keamanan	Tidak Terdapat Petugas Keamanan di atas Kapal

Dari analisis tingkat layanan pada petugas keamanan tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan dengan ketiadaan petugas keamanan.

Tabel 4.16 Fasilitas Gangguan Informasi Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Informasi gangguan Keamanan	Harus terdapat serta mudah terakses	Tidak Terdapat

Pada analisis tingkat layanan pada informasi gangguan keamanan di atas, diperoleh kesimpulan jika KMP Barau gagal terpenuhi kriteria layanan minimal yang ditentukan karena tidak adanya informasi gangguan keamanan.

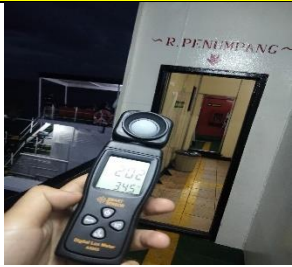


b) Standar Pelayanan Minimal Pemuatan Kendaraan

Tabel 4.17 Fasilitas Keamanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Keamanan	Terdapat serta berguna secara baik serta rekaman dapat dimanfaatkan	 <p>Tersedia 2 CCTV di cardeck</p>





Dari analisis tingkat layanan pada fasilitas keamanan tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau telah terpenuhi standar pelayanan minimal dengan adanya CCTV di *cardeck*.

Tabel 4.18 Fasilitas Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Lampu Penerangan	Intensitas cahaya dalam 200–300lux	
		 

Berdasarkan analisis tingkat layanan pencahayaan di atas, KMP Barau telah memenuhi persyaratan layanan minimum yang ditetapkan, yang mengharuskan intensitas cahaya minimum 200–300 lux..


Tabel 4.19 Lantai Geladak

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Lantai Geladak	a) Bisa terlihat secara jelas	 <p>Tersedia</p>
	b) Jarak pada salah satu bagian kendaraan minimal 60 cm	 <p>Jarak antar sisi 28 cm</p>
	c) Jarak antar depan serta belakang setiap kendaraan yaitu 30 cm	 <p>Jarak antar muka 35 cm</p>
	d) Kendaraan yang sisinya dekat dinding kapal diukur 60 cm pada sisi luar lambung kapal atau lapisan dinding dalam.	 <p>Jarak sisi 40 cm</p>

Mengingat jarak pada bagian kendaraan 28 cm, jarak antara bagian depan serta belakang 35 cm, serta jaraknya 40 cm dari sisi kapal, dapat disimpulkan dari analisis tingkat layanan lantai dek di atas KMP tersebut bahwa Barau telah gagal memenuhi standar layanan minimum yang ditetapkan.

c) Standar Pelayanan Minimal Pengoperasian Kapal

Tabel 4.20 Fasilitas Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Keamanan pada ruang mesin	Tersedia CCTV pada Ruang Mesin	 <p>Terdapat CCTV dalam ruang mesin</p>




Pada analisis tingkat layanan pada fasilitas keamanan terhadap ruang mesin tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau sudah memenuhi standar pelayanan minimal karena tersedianya CCTV pada ruang mesin.





3) Aspek Kenyamanan

a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Tabel 4.21 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	 <p>Tinggi ruangan 1,98m</p>




Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	Dimensi minimum pada kursi penumpang adalah lebar 50 cm serta panjang 50 cm.	 <p>Lebar 50 cm serta Panjang 47 cm</p>
	Ruang Tatami (teruntuk penumpang ekonomi yang durasi pelayarannya melebihi dua belas jam)	Tidak terdapat ruang tatami
	Kipas Angin/ AC	 <p>Terdapat Kipas</p>
	TV / Audio	 <p>Tidak Terdapat Tv / Audio</p>







Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
	Tempat Sampah	 <p>Terdapat Tempat Sampah</p>
	Area bersih 100%	 <p>Area bersih</p>
	Pengerassuara	 <p>Tersedia pengeras suara</p>
	Adanya Ventilasi	 <p>Tersedia Ventilasi</p>

Dalam analisis tingkat layanan fasilitas ruang penumpang ekonomis reguler tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan.

Dalam mempunyai kipas angin, tv/audio, tempat sampah, pengeras suara, dan memiliki ventilasi.



Tabel 4.22 Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Regular

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Ruang Penumpang Ekonomi Regular	Tinggi ruangan paling rendah 1,90m	 <p>Tinggi ruangan 1,92m</p>
	Sandaran tangan di setiap kursi penumpang	 <p>Terdapat Sandaran tangan di setiap kursi penumpang</p>
	Kursi Reklining/ <i>Reclining Seat</i>	 <p>Tersedia <i>Reclining seat</i></p>
	Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengkan dan sandaran	Tidak Tersedia

	AC	 Tersedia AC
	TV/ Video / Audio	 Terdapat Audio
	Tempat Sampah	 Terdapat Tempat Sampah
	Area bersih 100 %	 Area bersih 100 %
	Pengeras suara	 Tersedia Pengeras suara
	Ventilasi	 Tersedia Ventilasi



Akibat tidak tersedianya tempat duduk couch (kursi panjang yang dilengkapi lengan dan sandaran), KMP Barau dinilai gagal memenuhi kriteria pelayanan dasar yang ditetapkan berdasarkan kajian tingkat pelayanan fasilitas kamar penumpang kelas ekonomi nonreguler di atas.

Tabel 4.23 Toilet Reguler

JenisPelayanan	TolakUkur	KondisiEksisting
		KMP.Barau
ToiletReguler	Setiap 50 penumpang memiliki akses ke satu kamar mandi, dengan setidaknya satu toilet berbeda untuk setiap jenis kelamin.	 <p>Tersedia</p>
	Kawasan bersih serta tidak memiliki bau yang bersumber dari toilet tersebut	 <p>Tersedia</p>

Pada analisis tingkat layanan pada toilet reguler tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau telah terpenuhi standar pelayanan yang ada karena area yang bersih dan tidak berbau.

Tabel 4.24 Mushola

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Musholla	Tempat wudhu, alat sholat serta karpet	 <p>Tersedia</p>
	Tersedia AC/ Kipas Angin	Tidak Tersedia
	Kawasan bersih serta tidak memiliki bau yang bersumber dari Musholla	 <p>Area bersih serta tidak berbau</p>



Pada analisis tingkat layanan fasilitas musala tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan karena belum tersedia AC atau kipas angin.


Tabel 4.25 Ruang Menyusui

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Ruang Menyusui Reguler	Terdapat kursi/ sofa menggunakan sandarantangan	Tidak Terdapat kursi
	Terdapat AC / Kipas Angin / Ventilasi Udara	 <p>Terdapat AC, namun tidak tersedia ventilasi udara</p>

Pada analisis tingkat layanan fasilitas ruang ibu menyusui tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan, dikarenakan tidak tersedianya kursi dan ventilasi udara.



Tabel 4.26 Lampu Penerangan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Lampu Penerangan	200–300lux	 <p>Titik1</p>  <p>Titik2</p>

		 Titik3
		243

Pada survei lampu penerangan tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau sudah terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan karena memiliki intensitas cahaya 243


Tabel 4.27 Kantin

JenisPelayanan	TolokUkur	KondisiEksisting KMP.Barau
Dapur/Kantin/ Kafetarian	Tidak diperbolehkan diletakkan dalam geladak yang dipakai pada Kendaraan	 Tersedia Dapur dengan keadaan bersih dan menggunakan kompor listrik
	Perlu mempergunakan komporlistrik	
	memiliki sistem ventilasi sendiri, sistem pembuangan air limbah, dan tempat tidur.	 TersediaKantin/Kafetarian

Dari analisis tingkat layanan fasilitas dapur / kantin / kafetaria tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau sudah terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan karena tersedianya kompor listrik, memiliki sistem ventilasi.

b) Standar Pelayanan Minimal Pengoperasian Kapal

Tabel 4.28 Kondisi Fisik Kapal



Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Kondisi Fisik Kapal	Kapal Harus Dilaksanakan pengecatan apabila cat Sudah pudar maupun	

Pada analisis tingkat layanan keadaan fisik kapal diatas diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau telah terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan karena telah dilakukan pengecatan agar tidak terjadinya korosi.

4) Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Tabel 4.29 Informasi Pelayanan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting	
		KMP. Barau	
Informasi pelayanan	Informasi visual diposisikan dengan cara yang mudah dibaca dan bersifat instruktif.		Ketika tidak terdapat informasi diatas kapal
	Informasi dalam format audio harus dapat didengar dan 20 dB lebih keras daripada kebisingan latar belakang.		
			Ketika terdapat informasi diatas kapal
27dB			

Sehingga, rasio intensitas suara ketika menyampaikan informasi menggunakan keramaian yang terdapat telah terpenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan yaitu minimal 20 db.

Tabel 4.30 Fasilitas Pelayanan Penumpang Reguler

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	Memiliki ruang kerja dan satu stasiun kerja.	Tidak terdapat

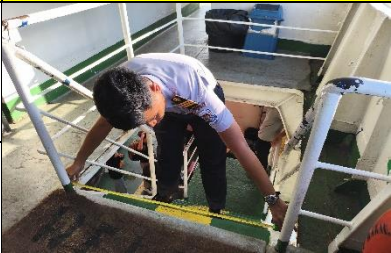
Jelas pada studi sebelumnya tentang kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas layanan penumpang reguler bahwa KMP Barau sudah gagal memenuhi kriteria layanan minimum yang ditetapkan karena tidak memiliki ruang informasi.

Tabel 4.31 Fasilitas Bagasi

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Bagasi Penumpang	Terdapat tempat yang nyaman dalam keberadaan barang bawaan	Tidak Terdapat


Pada analisis tingkat layanan fasilitas bagasi diatas diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan karena tidak tersedianya fasilitas bagasi bagi penumpang.


Tabel 4.32 Pengukuran Gang/Jalan

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Gang / Jalan	Hingga 100 penumpang, dengan jarak minimum 800 mm	 Jarak 115 cm
	Jarak minimal untuk kelompok lebih dari 100 orang adalah 100 cm.	
	Jarak minimal untuk penumpang di atas 1.000 adalah 120 cm.	

Mengingat jaraknya yang hanya 115 cm, berdasarkan pemeriksaan tingkat pelayanan fasilitas gang/jalan, diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau telah terpenuhi persyaratan pelayanan minimum yang ditentukan.

Tabel 4.33 Tangga



Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Gang / Jalan	Lebar tanggapaling sedikit 100 cm	 Lebar tangga 75 cm Jarak antartangga 22 cm
	Sudut kemiringan tangga penumpang penghubung antar dek tidak boleh lebih dari 45°.	
	Tidak licin	

	Kondisi Bersih	
--	----------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Pada analisis tingkat layanan fasilitas tangga diatas diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan pada lebar tangga kurang dari 100 cm.

b) Standar Pelayanan Minimal Pemuatan Kendaraan

Tabel 4.34 Fasilitas Bongkar Muat

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas Bongkar Muat	Punya setidaknya dua jalur landai untuk akses masuk dan keluar.	 

		Tersedia
	Harus ada dukungan untuk jalur landai dermaga yang dipergunakan dalam masuk dan keluar kendaraan serta untuk akses kendaraan dari dan ke dek atas.	 <p>Terdapat</p>
	Jalan landai dermaga yang digunakan untuk masuk dan keluar penumpang harus memiliki tempat duduk atau alat bantu lain untuk penumpang yang bepergian dari dan ke dek atas.	Tidak Tersedia
	Ketika sebuah kapal memiliki lebih dari satu dek kendaraan, jalur landai bagian dalam menghubungkan kedua lapisan tersebut.	Tidak Tersedia
	Akses kendaraan dari pintu samping	Tidak Tersedia

Pada analisis tingkat layanan fasilitas bongkar diatas diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan dengan tidak terdapat akses Penumpang/kendaraan dari pintu samping (*side ramp*).

Tabel 4.35 Ruang Geladak Kapal

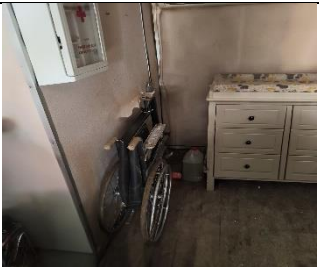

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Ruang Geladak Kapal	Beban gandar maksimum 10 ton dapat ditopang oleh lantai ruangan apabila terdapat kendaraan roda empat atau lebih di atasnya.	 <p>Tinggi ruangan 420cm</p>
	Tinggi ruang geladak gol I hingga V 250cm, gol VI hingga IX 420 cm	
	Setiap kapal perlu diganjal untuk stabilitas longitudinal. Jika diperkirakan air akan memaksa kapal miring lebih dari 10 derajat, kapal harus diikat untuk stabilitas transversal.	
	Kapal ini dilengkapi dengan jalur landai bagian dalam antara batas sekat tabrakan dan jalur landai haluan/buritan.	
	Saluran penghubung antara kompartemen kendaraan dan kompartemen penumpang, pencahayaan, dan sistem sirkulasi udara merupakan semua kebutuhan untuk kompartemen kendaraan.	

Pada analisis tingkat layanan fasilitas geladak diatas diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan karena memiliki tinggi ruangan 420cm, dilakukannya lashing ataupun ganjal, memiliki batas sekat tubrukan antara pintu rampa haluan, disediakannya lampu penerangan.

5) Aspek Kesetaraan

a) Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Tabel 4.36 Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus


Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Adanya <i>mobileramp</i> pada kemiriangan maksimum 20 derajat guna menyambungkan pada platform ke kapal	Tidak tersedia
	Adanya kursi roda	 Tersedia Kursi Roda
	Akses Prioritas	Tidak Tersedia
	akses mudah ke toilet	Tidak Tersedia
	Tersedia ruang ibu menyusui	

Pada analisis tingkat layanan fasilitas untuk berkebutuhan khusus tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan dengan tidak tersedianya fasilitas untuk berkebutuhan khusus.

6) Aspek Keteraturan

a) Standar Pelayanan Minimal Pengoperasian Kapal


Tabel 4.37 Jadwal Operasi

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau
Jadwal Operasi	Pemenuhan waktu sandar dan berlayar	 <p>Waktu sandar KMP. Barau dari kolam pelabuhan ke dermaga $\pm 5-6$ menit dan waktu berlayar KMP. Barau dengan tujuan Tanjung Uban – Telaga Punggur, dengan estimasi Tanjung Uban – Telaga Punggur 1 jam. Waktu bongkar muat KMP. Barau ± 60 menit.</p>
	Pemenuhan waktu bongkar muat penumpang dan kendaraan	

Pada analisis tingkat pelayanan jadwal operasi tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau telah terpenuhi standar pelayanan minimal terpenuhinya waktu sandar dan bongkar muat kapal.

Tabel 4.38 Kecepatan Dinas Kapal

Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi Eksisting
		KMP. Barau

Kecepatan DinasKapal	Pemenuhan waktu Kapalregulermminimal 10 knot	
-------------------------	----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Pada analisis tingkat layanan kecepatan dinas kapal tersebut diperoleh kesimpulan jika KMP. Barau belum terpenuhi standar pelayanan minimal yang ada karena waktu kapal reguler minimal 10 knot.

2. Analisis Data

a. Analisis Persentase Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

Temuan investigasi terhadap tingkat kesesuaian keadaan layanan penumpang di KMP Barau adalah sebagai berikut. Sejumlah faktor tidak memenuhi persyaratan layanan minimal untuk perjalanan feri. Tabel 4.39 menunjukkan kecukupan kriteria layanan penumpang kapal, yang dirangkum sebagai berikut.

Tabel 4.39 Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang di KMP
Barau

NO	AspekPenilaian	TolokUkur	Sesuai	Tidak sesuai
A.	ASPEKKESELAMATAN			

	1. Informasikeselamatandankesehatan			
		Perlu terdapat informasi fasilitas keselamatan serta kesehatan yang mudah diketahui serta terbaca oleh penumpang.	✓	
	2.Ketersediaan Fasilitas Keselamatan			
		a) APAR	✓	
		b) Sprinkler	✓	
		c) Alarm Pendeteksi Asap	✓	
		d) Life Jacket	✓	
		e) Life Buoy	✓	
		f) Life Raft	✓	
		g) Sekoci	✓	
		h) Petunjuk Jalur Evakuasi	✓	
		i) Titik Kumpul Evakuasi	✓	
	3. Ketersediaan Fasilitas Kesehatan			
		a) Terdapat Ruang Medis	✓	
		b) Terdapat Kipas Angin dan/atau AC	✓	
		c) Tersedia Tempat Tidur	✓	
		d) Tersedia Tandu		✓
		e) Tersedia Kursi Roda	✓	
		f) Tersedia Obat-Obatan	✓	
		g) Tersedia Tabung Oksigen	✓	
		h) Tersedia Perlengkapan P3K	✓	
	B. ASPEK KEAMANAN			
	1. Fasilitas Keamanan			
		Tersedia CCTV yang dapat berfungsi dan rekam dapat dimanfaatkan	✓	
	2. Petugas keamanan			
		Paling sedikit 1 (satu) orang per hari		✓
	3. Informasi gangguan keamanan			
		Tersedia informasi gangguan keamanan yang mudah dilihat		✓

C.	ASPEK KENYAMANAN			
	1. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler			
		a) Tinggi ruangan paling rancang 1.90 cm	✓	
		b) Tempat duduk penumpang lebar 50 cm serta Panjang 50 cm		✓
		c) Ada n y a ruang lesehan		✓
		d) Terdapat Kipas Angin/ AC	✓	
		e) Terdapat TV, Video, Audio	✓	
		f) Terdapat tempat sampah	✓	
		g) Kawasan bersih 100%	✓	
		h) Tersedia pengeras suara	✓	
		i) Tersedia s ventilasi	✓	
	2. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler			
		a) Tinggi ruangan paling rancang 1.90 cm	✓	
		b) Tempat duduk dengan sandaran tangan	✓	
		c) Kursi reklinable lebar 50 cm dan Panjang 50 cm	✓	
		d) Kursi sofa lebar 50 cm dan Panjang 60 cm		✓
		e) Terdapat AC	✓	
		f) Terdapat TV	✓	
		g) Terdapat tempat sampah	✓	
		h) Kawasan bersih 100%	✓	
		i) Terdapat pengeras suara	✓	
		j) Terdapat ventilasi	✓	
	3. Toilet			
		a) Terdapat 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang	✓	
		b) Kawasan bersih serta tidak bau	✓	
	4. Fasilitas Ibadah			
		a) Terdapat tempat wudhu, alat sholat, serta karpet	✓	
		b) Terdapat pendingin ruangan	✓	

		c) Kawasan bersih dan tidak berbau	✓	
	5. Ruang Menyusui			
		a) Terdapat Kursi/Sofa dengan sandaran Tangan		✓
		b) Terdapat AC/Kipas Angin/ventilasi Udara	✓	
	6. Lampu Penerangan			
		200–300lux	✓	
	7. Dapur/Kantin/ Kafetaria			
		a) Terdapat ruang penumpang	✓	
		b) Menggunakan kompor listrik	✓	
		c) Memiliki ventilasi	✓	
	D. ASPEK KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN			
	1. Informasi Pelayanan			
		a) Informasi dalam bentuk visual	✓	
		b) Intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	✓	
	2. Fasilitas layanan penumpang Reguler			
		Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja		✓
	3. Fasilitas Bagasi Penumpang			
		Terdapat tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan		✓
	4. Gang /Jalan			
		Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang	✓	
	5. Tangga			
		a) Lebar 100cm		✓
		b) Sudut kemiringan tidak melebihi 45° derajat	✓	
		c) Tidak licin	✓	
		d) Keadaan bersih	✓	
	E. ASPEK KESETARAAN			

	Fasilitasbagipenumpangberkebutuhankhusus			
		a)Terdapatmobileramp dengan kemiringan maksimum 20°		✓
		b)Terdapat kursiroda	✓	
		c)Terdapat aksesprioritas		✓
		d)Kemudahanakseske toilet		✓
		e)Terdapat ruangkhusus ibu menyusui	✓	
Total			52	13

Tabel 4.40 Kesesuaian Kondisi Pemuatan Kendaraan di KMP
Barau

NO	AspekPenilaian	TolokUkur	Sesuai	Tidak Sesuai
A.	ASPEKKESELAMATAN			
	1. InformasidanHimbauan			
		a)Dilarang Merokok	✓	
		b)Dilarang Menghidupkan MesinKendaraanketika Pelayaran hingga pintu rampa dibuka kembali	✓	
		c)Dilarangmembuangsampah kelaut	✓	
		d)Dilarangbersandardireling	✓	
		e)Penumpangdilarangtinggal didalam kendaraan dan di geladak kendaraan	✓	
	2.Fasilitakeselamatanpemuatankendaraan			
		a)Hidrant	✓	
		b)APAR	✓	
		c)Sprinkler	✓	
		d)AlarmPendeteksiAsap	✓	
		e)Petunjukjalurevakuasi	✓	
		f)Mempunyai AlatLashingdan Ganjal	✓	

		g) Mempunyai Scupper	✓	
		h) Adanya markat terhadap cardeck dan pintu rampa	✓	
B. ASPEK KEAMANAN				
1. Fasilitas Keamanan				
		Tersedia CCTV	✓	
2. Lampu Penerangan				
		Intensitas Cahaya 200–300 lux	✓	
3. Lantai Geladak				
		a) Garis lajur dilihat secara jelas	✓	
		b) Jarak pada salah satu bagian kendaraan ≥ 60 cm		✓
		c) Jarak pada depan serta belakang kendaraan adalah 30 cm		✓
		d) Jarak pada dinding kapal 60 cm		✓
C. ASPEK KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				
1. Fasilitas bongkar muat				
		a) Paling sedikit memiliki 2 pintu rampa	✓	
		b) Terdapat akses kendaraan dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan		✓
		c) Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) perlu terdapat dudukan atau tumpuan		✓
		d) Terdapat inner ramp		✓
		e) Akses kendaraan dari pintu samping		✓
3. Ruang Geladak Kapal				
		a) Lantai geladak dirancang 10 ton	✓	
		b) Tinggi ruang kendaraan	✓	
		c) Kendaraan digantungkan diikat	✓	

		(lashing)		
		d)AntarapinturampaHaluan/ buritan diberi tanda sekat	✓	
		e)Terdapat lampupenerangan di ruang kendaraan	✓	
Total			22	7

Tabel 4.41 Kesesuaian Kondisi Pengoperasian Kapal KMP Barau

NO	AspekPenilaian	TolokUkur	Sesuai	Tidak Sesuai
A.	ASPEKKEAMANAN			
	FasilitasKeamananpadaruangmesin			
		Terdapat CCTVterhadap ruang mesin	✓	
B.	ASPEKKENYAMANAN			
	KondisiFisikKapal			
		Kapal perlu dilaksanakan pengecatan jika cat sudah pudaratau terjadi korosi	✓	
C.	ASPEKKETERATURAN			
	1.Jadwal Operasi			
		Pemenuhanwaktusandardan berlayar	✓	
		Pemenuhanwaktubongkar/muat penumpang dan kendaraan	✓	
	2.KecepatanDinasKapal			
		Pemenuhanwaktuberlayar		✓
Total			4	1

b. Analisis Persentase Kesesuaian

1) Hasil Survey Pelayanan Penumpang

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\sum \text{sesuai}}{\sum \text{total jenis pelayanan}} \times 100\% \\
 &= \frac{52}{65} \times 100\%
 \end{aligned}$$

$$= 80\%$$

Analisa persentase kesesuaian pelayanan minimal penumpang di KMP Barau adalah 80% sesuai dan 20% tidak sesuai, pada aspek keselamatan karena tidak dimilikinya fasilitas tandu, pada aspek keamanan tidak dimilikinya petugas keamanan dan tidak tersedianya informasi gangguan, lalu pada aspek kenyamanan tidak memiliki ruang lesehan dan juga kursi sofa lebar, pada aspek keterjangkauan tidak dimilikinya ruang kerja dan juga bagasi penumpang. Pada aspek kesetaraan tidak tersedianya akses prioritas bagi kaum difabel.

2) Hasil Survey Pelayanan Pemuatan Kendaraan

$$\begin{aligned}\text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\Sigma \text{Sesuai}}{\Sigma \text{total jenis pelayanan}} \times 100\% \\ &= \frac{22}{29} \times 100\% \\ &= 75,86\%\end{aligned}$$

Analisa persentase kesesuaian pelayanan pemuatan kendaraan di KMP Barau adalah 75.86% sesuai dan 24.14% tidak sesuai, pada aspek keamanan tidak sesuainya jarak antar sisi kendaraan, pada aspek keterjangkauan tidak dimilikinya *upper deck, inner ramp*.

3) Hasil Survey Pelayanan Pengoperasian Kapal

$$\begin{aligned}\text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\Sigma \text{sesuai}}{\Sigma \text{total jenis pelayanan}} \times 100\% \\ &= \frac{4}{5} \times 100\% \\ &= 80\%\end{aligned}$$

Analisa persentase kesesuaian pelayanan pemuatan kendaraan di KMP Barau adalah 80% sesuai dan 20% tidak sesuai, pada aspek keteraturan karena tidak terpenuhinya kecepatan waktu berlayar.

C. Pembahasan

Melalui survei yang sudah dilaksanakan, Ditemukan sejumlah layanan yang memenuhi atau tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada PM 62 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Melalui analisis persentase kesesuaian terdapat hasil berupa persentase yang menjadi acuan dalam pemenuhan standar pelayanan minimal. Melalui survey pelayanan penumpang didapatkan persentase kesesuaian 80% dari 100% nilai persentase minimal yang dimana masih memiliki kekurangan 20% untuk memenuhi kesesuaian standar pelayanan minimal, survey pelayanan pemuatan kendaraan didapatkan persentase kesesuaian 75,86% dari 100% nilai persentase minimal yang dimana masih memiliki kekurangan 24,14% untuk memenuhi standar pelayanan minimal, survey pelayanan pengoperasian kapal didapatkan persentase 80% dari 100% nilai persentase minimal yang dimana masih memiliki kekurangan 20% untuk memenuhi standar pelayanan minimal. Adapun usulan solusi dan bahan pertimbangan berdasarkan hasil observasi yaitu dibawah ini:

1. Standar Pelayanan Minimal Penumpang

a) Aspek Keselamatan

Selain Ruang Medis yang memadai Pihak Pengelola kapal juga perlu melengkapi fasilitas kesehatan berbentuk Tandu, Peralatan medis yang bisa dipergunakan apabila terdapat keadaan darurat maupun keluhan dari penumpang saat kapal sedang melaju.

1) Tandu

pembelian tandu, yang diposisikan di area yang mudah diakses oleh wisatawan, seperti tempat umum dan ruang medis, untuk memudahkan evakuasi penumpang yang membutuhkan bantuan.



Gambar 4.11 Contoh Tandu

Sumber: www.galerimedika.com

b) Aspek Keamanan

1) Petugas Keamanan

Untuk menjaga keamanan kapal dan kenyamanan penumpang, petugas keamanan yang memiliki minimal satu sertifikat setiap hari ditambahkan ke kapal.



Gambar 4.12 Petugas Keaman

Sumber: www.detik.com

2) Informasi Gangguan Keamanan

Informasi mengenai gangguan keamanan sebaiknya diberikan dalam bentuk stiker yang mudah dibaca terdapat nomor telepon dan/atau SMS untuk layanan pengaduan. Disarankan agar ada petugas yang ditunjuk untuk menangani layanan pengaduan.



Gambar 4.13 Contoh stiker layanan pengaduan keamanan

Sumber: shopee.co.id

c) Aspek Kenyamanan

1) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

(a) Tempat duduk

Tersedia tempat duduk dalam ukuran tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm serta panjang 50 cm.

2) Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler

(a) Kursi Sofa

Tersedia Kursi Sofa di atas kapal pada ruang ekonomi reguler.



Gambar 4.14 Contoh kursi sofa

Sumber: www.jatijeparamebel.com

d) Aspek Kemudahan / Keterjangkauan

1) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler



Gambar 4.15 Contoh fasilitas layanan penumpang reguler

Sumber: mamikos.com

2) Fasilitas Bagasi Penumpang

Agar wisatawan dapat mengangkut dan menyimpan barang bawaannya dengan lebih mudah, fasilitas bagasi penumpang yang aman dan nyaman harus ditambahkan.



Gambar 4.16 Contoh fasilitas bagasi

Sumber: google.com

3) Tangga

Selain menyediakan tangga pada keadaan bersih serta tidak licin Pihak pengelola kapal harus menyediakan Lebar tanggayang sesuai yakni terkecil 100 cm dan sudut kemiringan tidak melebihi 45 derajat supaya menyediakan kemudahan akses naik/turun untuk penumpang.



Gambar 4.17 Tangga yang diharapkan

Sumber: istockphoto.com

e) Aspek Kesetaraan

1) *Mobile Ramp*

Mobile ramp pada kemiringan terbesar 20 derajat guna mengarah ke kapal. Pihak pengelola harus menyediakan *mobile ramp* khusus penumpang *difable* supaya mempermudah akses penumpang berkebutuhan khusus ketika menaiki kapal.



Gambar 4.18 Contoh *Mobile Ramp*

Sumber: www.dambarchamps.com

2) Akses Prioritas

Sangatlah bermanfaat bagi para penyandang disabilitas untuk memiliki akses prioritas di kapal sehingga mereka dapat merasa nyaman saat berlayar.

3) Kemudahan Akses Menuju Toilet

Menambahkan toilet pada fasilitas khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus atau disabilitas dapat membuat kehidupan mereka lebih mudah saat berada di atas kapal.



Gambar 4.19 Contoh Toilet *Difable*

Sumber: republikmanusia.com

2. Standar Pelayanan Minimal Pemuatan Kendaraan

a) Aspek Keamanan

1) Lantai Geladak

- (a) Jarak pada sisi kendaraan ialah 60 cm
- (b) Jarak antar depan serta belakang kendaraan yaitu 30 cm
- (c) Jarak pada dinding kapal yaitu 60 cm

b) Aspek Kemudahan/ Keterjangkauan

1) Fasilitas Bongkar Muat

- (a) Harus Terdapat akses kendaraan dari dan ke geladak atas (upper deck) perlu disediakan dudukan.
- (b) Harus Akses Penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) perlu terdapat tumpuan
- (c) Harus adanya inner ramp
- (d) Harus Akses kendaraan dari pintu samping

3. Standar Pelayanan Minimal Pengoperasian Kapal

a) Aspek Keteraturan

Kecepatan Dinaskapal Harusselarass padaketeraturanyang berlaku yaitu minimal 10 knot.

Tabel 4.40 Perbandingan Manfaat antara Kondisi yang ada dengan kondisi yang direncanakan

No	KondisiSekarang	KondisiYang Direncanakan	Manfaat
1	Tidak terdapat tandu di atas kapal	Perlu adanya fasilitas tandu di atas kapal	Jika terjadi keadaan darurat, penumpang dapat memberikan pertolongan pertama dengan segera.
2	Tidak tersedianya petugas keamanan bersertifikat	Dipekerjakan minimal 1 (satu) petugas keamanan bersertifikat.	Supaya bisa bersikap bila terdapat tindakan kriminal yang membahayakan penumpang di kapal, maka penumpang merasa aman.
3	Tidak tersedia stiker dengan nomor sms/telepon pengaduan di atas kapal	Disediakan stiker dengan nomor telepon pengaduan di ruangan penumpang yang dapat	Agar penumpang dapat menghubungi nomor tersebut apabila terjadi gangguan pelayanan selama di atas kapal
4	Kurangnya penerangan di geladak kapal tempat kendaraan	Pihak pengelola kapal hendaknya memperbaiki fasilitas lampu yang berada di geladak kapal	untuk memberikan kemudahan bagi pengemudi kendaraan untuk menempatkan kendaraannya di atas kapal
5	Jarak antar kendaraan di atas kapal tidak selaras pada aturan yang ada	Jarak antar kendaraan tersebut kapal disesuaikan dengan aturan yang berlaku	Untuk stabilitas dan keselamatan berlayar
6	Lebar dan panjang kursi tidak sesuai dengan aturan yang berlaku	Kursi diperlukan perbaikan agar panjang dan lebarnya sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu panjang minimal 50 cm dan lebar 50 cm	Untuk kenyamanan penumpang ketika pelayaran sedang berlangsung
7	Tidak tersedia kursi sofa	Penambahan tempat duduk yang selaras pada peraturan yang telah ditetapkan	Supaya penumpang merasa aman saat berlayar
8	Tidak tersedianya minimal ruang atau tempat serta mempunyai	Terdapat tempat untuk memberikan informasi serta petugas	Untuk memberikan kemudahan dalam menerima informasi bagi penumpang

	1 (satu) meja kerja dalam pemberian informasi terkait perjalanan kapal	informasi/pramugari	selama pelayaran berlangsung
9	Fasilitas untuk penempatan barang bawaan penumpang yang aman dan nyaman masih kurang.	Bagasi tersedia untuk barang bawaan penumpang di lokasi yang nyaman dan aman.	untuk mencegah barang bawaan penumpang tersebar atau tertukar saat berada di dalam bagasi.
10	Lebarnya tidak sesuai yaitu lebih dari 75 cm	Tangga perlu diadakan pelebaran sehingga memiliki lebar 100 cm	Untuk mencegah kepadatan, tangga tidak terlalu kecil demi kenyamanan penumpang.
11	Tidak ada jalur landai bergerak yang dirancang khusus bagi tamu penyandang cacat yang dapat mendaki hingga 20 derajat untuk mencapai kapal.	Bagi penumpang berkebutuhan khusus, tersedia jalur landai bergerak khusus yang dapat digunakan untuk mencapai kapal dengan kemiringan hingga 20 derajat.	Memudahkan penyandang disabilitas untuk naik dan turun kapal
12	Penumpang dengan kebutuhan khusus tidak mendapat akses prioritas di dalam pesawat.	Akses prioritas tambahan, termasuk informasi kursi roda dan jalur khusus, untuk pelancong dengan kebutuhan khusus..	Untuk mempermudah akses penumpang disabilitas di atas kapal
13	Tidak terpenuhinya Kecepatan kapal	Pihak Pengelola kapal harus memenuhi kecepatan kapal sesuai peraturan yang berlaku	Untuk lebih mengoptimalkan waktu kapal saat berlayar

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada kajian yang dilaksanakan oleh peneliti, sehingga pada permasalahan yang terjadi diperoleh kesimpulan pada kertas kerja wajib (KKW) yaitu dibawah ini :

1. KMP. Barau yang beroperasi di lintasan Tanjung Uban – Telaga Punggur belum selaras standar pelayanan Angkutan Penyeberangan seperti yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Presentase kesesuaian standar pelayanan penumpang 80% dan presentase tidak sesuai 20%. Presentase kesesuaian pelayanan pemuatan kendaraan 75, 86 % serta presentase tidak sesuai 24,14 %. Presentase kesesuaian pelayanan operasional kapal 80 %. Dan persentase tidak sesuai 20%.
2. Pada hasil analisis yang sudah dilaksanakan, aspek pelayanan yang harus diperbaiki oleh operator kapal antara lain: aspek keselamatannya yaitu pada fasilitas kesehatan seperti tandu, pada aspek keamanannya yaitu pada petugas keamanan, stiker nomor telepon, lampu penerangan pada geladak kapal, dan jarak antar kendaraan. Pada aspek kenyamanannya yaitu pada lebar dan panjang kursi penumpang, kursi sofa, pada aspek kemudahan/keterjangkauannya yaitu pada fasilitas layanan penumpang, berupa fasilitas bagasi penumpang serta fasilitas bongkar muat, terhadap aspek kesetaraan yaitu pada fasilitas untuk penumpang yang mempunyai kebutuhan khusus/ kaum disabilitas, dan aspek keteraturan yaitu pada kecepatan dinas kapal.

B. Saran

Adapun beberapa masukan yang berupa saran dalam Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan di KMP. Barau yaitu:

1. Pihak operator kapal harus menambah ataupun memperbaiki fasilitas yang berada di atas kapal yang dinilai belum memenuhi atau selaras pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2019.
2. Perlu adanya peninjauan serta pengecekan fasilitas dengan berkala untuk pemberian evaluasi guna memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang diberikan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kepulauan Riau selaku pengawas operasional pelabuhan penyeberangan tersebut.
3. Diadakan petugas khusus dalam melaksanakan pemantauan ataupun pengecekan secara berkala yang memiliki tugas dalam pemberian evaluasi terhadap memenuhi pelayanan terhadap penumpang yang terhubung terhadap aspek keselamatan serta kesehatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan dan keterjangkauan, serta aspek kesetaraan.

Daftar Pustaka

- Halek Bakar, I. A. (2013). TRANSPORTASI PENYEBERANGAN. JAKARTA: RAJA GRAFINDO.
- D. H. (2023). Pengantar&Teori GeografiTransportasi. Indramayu: Penerbit Adab.
- Jannah, D. (2021). Standar Pelayanan Publik. Sleman: Deepublish.
- Kirom, B. (2021). Mengukur Kinerja dan Kepuasan Konsumen. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Menteri Perhubungan. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Pemerintah Pusat. (2008). Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan. Jakarta: sekretariat negara.
- Pemerintah Pusat. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Priyono, B., Ilham, C. I., Fathoni, M., & Setiawan, B. (2021). Pengelolaan Angkutan Sungai, Danau Dan Penyeberangan. Indramayu: Penerbit Adab.
- Sakinah. (2022). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Di Atas KMP. Bili Pada Lintasan Tebas Kuala-Perigi Piai Berdasarkan PM 62 Tahun 2019 (skripsi tidak dipublikasikan). Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prodi MTPD.
- Setiawan, B., Ilham, C. I., Fathoni, M., & Lumbantungkup, D. (2024). Teknik Survey ASDP. Indramayu: Penerbit Adab.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Yuwanda, M. A. (2022). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Di KMP. Ile Labalekan Lintasan Kupang-Rote Provinsi Nusa Tenggara Timur (skripsi tidak dipublikasikan). Palembang: Poltektrans SDP Palembang, Prodi MTPD.

Daftar Lampiran

Lampiran I Dokumentasi survei kondisi eksisting





NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
1	KESELAMATAN				
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	a. Informasikeselamatan dan kesehatan	a. Informasifasilitaskeselamatan dan paling sedikit meliputi; 1) Alat pemadamapiangan (APAR) 2) Sprinkler dan alarm pendeteksi asap 3) <i>Life Jacket</i> 4) <i>Life Bouy</i> 5) <i>Life Raft</i> 6) <i>Sekoci</i> 7) Petunjukjalur evakuasi 8) Titikkumpul evakuasi 9) Informasifasilitaskesehatanmudahdilihat dan dibaca, paling sedikit : a) Ruang medis (tersediapangtidur, tandu, kursiroda, obat-obatan, tabung oksigen); b) Perlengkapan P3K (Pertolongan pertama pada kecelakaan)	Ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan paling sedikit berupa: a. Stiker b. Video c. Audio d. Papan petunjuk informasi
	b. Fasilitas Keselamatan	Ketersediaan peralatan penyalatandaruratdalam bahaya (kebakaran, kecelakaanatau bencanaalam)	a. Kondisi b. Ketersediaan c. Fungsi	Ketersediaan alat keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain : a. Alat pemadam kebakaran b. Sprinkler dan Alaran asap c. <i>Life Jacket</i> d. <i>Life Bouy</i> e. <i>Life Raft</i> f. <i>Sekoci</i> g. Petunjukjalur evakuasi	

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
				h. Titikkumpul evakuasi	
	c. Fasilitas kesehatan	Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Fasilitas kesehatan antara lain : a. Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan tabung oksigen) b. Perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan)	Dilengkapi pendingin ruangan (kipas angin dan /atau AC)
2.SPM PEMUATAN KENDARAAN					
	a. Informasi dan Himbauan	Informasi dan himbauan antara lain meliputi : a. Dilarang merokok b. Dilarang menghidupkan mesin kendaraan saat istirahat c. Dilarang membuang sampah sembarangan d. Dilarang bersandar di reling e. Pemberitahuan ketika kapal akan berlayar dan sandar	Ketersediaan	Tersedia dan mudah dibaca dan dilihat	a. Terletak di geladak bagian depan dan belakang b. Informasi himbauan dapat berupa audio dan papan informasi

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
	b. Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	Tersedianya perlengkapan keselamatan pada saat pemuatan kendaraan berupa : a. Hidran b. Apar c. Sprinkler dan alat pendeteksi asap d. Petunjuk jalur evakuasi e. Memiliki alat lashing dan ganjal f. Memiliki Scupper g. Terdapat marka pada cardeck dan pintu rampa	a. Kondisi b. Ketersediaan	Tersedia, mudah dijangkau dan berfungsi	
II	KEAMANAN				
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	a. Tersedia CCTV meliputi : 1) Ruang penumpang; dan 2) Fasilitas vital lainnya	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b. Petugas keamanan	Berupa petugas keamanan yang memiliki sertifikasi	Ketersediaan	Harus tersedia	Paling sedikit 1 (satu) orang hari
	c. Informasi gangguan keamanan	Berupa tiker dengan nomor telepon dan / atau SMS layanan pengaduan	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	Informasi gangguan keamanan mudah dilihat
	2. SPM PEMUATAN KENDARAAN				
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	a. CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan b. Diletakan pada haluan dan buritan

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
	b. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di kapal penyeberangan untuk memberikan kemudahan pengemudi pada saat menempatkan kendaraan di kapal	Ketersediaan	Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux	c. CCTV yang dipasang paling sedikit 2 (dua) Jumlah lampu yang terpasang sesuai dengan luasan ruang geladak kapal
	c. Lantai Geladak	Lantai ruang untuk kendaraan dilengkapi dengan garis lajur kendaraan	Ketersediaan	a. Dapat dilihat dengan jelas b. Jarak antara salah satu kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm c. Jarak antara muka kendaraan dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm d. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm di hitung dari lapisan di dinding atau sisi luang dinding-gading (frame)	Warna lantai geladak hijau dengan garis lajur kendaraan kuning
3. SPM OPERASIONAL KAPAL					
	Fasilitas keamanan pada ruang mesin	Pengawasan di ruang mesin	Ketersediaan	Tersedia CCTV pada ruang mesin	CCTV dapat berfungsi dan rekam dapat dimanfaatkan

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
III	KENYAMANAN				
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	a. Ruang penumpang ekonomi reguler	Ruang / tempat yang disediakan untuk penumpang(ruang tertutup dan / atau ruang terbuka)	a. Kondisi baik dan bersih b. Ketersediaan	a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm c. Ruang lesehan / tatami (untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar 8 jam) d. Kipas angin / AC e. TV/ video / Audio f. Tempat sampah g. Area bersih 100% h. Pengerassuara i. Terdapat ventilasi	
	b. Ruang penumpang non ekonomi reguler	Ruang / tempat yang disediakan untuk penumpang(ruangan tertentu dan / atau ruang terbuka)	a. Kondisi b. Ketersediaan	a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m b. Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantal jok, serta ditempatkan pada ruangan penumpang tidak tertutup kurangi kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm c. Kursi reclining / reclining seat (luas kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm tiap kursi)	

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
				d. Kursi sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) ukuran sofa dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm) e. AC f. TV/ Video /Audio g. Tempat sampah h. Area bersih 100% i. Pengerassuara j. Terdapat ventilasi	
	c. Ruang penumpang Ferry Ekspres	Ruangan / tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup dan / atau ruangan terbuka)	a. Kondisi b. Ketersediaan	a. Ruang santai (<i>Lounge</i>); b. Area bermain anak; c. Tempat pengisian daya ponsel d. Tempat untuk berpoto e. Akses bebas wifi f. Tersedia hiburan berupa LED TV yang saling terintegrasi untuk pada suatu sistem untuk mengontrol konten;	

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
				g. Kursi sofa yang memiliki lengan dan sandaran, berlapisbusa dan <i>upholstery</i> h. Senilukisandinding (mural) dan media seni kontemporer yang mengangkatbudaya setempat i. Fasilitasramahdisabilitas j. Sigange di kapal k. Menyediakan area merokok terpisah denganruangakomodasi l. Tersedia penghawaanbuatan (AC) dengansuhu 24° C-26°; m. Tersedia area untukkegiatan diataskapal (seminar, <i>gathering</i> dan <i>live music</i>);	
	d. Toilet Reguler	Tersedianya toilet	a. Jumlah b. Kondisi	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan/ atau minimal terdapat toilet terpisahuntuk setiapgender; b. Area bersih dan tidak berbau yang berasaldaridalam toilet	a. Ratio : 1 toilet untuk 50 orang b. Disediakan air tawar

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
	e. Toilet Ferry Ekspres		a. Jumlah b. Kondisi	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet c. Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difable.	a. Ratio : 1 toilet untuk orang b. Disediakan air tawar
	f. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet b. Tersedia kipas angin / AC c. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari mushola	a. Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah b. Disediakan air tawar
	g. Ruang Menyusui reguler	Fasilitas untuk ibu dan anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia kursi / sofa dengan sandaran tangan b. Tersedia AC/ kipas angin / ventilasi udara	
	h. Ruang Menyusui Ekspres	Fasilitas untuk ibu dan anak	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Tersedia sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil b. Tersedia AC / kipas c. Tersedia kasur bayi untuk mengganti popok d. Tersedia tempat sampah e. Tersedia wastafel	

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
				f. Tersedia lemari pendingin untuk penyimpanan ASI	
	i. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di fasilitas penumpang dan vital lainnya untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	Intensitas cahaya	200-300 lux	
	j. Dapur / kantin / kafetarian	Dapur / kantin / kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang	a. Tempat b. Ketersediaan	a. Tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan b. Harus menggunakan kompor listrik c. Mempunyai sistem lubang angin / ventilasi udara dan pembuang air kotor yang terpisah dengan ruang komodasi	
	2. SPM PENGOPERASIN KAPAL				
	Kondisi fisik kapal	Kondisi fisik kapal merupakan kondisi keseluruhan bagian kapal	Kondisi baik	Kapal harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar atau mengalami korosi	
IV	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN				
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	a. informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar serta terinformasikan	a. Tempat b. Ketersediaan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat yang terinformasikan dan mudah dilihat	

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
				b. Informasidalam bentuk audioharus jelas terdengar denganintensitassuara 20 dB lebih besardarikebisingan yang ada	
	b. Fasilitas layanan penumpang reguler	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	Ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	Disediakan petugas inform dan / atau pramugari
	c. Fasilitas layanan penumpang Ferry Ekspres	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	Ketersediaan	a. Mempunyairuangatautempat dan memiliki 1 (satu) mejakerja b. Memilikilayananpurnajualyaitu <i>contactcenter</i> 24 jam c. Menyediakan petugas <i>dedicate</i> untukkebersihan, toilet keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara / i) d. Kartu tanda naik kapal (<i>Boarding pass</i>) yang terhubung denganmanifestlangkap setiap penumpang dan kendaraan e. Layanan penjualantiket melalu <i>online</i> berbasiswebsite dan aplikasi yang pembayarannyaterintegrasi dengan pengelola pelabuhan f. Wajib menggunakanlayanan pembayaran non tunai	
	d. Fasilitas bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan	Ketersediaan	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	Barang bawaan penumpang yang dijinjing

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
	e. Gang / Jalan	Memberikan kemudahan akses keluar / masuk bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan	Barang bawaan penumpang yang dijinjing
	f. Tangga	Memberikan kemudahan akses naik / turun bagi penumpang	a. Luas b. Kondisi	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45° derajat c. Tidak licin d. Kondisi bersih	
2. SPM PEMUATAN KENDARAAN					
	a. Fasilitas Bongkar Muat	Fasilitas yang digunakan dalam kegiatan pemuatan ke dalam kapal berupa pintu rampa	Tersedia dan berfungsi dengan baik	a. Paling sedikit memiliki 2 (dua) pintu rampa yang digunakan untuk jelankeluar dan masuk b. Akses kendaraan dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia kedudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jelankeluar masuk kendaraan c. Akses penumpang dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia kedudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jelankeluar masuk penumpang d. Untuk kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antar geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (<i>inner rampa</i>) e. Akses kendaraan dari pintu samping (<i>side rampa</i>)	
	b. Ruang Geladak kapal	Sebagai tempat untuk parkir kendaraan	a. kondisi	Ruang geladak kapal untuk kendaraan harus	

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
		selama masa pelayaran	b. Ketersediaan	<p>memenuhi :</p> <p>a. Lantai ruang kendaraan harus dirancang mampu menahan beban kendaraan roda empat atau lebih dengan muatan sumbu berat (MST) 10 ton</p> <p>b. Tinggi ruang geladak :</p> <p>1) Untuk membuat kendaraan golongan I sampai V sekurang-kurangnya 250 cm;</p> <p>2) Untuk memuat kendaraan golongan VI sampai dengan golongan IX sekurang-kurangnya 420 cm;</p> <p>c. Untuk stabilitas memanjang setiap kendaraan harus dengan jal dan untuk stabilitas melintang, apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan kapal lebih dari 10 (sepuluh) derajat maka kendaraan wajib diikat (<i>lashing</i>)</p> <p>d. Antara pintu rampa haluan / buritan dengan batas sekat tubruk dan beritanda garis pembatas</p> <p>e. Ruang kendaraan harus disediakan lampu penerangan, sistem sirkulasi udara, jalan penghubung antar ruang kendaraan dan ruang penumpang</p>	
V	KESETARAAN				
	SPM PELAYANAN PENUMPANG				
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil	Kemudahan	<p>a. Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimal 20° untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal</p> <p>b. Tersedianya kursi roda</p> <p>c. Akses prioritas</p>	

NO	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	keterangan
				d. Kemudahan akses untuk ke toilet e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui	
VI	KETERATURAN				
	SPM PENGOPERASIAN KAPAL				
	a. Jadwal Operasi	Melakukan jadwal sesuai yang ditetapkan	Ketepatan waktu	a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar b. Pemenuhan waktu bongkar / muat penumpang dan kendaraan	Jadwal operasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
	b. Kecepatan Dinas Kapal	Melaksanakan kecepatan dinas kapal sesuai dengan yang ditetapkan	Ketepatan waktu	Pemenuhan waktu berlayar	a. Kapal Reguler : Minimal 10 knot b. Kapal Ekspres : Minimal 15 Knot

Sumber: Lampiran 1 pada PM 62 Tahun 2019