

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK
PROVINSI BANTEN**



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

AHMAD AQIB

NPM. 2203052

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

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN MERAK
PROVINSI BANTEN**



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

AHMAD AQIB
NPM. 2203052

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

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN MERAK
PROVINSI BANTEN**

Disusun dan Diajukan Oleh:

AHMAD AQIB
NPM. 2203052

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Kertas Kerja Wajib
Pada tanggal 30 Juli 2025

Menyetujui,

Penguji I



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

Penguji II



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

Penguji III



Santoso, S.E., M.Si.
NIP. 19820929 200912 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



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

PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB

Judul : TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK PROVINSI
BANTEN

Nama : Ahmad Aqib
NPM : 2203052

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan
Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

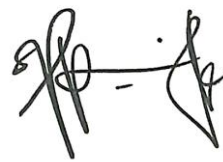
, Juli 2025
Palembang Menyetujui,

Pembimbing I



Sri Kartini, S.T., M.Si.
NIP. 19840117 200812 2 001

Pembimbing II



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

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 : Ahmad Aqib

NPM : 2203052

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **Pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul Tinjauan Fasilitas Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Merak Provinsi Banten, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Poltektrans SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya No. 116, Perajin, Banyuasin 1, Kab. Banyuasin,
Sumatera Selatan

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

Palembang, Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



(Poiteknik Transportasi SDP Palembang)

(Ahmad Aqib)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fathin

NPM : 2203061

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa kertas kerja wajib yang saya tulis dengan judul

FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK PROVINSI BANTEN

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

Palembang, Juli 2025

Penulis



(Ahmad Aqib)



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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : 133 / PD / 2025


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

Nama : Ahmad Aqib
NPM : 2203052
Program Studi : D. III STUDI MTPD
Judul Karya : Tinjauan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan
Penyeberangan Provinsi Banten

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, 27 Agustus 2025

Verifikator


Kurniawan, S.IP
NIP. 19990422 202521 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan laporan dengan judul "TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK" ini dengan baik dan lancar.

Kertas Kerja Wajib (KKW) ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan (MTPD) di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan laporan ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat digunakan sebagai perbaikan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini.

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

1. Orang Tua dan keluarga saya yang tak pernah berhenti memberikan dukungan, doa, serta semangat dan kasih sayang yang terlimpahkan.
2. Direktur Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang, Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatomoko, M.M., M.Mar.E.
3. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
4. Ibu Sri Kartini, S.T., M.SI. Sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Sri Kelana, S.OR., M.PD. Sebagai Dosen Pembimbing II Kertas Kerja Wajib ini, terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada saya Sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Kakak-Kakak Alumni dan Staff Pelabuhan Penyeberangan Merak

6. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai,Danau dan Penyeberangan Palembang
7. Rekan-Rekan Satu Angkatan XXXIII “ABHISEVA NAWASENA” dan adik Tingkat Angkatan XXXIV dan XXXV, Terima kasih atas bantuan dan doanya.
8. Teman-Teman Jambi Adel,Ojat,Rika,Keni,Didan,Faqih,Putra,Afifah,Syakira terima kasih atas dukungan dan masukannya Selama pengerjaan Kertas Kerja Wajib ini.
9. Teman satu kamar satu perjuangan Kamar 21 Fathin,Sambo,Agung
10. Terakhir ucapan terima kasih ini dituju kepada sosok yang selalu hadir dan tulus dalam melakukan segala hal yang sudah dilalui tidak pernah menyerah di setiap keadaan dan selalu berjuang di berbagai rintangan ,Terima Kasih Diriku.’

Saya menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna,oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Palembang, Juli 2025

Penulis

**TINJAUAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN MERAK
PROVINSI BANTEN**

Ahmad Aqib (2203052)

Dibimbing oleh : Sri Kartini, S.T., M.Si. dan
Sri Kelana, S.Or.,M.Pd.

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Merak merupakan salah satu pelabuhan utama di Indonesia yang melayani arus penumpang dan kendaraan dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatra. Sebagai pintu gerbang transportasi antar pulau, keberadaan fasilitas pelayanan penumpang yang memadai menjadi hal yang sangat penting guna mendukung kenyamanan, keselamatan, dan kelancaran perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau dan mengevaluasi ketersediaan serta kelayakan fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak, baik dari sisi darat maupun sisi laut, berdasarkan indikator standar pelayanan minimum dan peraturan yang berlaku.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung di lapangan, dokumentasi, serta wawancara dengan pihak terkait. Data primer diperoleh melalui pengamatan fasilitas secara langsung di terminal dan dermaga, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan referensi pendukung lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Merak telah memenuhi sebagian besar indikator pelayanan yang ditetapkan, seperti tersedianya ruang tunggu, toilet, loket, dan aksesibilitas. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti belum tersedianya kursi roda di gedung terminal reguler, kotak P3K yang kosong, dan belum meratanya rambu zonasi serta jalur akses untuk penumpang disabilitas di seluruh area pelabuhan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dan perawatan fasilitas secara berkala agar pelayanan terhadap pengguna jasa dapat lebih optimal dan sesuai standar.

Kata kunci: Pelabuhan Merak, fasilitas pelayanan, penumpang, pelayanan publik, transportasi penyeberangan

OVERVIEW OF PASSENGER SERVICE FACILITIES AT MERAK FERRY PORT BANTEN PROVINCE

Ahmad Aqib (2203052)

*Supervised by : Sri Kartini, S.T., M.Si. and
Sri Kelana, S.Or.,M.Pd.*

ABSTRACTION

Merak Ferry Port is one of the main ports in Indonesia serving passenger and vehicle traffic between Java and Sumatra islands. As an inter-island transportation gateway, the availability of adequate passenger service facilities is crucial to support comfort, safety, and smooth travel. This study aims to review and evaluate the availability and feasibility of passenger service facilities at Merak Ferry Port, both on the land and sea sides, based on minimum service standard indicators and applicable regulations.

The research method used is a descriptive qualitative approach through direct field observation, documentation, and interviews with relevant stakeholders. Primary data were obtained through direct observation of facilities at terminals and docks, while secondary data were collected from official documents and other supporting references.

The results of the study show that in general, the passenger service facilities at Merak Port have met most of the established service indicators, such as the availability of waiting areas, toilets, ticket counters, and accessibility. However, there are still some deficiencies, such as the absence of wheelchairs in the regular terminal building, empty first aid kits, and the lack of zoning signs and access routes for disabled passengers throughout the port area. Therefore, improvement and regular maintenance of facilities are needed to optimize service for users and meet the expected standards.

Keywords: *Merak Port, service facilities, passengers, public service, ferry transportation*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR	iii
HALAMAN SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACTION</i>	ix
DAFTAR ISI	x
BAB 1 PENDAHULUAN	xi
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	4
D. MANFAAT PENELITIAN	4
E. BATASAN MASALAH	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
A. TINJAUAN PUSTAKA	6
B. LANDASAN TEORI	7
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. DESAIN PENELITIAN	11
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	14
C. TEKNIK ANALISIS DATA	14
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	15
A. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	15
B. ANALISIS	47
1. Penyajian Data	47
2. Analisis data	62
C. PEMBAHASAN	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. KESIMPULAN	83
B. SARAN	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan Kota Cilegon	15
Tabel 4. 2 Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Cilegon	17
Tabel 4. 3 Ship Particullar	20
Tabel 4. 4 Data Fasilitas Dermaga I	31
Tabel 4. 5 Data Fasilitas Dermaga II	32
Tabel 4. 6 Data Fasilitas Dermaga III	33
Tabel 4. 7 Data Fasilitas Dermaga IV	34
Tabel 4. 8 Data Fasilitas Dermaga V	35
Tabel 4. 9 Data Fasilitas Dermaga VI	36
Tabel 4. 10 Data Fasilitas Dermaga VII	37
Tabel 4. 11 Produktivitas Keberangkatan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Merak tahun 2020 – 2024	44
Tabel 4. 12 Produktivitas Kedatangan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Metak Tahun 2020 – 2024	44
Tabel 4. 13 Alur Lintasan Penyeberangan Merak - Bakauheni	46
Tabel 4. 14 Pelayanan Area Parkir Penumpang dan Penjemput	48
Tabel 4. 15 Pelayanan Penumpang di Gedung terminal	50
Tabel 4. 16 Pelayanan Penumpang di Gangway	58
Tabel 4. 17 Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)	60
Tabel 4. 18 Hasil Penilaian Parkir Kendaraan Penumpang dan Penjemput	63
Tabel 4. 19 Hasil Penilaian Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal	65
Tabel 4. 20 Hasil Penilaian Pelayanan Penumpang di Gangway	71
Tabel 4. 21 Hasil Penilaian Area Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)	74
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Penilaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kotak P3K Kosong di Ruang tunggu terminal reguler	3
Gambar 1. 2 Kursi roda belum tersedia di ruang tunggu terminal reguler	3
Gambar 1. 3 Rambu Zonasi A2 Belum tersedia	3
Gambar 1. 4 Akses penumpang disabilitas belum optimal di terminal reguler	3
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	13
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Cilegon	16
Gambar 4. 2 Laju Pertumbuhan PDRB Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut lapangan Usaha di Kota Cilegon (persen) 2020-2024.	18
Gambar 4. 3 Layout Pelabuhan Penyeberangan Merak	23
Gambar 4. 4 Gedung Terminal	23
Gambar 4. 5 Ruang Tunggu Penumpang	24
Gambar 4. 6 Gedung Locket Penumpang	24
Gambar 4. 7 Ruang Customer Service	25
Gambar 4. 8 Tollgate	25
Gambar 4. 9 Gedung Kantor	26
Gambar 4. 10 Lapangan Parkir Siap Muat	26
Gambar 4. 11 Gangway	27
Gambar 4. 12 Garbarata	27
Gambar 4. 13 Side Ramp	28
Gambar 4. 14 Kantin	28
Gambar 4. 15 Musholla	29
Gambar 4. 16 Toilet	29
Gambar 4. 17 Dermaga	30
Gambar 4. 18 Fender	38
Gambar 4. 19 Bolder	38
Gambar 4. 20 Catwalk	39
Gambar 4. 21 Struktur Organisasi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak	41
Gambar 4. 22 Lintasan Pelabuhan Merak – Bakauheni	46
Gambar 4. 23 Contoh Perlengkapan P3K	79

Gambar 4. 24 Contoh Ketersediaan Kursi Roda	80
Gambar 4. 25 Contoh Rambu Zonasi A2	81
Gambar 4. 26 Contoh Akses untuk Penumpang Cacat (difable)	82

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Aktivitas kehidupan sosial merupakan ciri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana penunjang yang memadai.(Fatimah,2019:1). Salah satu transportasi yang sering digunakan di Indonesia adalah transportasi penyeberangan hal tersebut disebabkan karena Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak pulau,karena itu transportasi penyeberangan sangat berpengaruh dalam kehidupan sosial masyarakat di Indonesia.

Untuk menunjang hal tersebut, tentunya setiap transportasi penyeberangan harus memiliki suatu Pelabuhan sebagai tempat untuk melakukan proses bongkar muat Kapal penyeberangan. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat bersandar,berlabuh,naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan mitra dan antar moda transportasi.(Atmojo, 2018)

Pelabuhan Penyeberangan Merak merupakan salah satu pelabuhan penyeberangan terpadat di Indonesia yang menghubungkan Pulau Jawa dan Sumatera melalui lintasan Merak–Bakauheni. Setiap hari, ribuan penumpang dan kendaraan memanfaatkan layanan pelabuhan ini untuk melakukan perjalanan, baik untuk keperluan ekonomi, sosial, maupun pariwisata. Tingginya intensitas pergerakan penumpang tersebut menjadikan kualitas fasilitas pelayanan di pelabuhan sebagai faktor penting yang harus diperhatikan.

Penyediaan fasilitas pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan telah diatur secara jelas melalui regulasi, yaitu Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 yang ditetapkan pada tanggal 8 November Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimum Fasilitas Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan. Keputusan ini merupakan pedoman baru untuk penilaian dan pengawasan terhadap penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dengan adanya Keputusan yang baru ini, maka Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP.005/DRJD/2020 sudah tidak berlaku. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 menetapkan pedoman mengenai standar fasilitas yang wajib disediakan oleh pengelola pelabuhan untuk menjamin hak-hak penumpang terhadap pelayanan yang aman, nyaman, dan layak.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan sebuah tinjauan terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang tersedia telah memenuhi standar sesuai Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Hasil tinjauan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna jasa. Dengan landasan hukum Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 Diktum KEDUA, Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan terdiri dari 3 Standar Pelayanan yaitu:

1. Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan
2. Kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan
3. Kapal di Pelabuhan Penyeberangan

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik meneliti tentang standar pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Merak sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, hasil pengamatan awal di lapangan, masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar pelayanan tersebut. Beberapa di antaranya adalah:

1. Kotak P3K dalam kondisi kosong.
2. Kursi roda belum tersedia di ruang tunggu terminal reguler.
3. Rambu Petunjuk zonasi A2 belum tersedia.
4. Akses bagi penumpang disabilitas yang belum optimal di terminal reguler.

Berikut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



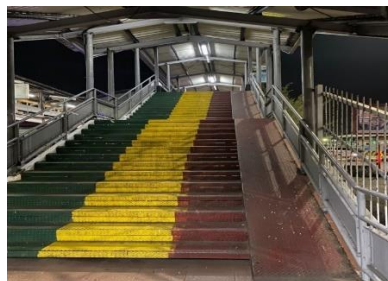
Gambar 1. 1 Kotak P3K Kosong di Ruang tunggu terminal reguler



Gambar 1. 2 Kursi roda belum tersedia di ruang tunggu terminal reguler



Gambar 1. 3 Rambu Zonasi A2 Belum tersedia



Gambar 1. 4 Akses penumpang disabilitas yang belum optimal di terminal reguler.

Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan fasilitas agar pelayanan terhadap penumpang dapat optimal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut maka penulis bermaksud melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **“Tinjauan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Merak Provinsi Banten”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan di Pelabuhan penyeberangan merak, maka dibuat beberapa rumusan masalah berikut:

1. Apakah Fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak telah sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024?
2. Fasilitas pelayanan penumpang apa saja yang harus disediakan atau diperbaiki di Pelabuhan penyeberangan merak sesuai standar pelayanan penumpang ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan merak berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.
2. Mengetahui Fasilitas yang harus di sediakan atau diperbaiki di Pelabuhan penyeberangan merak agar sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang peningkatan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak pada masa mendatang.
 - b. Menjadi Referensi pada penelitian Selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan merak.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Sebagai media pengaplikasian ilmu yang telah di dapat selama menempuh Pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai,Danau dan penyeberangan Palembang serta untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan menyelesaikan program D-III MTPD.

b. Manfaat bagi instansi

Informasi ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan kepada seluruh civitas akademika di politeknik Transportasi Sungai danau dan penyeberangan Palembang.

c. Manfaat bagi Perusahaan

Memberikan masukan berupa evaluasi fasilitas yang ada, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang dan Mendukung perusahaan dalam upaya mencapai standar pelayanan yang lebih baik sesuai regulasi yang berlaku.

d. Manfaat bagi Masyarakat

Membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat saat menggunakan jasa penyeberangan.

E. BATASAN MASALAH

Agar Pokok permasalahan yang dibahas pada Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan masalah berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan penyeberangan merak Provinsi Banten.
2. Penelitian ini menganalisa persentase pelabuhan kesesuaian dan ketidaksesuaian standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Merak berdasarkan ketentuan atau dasar hukum Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.
3. Penelitian ini menganalisis standar pelayanan Pelabuhan Penyeberangan dikhususkan pada Tingkat Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Merak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Terkait dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini, penulis memerlukan acuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan atau kesamaan dengan topik yang diteliti.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Afif Akmal Zani (2024) dengan judul “Tinjauan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sei Selari, Provinsi Riau”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kondisi fasilitas pelayanan penumpang yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Sei Selari dan mengevaluasi kesesuaiannya dengan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sejumlah fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Sei Selari masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Tingkat kualitas pelayanan penumpang di pelabuhan tersebut, mengacu pada Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, tercatat sebesar 31% dari 49,57%. Dengan demikian, nilai kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Sei Selari mencapai 62,53%.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena dilaksanakan di lokasi dan waktu yang berbeda, yaitu di Pelabuhan Penyeberangan Merak, Provinsi Banten, selama periode empat bulan, mulai dari Februari hingga Mei 2025, dan penelitian ini menggunakan landasan hukum terbaru yaitu Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 yang menjadi perbedaan dari penelitian sebelumnya.

2. Teori Pendukung

a. Pelayanan

Menurut (Nawarini,2019) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. dan Pelayanan publik merupakan upaya sistematis untuk menjamin bahwa setiap layanan yang diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat memenuhi kriteria kualitas, efisiensi, dan keadilan. Pelayanan bukan sekadar aturan, melainkan komitmen memberikan pengalaman terbaik kepada warga negara dalam setiap interaksi dengan pemerintah. (Sabali,2025)

b. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal adalah suatu istilah dalam pelayanan public (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu Tolak ukur kesejahteraan Masyarakat. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (Perusahaan) maupun bagi Masyarakat (pengguna jasa). (Priyono,2021)

B. LANDASAN TEORI

1. Landasan Hukum

a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhan

1) Pasal 1 ayat 1

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas – batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran.

2) Pasal 1 ayat 9

Penyelenggaraan Pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.

- b. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

1) Pasal 2 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi penyedia jasa

2) Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan; dan
- b. standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

3) Pasal 3 ayat (1)

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

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

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

1) PERTAMA

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

2) KEDUA

Penilaian dan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud

dalam Diktum PERTAMA dilakukan terhadap standar pelayanan :

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

3) KETIGA

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

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

4) KESEMBILAN

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

2. Landasan Teori

a. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara. (Cahya, 2013)

b. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu bentuk perhatian dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya sehingga pelanggan dapat lebih merasa

diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh (Sinambela,2008)

c. Fasilitas

Menurut (Napitupulu, 2024) fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan penumpang

d. Peningkatan Pelayanan

Menurut (Ode,2022) Peningkatan pelayanan di sektor pelabuhan sangat penting untuk mendukung kelancaran aktivitas bongkar muat dan mobilitas penumpang. Strategi peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki akses menuju pelabuhan, memberikan sosialisasi pelayanan tanpa diskriminasi, serta meningkatkan ketepatan waktu operasional melalui kedisiplinan staf dan awak kapal agar tidak terjadi keterlambatan dan kepadatan di terminal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian adalah rentang masa yang digunakan peneliti untuk melakukan seluruh rangkaian kegiatan penelitian, mulai dari persiapan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan. ☐ lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah di mana penelitian dilakukan secara langsung. Penelitian ini dimulai dari tanggal 20 Februari hingga 10 Juni yang bertepatan di Pelabuhan penyeberangan merak.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui survei dan observasi langsung dengan mengacu pada indikator penilaian yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Setiap indikator diberi skor dalam bentuk angka, kemudian hasil survei diolah dan diakumulasi hingga menghasilkan persentase yang menggambarkan tingkat pemenuhan standar pelayanan di pelabuhan.

3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen sebagai berikut:

a. Formulir Survei

Formulir survei yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada formulir yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan terlampir pada **Lampiran 3**.

b. Alat Dokumentasi

Pada penelitian ini penulis melakukan dokumentasi dengan menggunakan alat berupa handphone untuk mengetahui kondisi dari Pelabuhan penyeberangan Merak.

c. Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan peneliti selama melakukan penelitian yaitu berupa (*Luxmeter*) Alat pengukur intensitas Cahaya, (*Thermometer*) Alat pengukur suhu ruangan, dan (*Sound level meter*) Alat pengukur suara.

4. Jenis dan Sumber data

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber asli tanpa perantara, yaitu dengan menggali data secara langsung dari responden (Abdussamad, 2021). Adapun data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.:

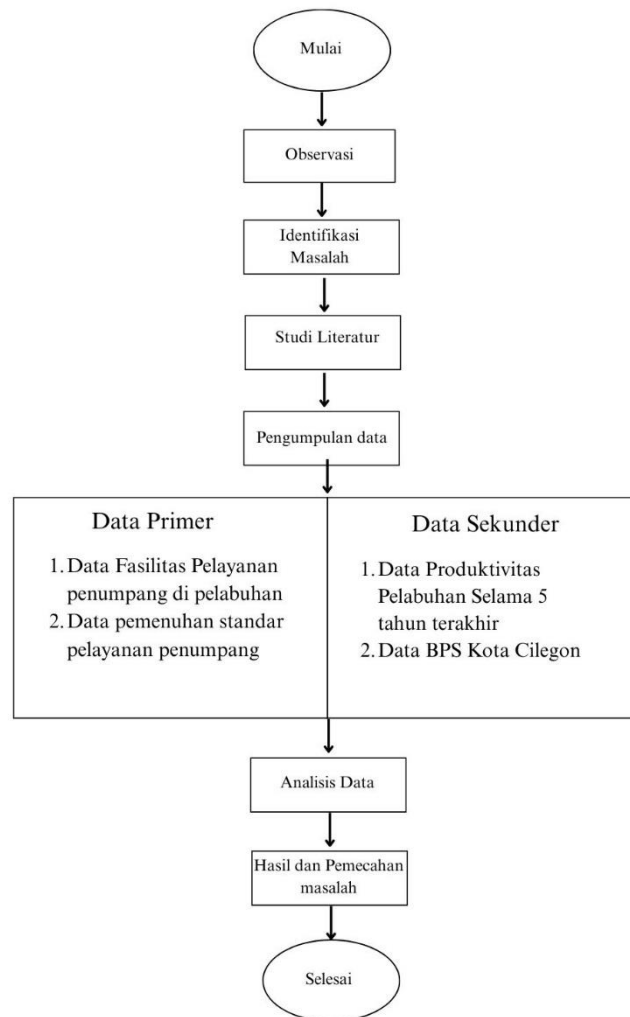
- 1) Data Fasilitas Pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan merak.
- 2) Data mengenai tingkat pemenuhan standar pelayanan pelabuhan diperoleh berdasarkan indikator yang tercantum dalam Form Penilaian pada Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari sumber lain selain objek penelitian, baik berupa data tertulis maupun lisan, yang sudah tersedia sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap dalam penelitian. Data ini berasal dari Instansi tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yaitu PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang merak dan Badan Pusat Statistik Kota Cilegon.

5. Bagan Alir Penelitian

Bagan Alir Penelitian (*Flow chart*) yang digunakan pada penelitian seperti dibawah ini:



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Data Primer

Data Primer yang diambil pada penelitian ini didapatkan dari Pengamatan secara langsung dilapangan dengan menggunakan instrumen penelitian yaitu berupa formulir survei yang terlampir pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024,Dokumentasi,dan alat ukur .Data Primer dalam penelitian diantaranya:

- a) Data Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyebrangan Merak
- b) Data Pemenuhan standar pelayanan Pelabuhan sesuai dengan indicator penilaian yang terlampir pada Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan penyebrangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti tidak secara langsung dari objek penelitian, melainkan melalui sumber lain seperti dokumen, buku, situs web, atau hasil penelitian sebelumnya yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain pada penelitian ini penulis mengambil data sekunder melalui beberapa instansi berikut :

- a) PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang merak
- b) Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

C. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis Penilaian Tingkat kualitas standar Pelayanan Penumpang

Data mengenai tingkat kualitas standar pelayanan penumpang diperoleh melalui analisis pemenuhan standar pelayanan, yang bersumber dari hasil survei menggunakan formulir penilaian berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Kondisi Wilayah

Kota Cilegon terletak di sebelah selatan garis khatulistiwa, dengan posisi geografis antara 5°52'24" hingga 6°04'07" Lintang Selatan dan 105°54'05" hingga 106°05'11" Bujur Timur. Wilayah ini diapit oleh Kabupaten Serang dan Selat Sunda, serta memiliki luas sekitar 163,45 km². Bagian utara kota ini memiliki kontur yang agak berbukit, terutama di perbatasan dengan Kecamatan Mancak, sedangkan wilayah tengah hingga pesisir barat dan timur cenderung datar. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Cilegon Tahun 2020–2024, secara administratif, Cilegon terbagi menjadi 8 kecamatan dan 43 kelurahan, dengan luas masing-masing kecamatan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Tabel Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan Kota Cilegon

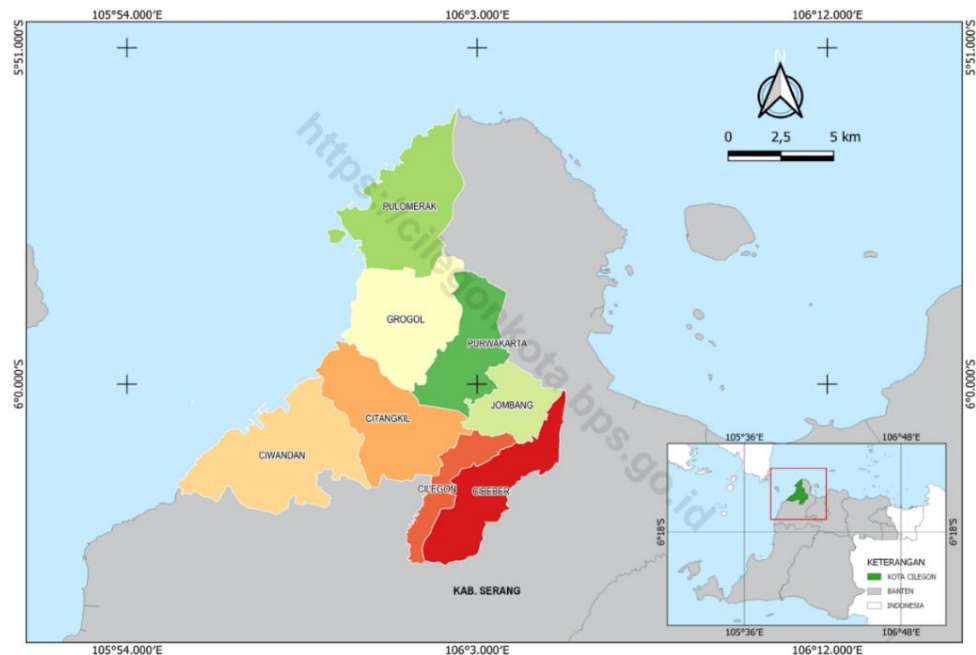
Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area		Jumlah Pulau
		Km	Persentase (%)	
Ciwandan	Tegal Ratu	33,38	20,42	1
Citangkil	Kebonsari	25,89	15,84	-
Pulomerak	Lebak Gede	26,41	16,16	4
Purwakarta	Purwakarta	16,61	10,16	-
Grogol	Rawa Arum	23,84	14,59	-
Cilegon	Ciwaduk	8,21	5,02	
Jombang	Jombang Wetan	10,32	6,31	-
Cibeber	Kalitimbang	18,80	11,50	-
Kota Cilegon		163,45	100,00	5

Sumber: Kota Cilegon dalam Angka (2025)

Berdasarkan data pada Tabel 4.1, total luas wilayah Kota Cilegon mencapai 163,45 km². Kecamatan dengan area terluas adalah Kecamatan Ciwandan, yang beribukota di Tegal Ratu, dengan luas 33,38 km² atau sekitar 20,42% dari keseluruhan wilayah kota.

b. Batas administrasi

Berikut batas wilayah Kota Cilegon pada Gambar 4.1



Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Cilegon

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

Merujuk pada Gambar 4.1, Kota Cilegon berbatasan dengan Kecamatan Bojonegara dan Kecamatan Pulo Ampel di sebelah utara. Di sisi selatan, kota ini berbatasan dengan Kecamatan Anyer dan Kecamatan Mancak yang berada di wilayah Kabupaten Serang. Sementara itu, di bagian timur, Kota Cilegon berbatasan dengan Kecamatan Kramat Watu dan Kecamatan Waringin Kurung. Adapun di sebelah barat, batas wilayah Kota Cilegon adalah Selat Sunda.

c. Kependudukan

Pada tahun 2024, jumlah penduduk Kota Cilegon berdasarkan proyeksi penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Banten 2020–2035 mencapai 455,62 ribu jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 230,79 ribu jiwa merupakan laki-laki dan 224,83 ribu jiwa adalah perempuan, dengan

rasio jenis kelamin sebesar 103. Penduduk usia produktif (15–64 tahun) mencakup 68,67 persen dari total populasi, sedangkan sisanya tergolong usia non-produktif. Kepadatan penduduk di Kota Cilegon pada tahun 2025 mencapai 2.788 jiwa per km². Berikut dapat dilihat pada Tabel 4.2 .

Tabel 4. 2 Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Cilegon

Kecamatan	Penduduk (ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020 – 2024 (%)	Kepadatan penduduk per km ²
Ciwandan	51,57	1,00	1.545
Citangkil	85,22	2,01	3.309
Pulomerak	50,10	1,13	1.897
Purwakarta	43,95	1,00	2.646
Grogol	43,62	0,94	1.830
Cilegon	48.80	1,56	5.945
Jombang	66,81	0,77	6.475
Cibeber	65,06	2,43	3.461
Kota Cilegon	455,13	1,46	2.788

Sumber: Kota Cilegon dalam Angka (2025)

Berdasarkan Tabel 4.2 tingkat kepadatan penduduk Kota Cilegon tahun 2024 sebesar 2.788 jiwa per km². Kecamatan Jombang memiliki tingkat kepadatan penduduk tertinggi sebesar 6.475 jiwa per km² dan kepadatan penduduk terendah pada Kecamatan Ciwandan sebesar 1.545 jiwa per km².

d. Perekonomian

Pada tahun 2023, pertumbuhan ekonomi Kota Cilegon tercatat sebesar 4,82 persen dan mengalami peningkatan menjadi 4,84 persen di tahun 2024. Sektor Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib mencatat pertumbuhan ekonomi tertinggi di tahun 2024, yakni sebesar 14,16 persen. Sebaliknya, sektor pengadaan listrik dan gas mengalami penurunan terbesar dengan kontraksi sebesar 9,74 persen. Struktur perekonomian Kota Cilegon di tahun 2024 didominasi oleh tiga sektor utama, yaitu industri pengolahan, konstruksi, serta perdagangan besar dan eceran termasuk reparasi mobil dan sepeda motor. Ketiga sektor

tersebut secara keseluruhan memberikan kontribusi sebesar 76,19 persen terhadap perekonomian Kota Cilegon.



Gambar 4. 2 Laju Pertumbuhan PDRB Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut lapangan Usaha di Kota Cilegon (persen) 2020-2024.

Sumber: Kota Cilegon dalam Angka (2025).

e. Komoditi Daerah

1) Pertanian

Produksi tahunan komoditas sayuran dan buah-buahan didominasi oleh melinjo dengan jumlah mencapai 39.929 kuintal, diikuti oleh pisang sebanyak 4.371 kuintal dan mangga sebanyak 4.076 kuintal. Sedangkan untuk komoditas sayuran semusim, produksi tertinggi adalah ketimun dengan 2.297 kuintal, kangkung sebanyak 1.685 kuintal, dan kacang panjang sebesar 1.278 kuintal.

2) Ternak

Kambing dan kerbau merupakan jenis ternak dengan populasi terbesar di Kota Cilegon. Pada tahun 2024, jumlah kambing mencapai 8.490 ekor, sedangkan kerbau berjumlah 1.452 ekor. Untuk unggas, populasi terbanyak terdiri dari ayam pedaging dan ayam buras.

3) Perikanan

Produksi perikanan budidaya tertinggi di Kota Cilegon terdapat di Kecamatan Purwakarta dengan jumlah mencapai 51,79 ton. Sedangkan untuk produksi perikanan tangkap, yang terbesar berada di Kecamatan Ciwandan dengan total produksi sebesar 138,42 ton.

4) Transportasi

Pada tahun 2024, Panjang jalan di kota Cilegon mencapai 419,11 km. Sebagian besar permukaan jalan Kota Cilegon jalan aspal beton dan cor sepanjang 385,17 km dan sebanyak 38,93 persen berkondisi baik.

2. Sarana Transportasi Penyeberangan Pelabuhan merak

Sarana transportasi di Pelabuhan Penyeberangan Merak terdiri dari 66 unit kapal yang beroperasi untuk melayani lintas penyeberangan Merak–Bakauheni. Kapal-kapal ini terbagi ke dalam beberapa tipe pelayanan, antara lain kapal eksekutif yang menawarkan waktu tempuh lebih cepat dan fasilitas lebih nyaman, serta kapal reguler yang melayani dengan kapasitas besar dan jadwal yang lebih fleksibel. Keberadaan 66 kapal ini menjadi tulang punggung transportasi laut di jalur utama Jawa–Sumatera, mendukung mobilitas penumpang, kendaraan pribadi, dan angkutan barang.

Setiap kapal memiliki karakteristik teknis yang berbeda-beda, baik dari segi kapasitas angkut, kecepatan pelayaran, maupun fasilitas pendukung di dalamnya. Kapal eksekutif, misalnya, dirancang dengan kenyamanan penumpang sebagai prioritas utama, dilengkapi dengan ruang tunggu ber-AC, tempat duduk ergonomis, area istirahat yang nyaman, serta layanan makanan dan minuman yang lebih eksklusif. Waktu tempuh kapal eksekutif pun relatif singkat, yakni sekitar 1 hingga 1,5 jam untuk menempuh lintasan sejauh 15 mil laut dari Merak ke Bakauheni. Hal ini membuat kapal jenis ini sangat diminati oleh penumpang yang mengutamakan efisiensi waktu dan kenyamanan dalam perjalanan.

Sementara itu, kapal reguler tetap menjadi pilihan utama bagi sebagian besar masyarakat karena memiliki tarif yang lebih terjangkau serta mampu mengangkut kendaraan besar dalam jumlah banyak, seperti truk logistik, bus antarkota, dan mobil pribadi. Dengan waktu tempuh sekitar 2 hingga 2,5 jam. Berikut ini kapal yang beroperasi di Pelabuhan penyebrangan merak pada tabel 4.4

Tabel 4. 3 Ship Particullar

No	Nama Perusahaan	Nama Kapal	GRT	Call Sign	MMSI	IMO	Dimensi				
							Panjang	Panjang	Lebar	Dalam	Sarat Air
							(LOA)	(LBP)	(Breadth)	(Depth)	(Draft)
1	PT. Aman Lintas Samudra	KMP. ALS Elisa	6,913	YBSC2	-	9819272	106.25 m	100.70 m	20.40 m	6.50 m	4.18 m
2		KMP. ALS Elvina	6,913	YBWT2	-	9807217	106.25 m	100.70 m	20.40 m	6.50 m	4.18 m
3	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	KMP. Portlink III	15,351	POYC	525005177	8604333	150.87 m	143.54 m	25.00 m	13.30 m	10.63 m
4		KMP. Portlink	12,674	POQZ	1597500	0	131.80 m	122.51 m	21.00 m	11.80 m	10.39 m
5		KMP. Legundi	5,556	YHRR	525001125	9765665	109.40 m	99.55 m	19.60 m	5.60 m	4.10 m
6		KMP. Sebuku	5,553	YETT	-	9764611	109.40 m	99.55 m	19.60 m	5.60 m	4.10 m
7		KMP. Batu Mandi	5,553	PLMI	-	9759733	109.40 m	99.55 m	19.60 m	5.60 m	4.10 m
8		KMP. Jatra III	5,071	YGJG	-	8503694	89.95 m	84.30 m	16.60 m	5.50 m	4.00 m
9		KMP. Portlink V	5,023	JZJZ	-	8666147	87.13 m	73.77 m	16.60 m	4.60 m	3.75 m
10	PT. Bakauheni Sarana Prima	KMP. HM Baruna I	5,003	YDYP	-	8518039	90.60 m	82.20 m	17.60 m	5.00 m	4.15 m
11	PT. Bukit Merapin Nusantara Lines	KMP. Seira	11,607	YBW12	515100633	9032006	116.80 m	107.12 m	20.70 m	12.80 m	10.78 m
12		KMP. Adinda Windu Karsa	9,269	YBCU2	525003465	9713789	114.80 m	104.00 m	22.00 m	5.80 m	4.59 m
13		KMP. Suki 2	5,008	PLFT	525022300	9066722	99.01 m	92.62 m	15.80 m	10.70 m	4.30 m
14	PT. Damai Lintas Bahari	KMP. Royce I	7,288	YBQK2	-	9807205	106.25 m	90.20 m	20.40 m	6.50 m	3.99 m
15		KMP. Reinna	6,747	YBXW2	-	9821263	106.25 m	99.50 m	20.40 m	6.50 m	4.18 m
16		KMP. Dorothy	6,747	YBVK2	-	9821251	106.25 m	99.50 m	20.40 m	6.50 m	4.18 m
17	PT. Dharma Lautan Utama	KMP. Kirana IX	9,168	YBLY	-	8220060	119.00 m	115.40 m	20.40 m	7.20 m	5.20 m
18		KMP. Kirana II	6,370	YGSH	-	7320186	109.00 m	100.35 m	17.40 m	6.25 m	4.638 m
19		KMP. Mustika Kencana	5,150	YHPR	525015381	9042881	98.30 m	90.00 m	16.20 m	9.20 m	8.94 m
20		KMP. Kumala	5,874	YGDU	-	7124116	104.20 m	94.70 m	19.20 m	6.30 m	4.59 m
21	PT. Gunung Makmun Permai	KMP. Rajabasa 1	5,149	YEDC	-	8807076	91.50 m	82.79 m	17.50 m	5.00 m	4.48 m
22	PT Jembatan Nusantara	KMP. Panorama Nusantara	8,915		-	7225350	125.00 m	117.60 m	19.60 m	6.15 m	5.03 m

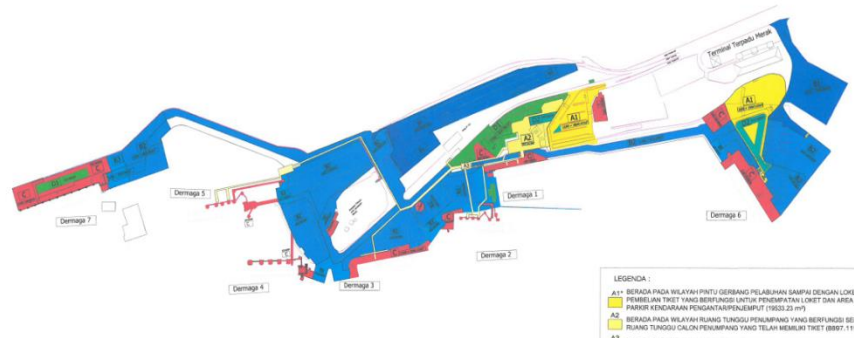
No	Nama Perusahaan	Nama Kapal	GRT	Call Sign	MMSI	IMO	Dimensi				
							Panjang	Panjang	Lebar	Dalam	Sarat Air
							(LOA)	(LBP)	(Breadth)	(Depth)	(Draft)
23		KMP. Safira Nusantara	6,345	YHHN	-	7332660	120.54 m	110.00 m	16.80 m	6.60 m	5.42 m
24		KMP Royal Nusantara	6,034	YHIU	-	7224837	124.00 m	114.62 m	16.00 m	5.00 m	4.50 m
25		KMP. Mitra Nusantara	5,813	YHEW	-	7118789	101.55 m	94.66 m	19.20 m	6.15 m	5.12 m
26		KMP Titian Nusantara	5,532	YGDS	-	7125952	101.55 m	94.75 m	19.20 m	6.15 m	5.12 m
27		KMP. Mabuhay Nusantara	5,035	YGUS	-	6612908	96.74 m	85.27 m	15.80 m	5.45 m	3.99 m
28		KMP. Farina Nusantara	5,025	YHEY	525002068	7116054	89.58 m	84.40 m	16.00 m	5.50 m	3.150 m
29		KMP. Tirian Murni	5,011	YFAB	-	6725523	93.50 m	84.00 m	15.80 m	5.45 m	4.15 m
30	PT. Jemla Ferry	KMP. Athaya	13,413	YBRH2	525119018	9114567	136.60 m	128.44 m	21.00 m	12.03 m	10.74 m
31		KMP. Virgo 18	9,989	JZYH	525006222	8921775	134.60 m	128.44 m	21.00 m	12.03 m	10.41 m
32		KMP. Jagantara	9,956	PMRC	525019408	8324074	126.21 m	119.49 m	20.00 m	6.70 m	5.40 m
33		KMP. Rajarakarta	8,886	PONU	525001068	8822222	126.55 m	115.00 m	20.07 m	6.90 m	5.50 m
34		KMP. Duta Banten	8,011	YHCJ	-	7909061	120.58 m	113.77 m	17.80 m	6.60 m	5.40 m
35		KMP. Mufidah	5,584	YEOP	525019468	7352799	101.30 m	93.98 m	18.00 m	5.80 m	4.59 m
36		KMP. Menggala	5,277	YEDA	-	8612885	98.71 m	91.11 m	17.00 m	6.00 m	3.99 m
37	PT. Munic Line	KMP. Caitlyn 7	8,274	YCIO2	525200335	9836000	107.90 m	99.60 m	20.40 m	6.50 m	4.20 m
38		KMP. Munic 9	8,274	YCES2	525200126	9835991	107.90 m	99.60 m	20.40 m	6.50 m	4.20 m
39		KMP. Neomi	8,274	YCKW2	525200335	9836012	107.90 m	99.60 m	20.40 m	6.50 m	4.18 m
40		KMP. Elysia	5,094	JZTJ	525006235	8613580	98.63 m	90.00 m	17.20 m	11.80 m	9.74 m
41		KMP. Caitlyn	5,014	POHH	-	8602048	78.80 m	72.90 m	17.50 m	4.70 m	3.28 m
42		KMP. Calisha	9,244	YDLW3	-	83010020	107.65 m	100.60 m	20.40 m	6.75 m	4.49 m
43	PT. Naufal Brother Company	KMP. Amadea	12,276	YCY2	-	90331521	134.60 m	125.00 m	21.00 m	7.00 m	5.39 m
44		KMP. Amarisa	9,521	JZZZ	-	8602074	126.23 m	117.88 m	20.00 m	11.55 m	10.24 m
45	PT. Putera	KMP. Nusa Putera	13,863	YBC02	525005357	8314562	126.27 m	30.00 m	22.50 m	14.20 m	11.836 m
46	Master SP Ferry	KMP. Nusa Mulia	5,837	YEZL	-	7041015	114.85 m	108.18 m	17.40 m	5.70 m	5.47 m
47		KMP. Raputra Jaya 2888	5,578	YBXC2		9871646	103.23 m	95.96 m	18.00 m	4.50 m	2.94 m

No	Nama Perusahaan	Nama Kapal	GRT	Call Sign	MMSI	IMO	Dimensi				
							Panjang	Panjang	Lebar	Dalam	Sarat Air
							(LOA)	(LBP)	(Breadth)	(Depth)	(Draft)
48	PT. Raputra Jaya	KMP. Raputra Jaya 888	5,110	PLMP		8679675	95.46 m	86.40 m	17.00 m	4.40 m	2.84 m
49	PT. Samudera Ferry	KMP. Salvino	5,028	YCRU		8672861	90.10 m	83.42 m	15.40 m	5.50 m	4.19 m
50		KMP. Labitra Karina	5,012	PKSJ		8611568	95.80 m	89.66 m	15.00 m	9.85 m	8.44 m
51	PT. Sekawan Maju Sejahtera	KMP. SMS Sagita	8,968	PLHL		8705747	131.90 m	119.00 m	21.00 m	12.55 m	10.52 m
52		KMP. SMS Mulawarman	5,030	JZFW	525023144	8718562	83.44 m	78.83 m	14.50 m	10.30 m	8.69 m
53	PT. Surya Timur Line	KMP. Zoey	6,886	YCHN2	525200374	985765	114.80 m	107.60 m	18.0 m	6.50 m	4.50 m
54		KMP. Rishel	6,747	YCBY2	-	9821287	106.25 m	99.50 m	20.40 m	6.50 m	4.18 m
55		KMP. Shalem	5,085	POPA	-	8905191	93.3 m	85 m	14.40 m	5.2 m	3.95 m
56		KMP. Eirene	8,663			1047639	110.00 m	102.00 m	22.00 m	6.50 m	
57	PT. Tranship Indonesia	KMP. Tranship 1	8,442	YCUI2	-	8342519	115.89 m	108.48 m	22.0 m	6.3 m	4.49 m
58	PT. Tri Sakti	KMP. Trimas Kanaya	6,547	YBET2	525007392	9016715	116.53 m	103.60 m	18.02 m	6.60 m	4.59 m
59	Lautan Mas	KMP. Trimas Fhadila	6,527	YBVI2	-	9821249	106.25 m	99.50 m	20.40 m	6.50 m	4.184 m
60	PT. Tri Sakti	KMP. Salvatore	9,131	JZXF	-	9454060	128.97 m	121.78 m	20.50 m	6.60 m	4.95 m
61	Lautan Mas	KMP. BSP 1	5,057	YFDW	-	7323308	94.08 m	101.88 m	18.00 m	5.80 m	4.46 m
62	PT. Tribuana Antar Nsa	KMP. Tribuana 1	6,168	YFOI			117.67 m	107.59 m	21.00 m	10.9 m	9.4 m
63	PT. Windu Karsa	KMP. Windu Karsa Pratama	5,071	YGIO	525015491	8510350	89.95 m	84.30 m	16.60 m	5.50 m	3.99 m
64	PT. Wira Jaya Logitama	KMP. Wira Berlian	9,428	YCPB2	525300391	9875612	120.74 m	112.34 m	22.60 m	6.50 m	4.436 m
65		KMP. Wira Artha	6,747	YBYC2	525100777	982127	106.25 m	99.50 m	20.40 m	6.50 m	4.18 m
66		KMP. Wira Kencana 1	5,648	YBPQ2	525100375	9819478	102.60 m	93.30 m	17.60 m	5.20 m	3.784 m

Sumber: PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak

3. Prasarana Transportasi Penyebrangan Di Pelabuhan Merak

Prasarana di Pelabuhan Penyebrangan Merak terbagi menjadi dua bagian fasilitas yaitu Fasilitas perarian dan Fasilitas daratan. Berikut ini adalah *layout* pada Pelabuhan penyebrangan merak pada Gambar 4. 3



Gambar 4. 3 Layout Pelabuhan Penyebrangan Merak

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak (2025)

a. Fasilitas Daratan

Fasilitas sisi daratan pada Pelabuhan adalah sarana dan prasarana yang berada di darat berfungsi untuk menunjang kegiatan pelayanan kapal, kendaraan maupun penumpang di PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang merak.

1) Gedung Terminal

Gedung Terminal di Pelabuhan Penyebrangan merak memiliki 2 (dua) lantai yang digunakan sebagai jalur akses bagi penumpang untuk naik dan turun dari kapal yang dilengkapi dengan ruang tunggu dan ruang percetakan tiket (*Check in*).



Gambar 4. 4 Gedung Terminal

2) Ruang Tunggu

Ruang tunggu di gedung terminal Pelabuhan Penyeberangan Merak merupakan fasilitas utama yang disediakan bagi penumpang untuk menunggu keberangkatan kapal dengan aman dan nyaman. Pelabuhan Penyeberangan Merak memiliki 2 (dua) ruang tunggu yaitu Ruang tunggu eksekutif dan ruang tunggu Reguler.



Gambar 4. 5 Ruang Tunggu Penumpang

3) Loket Penumpang

Loket penumpang di gedung terminal Pelabuhan Penyeberangan Merak adalah fasilitas pelayanan yang digunakan penumpang untuk membeli atau menukar tiket perjalanan sebelum naik ke kapal. Loket ini terletak di lantai 2 (dua) dekat pintu masuk terminal, sehingga mudah diakses oleh penumpang yang baru datang.



Gambar 4. 6 Gedung Loket Penumpang

4) *Customer Service*

Customer service di gedung terminal Pelabuhan Penyeberangan Merak adalah fasilitas layanan yang disediakan untuk membantu penumpang memperoleh informasi, menyampaikan keluhan, atau mendapatkan bantuan terkait perjalanan, terletak di dalam Gedung terminal Pelabuhan.



Gambar 4. 7 Ruang *Customer Service*

5) *Tollgate*

Tollgate di Pelabuhan Penyeberangan Merak merupakan pintu gerbang utama di gerbang tol Merak (exit tol KM 98) yang berfungsi sebagai titik transisi kendaraan dari jalan tol menuju area pelabuhan. Di sinilah kendaraan diperiksa untuk memastikan dokumen dan tiket penyeberangan telah valid sebelum diarahkan masuk ke terminal atau dermaga.



Gambar 4. 8 *Tollgate*

6) Gedung Kantor

Gedung Kantor administrasi berfungsi untuk mendukung kegiatan operasional penyeberangan guna memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa. Kantor administrasi Pelabuhan Penyeberangan Merak dikelola sebagai operator pelabuhan penyeberangan.



Gambar 4. 9 Gedung Kantor

7) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parkir siap muat adalah area parkir di pelabuhan yang disediakan khusus untuk kendaraan yang telah siap untuk dimuat ke kapal.



Gambar 4. 10 Lapangan Parkir Siap Muat

8) *Gangway*

Gangway adalah jembatan atau tangga penghubung antara ruang tunggu penumpang dengan dermaga yang digunakan penumpang untuk naik dan turun dari kapal, di Pelabuhan penyebrangan merak *gangway* juga sebagai penghubung Dermaga IV Eksekutif sampai Dermaga 1,2 dan 3 Reguler.



Gambar 4. 11 *Gangway*

9) *Garbarata*

Garbarata di Pelabuhan penyebrangan merak berfungsi sebagai jembatan akses bagi penumpang pejalan kaki sebagai penghubung antara Ruang tunggu dan kapal untuk jalur masuk dan keluarnya pejalan kaki.



Gambar 4. 12 *Garbarata*

10) *Side Ramp*

Side Ramp di Pelabuhan penyebrangan merak adalah jembatan atau jalur khusus yang digunakan untuk kendaraan dengan golongan I hingga Golongan IV untuk memasuki *upper deck* dari sebuah kapal.



Gambar 4. 13 *Side Ramp*

11) Kantin

Kantin di Pelabuhan penyebrangan merak sebagai tempat untuk karyawan ataupun pengguna jasa untuk membeli makanan. Kondisi kantin di Pelabuhan penyebrangan merak dalam kondisi baik.



Gambar 4. 14 Kantin

12) Musholla

Musholla pada Pelabuhan penyebrangan merak sebagai tempat ibadah untuk umat islam ,dalam kondisi baik dan layak seperti pada gambar berikut.



Gambar 4. 15 Musholla

13) Toilet

Toilet merupakan fasilitas dasar yang disediakan di area pelabuhan untuk memenuhi kebutuhan sanitasi penumpang dan pengguna jasa.



Gambar 4. 16 Toilet

D. Fasilitas Perairan

1) Dermaga

Pelabuhan penyebrangan merak memiliki 7 dermaga yang terdiri dari 1 dermaga eksekutif dan 6 dermaga regular yang Dimana semua dermaga sudah menggunakan *Moveable Bridge* (MB).



Gambar 4. 17 Dermaga

berikut ini adalah beberapa data dari masing-masing dermaga di Pelabuhan penyebrangan Merak:

Tabel 4. 4 Data Fasilitas Dermaga I

NO	FASILITAS	DERMAGA I
I	DATA UMUM	
1	Jenis Dermaga	<i>Movable Bridge</i>
2	Kapasitas Dermaga	15000 GRT
3	Panjang Dermaga	120 meter
4	Lebar Dermaga	14 meter
5	Kedalaman Kolam Dermaga	-8,5 meter
	HWS	+ 1.10
	MSL	+ 0.55
6	Kapasitas <i>Movable Bridge</i> (MB)	60 Ton
7	Tahun Pembangunan	2010 (Upgrade)
II	FASILITAS SANDAR	
1	<i>Quay Wall</i>	
	Panjang	120 meter
2	<i>Dolphin</i>	
	Jumlah <i>Breasting Dolphin</i>	10 unit
	Jumlah <i>Mooring Dolphin</i>	
3	<i>Frontal Frame & Fender</i>	
	Jumlah	20 unit
	Tipe <i>Fender</i>	M500
III	AKSES PENGHUBUNG	
1	<i>Causeway</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	
2	<i>Trestle</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	- meter
3	<i>Movable Bridge</i> (MB)	
	Panjang	17 meter
	Lebar	12,4 meter
4	<i>Side Ramp</i>	
	Lebar	4,5 meter
5	<i>Access Bridge</i>	
	Panjang	75 meter
	Lebar	2 meter
6	Area Parkir Siap Muat	
	Luas Area Parkir	4.350 m ²
	Kapasitas Area Parkir	174 Kendaraan

Tabel 4. 5 Data Fasilitas Dermaga II

NO	FASILITAS	DERMAGA II
I	DATA UMUM	
1	Jenis Dermaga	<i>Movable Bridge</i>
2	Kapasitas Dermaga	12000 GRT
3	Panjang Dermaga	110 meter
4	Lebar Dermaga	17,5 meter
5	Kedalaman Kolam Dermaga	-8,5 meter
	HWS	+ 1.10
	MSL	+ 0.55
6	Kapasitas <i>Movable Bridge</i> (MB)	60 Ton
7	Tahun Pembangunan	1981 (Upgrade)
II	FASILITAS SANDAR	
1	<i>Quay Wall</i>	
	Panjang	- meter
2	<i>Dolphin</i>	
	Jumlah <i>Breasting Dolphin</i>	6 unit
	Jumlah <i>Mooring Dolphin</i>	2 unit
3	<i>Frontal Frame & Fender</i>	
	Jumlah	12 unit
	Tipe <i>Fender</i>	M500
III	AKSES PENGHUBUNG	
1	<i>Causeway</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	
2	<i>Trestle</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	- meter
3	<i>Movable Bridge</i> (MB)	
	Panjang	16,75 meter
	Lebar	8,2 meter
4	<i>Side Ramp</i>	
	Lebar	4,5 meter
5	<i>Access Bridge</i>	
	Panjang	260 meter
	Lebar	2 meter
6	Area Parkir Siap Muat	
	Luas Area Parkir	4.200 m ²
	Kapasitas Area Parkir	168 Kendaraan

Tabel 4. 6 Data Fasilitas Dermaga III

NO	FASILITAS	DERMAGA III
I	DATA UMUM	
1	Jenis Dermaga	<i>Movable Bridge</i>
2	Kapasitas Dermaga	12000 GRT
3	Panjang Dermaga	160 meter
4	Lebar Dermaga	22 meter
5	Kedalaman Kolam Dermaga	-8,5 meter
	HWS	+ 1.10
	MSL	+ 0.55
6	Kapasitas <i>Movable Bridge</i> (MB)	60 Ton
7	Tahun Pembangunan	1996 (Upgrade)
II	FASILITAS SANDAR	
1	<i>Quay Wall</i>	
	Panjang	160 meter
2	<i>Dolphin</i>	
	Jumlah <i>Breasting Dolphin</i>	10 unit
	Jumlah <i>Mooring Dolphin</i>	
3	<i>Frontal Frame & Fender</i>	
	Jumlah	20 unit
	Tipe <i>Fender</i>	C800
III	AKSES PENGHUBUNG	
1	<i>Causeway</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	
2	<i>Trestle</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	- meter
3	<i>Movable Bridge</i> (MB)	
	Panjang	16 meter
	Lebar	10,4 meter
4	<i>Side Ramp</i>	
	Lebar	3 meter
5	<i>Access Bridge</i>	
	Panjang	280 meter
	Lebar	4 meter
6	Area Parkir Siap Muat	
	Luas Area Parkir	8.560 m ²
	Kapasitas Area Parkir	342 Kendaraan

Tabel 4. 7 Data Fasilitas Dermaga IV

NO	FASILITAS	DERMAGA IV
II	FASILITAS SANDAR	
1	<i>Quay Wall</i>	
	Panjang	- meter
2	<i>Dolphin</i>	
	Jumlah <i>Breasting Dolphin</i>	5 unit
	Jumlah <i>Mooring Dolphin</i>	2 unit
3	<i>Frontal Frame & Fender</i>	
	Jumlah	5 unit
	Tipe <i>Fender</i>	Ban Loader
III	AKSES PENGHUBUNG	
1	<i>Causeway</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	
2	<i>Trestle</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	- meter
3	<i>Movable Bridge (MB)</i>	
	Panjang	16 meter
	Lebar	10,4 meter
4	<i>Side Ramp</i>	
	Lebar	- meter
5	<i>Access Bridge</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar	- meter
6	Area Parkir Siap Muat	
	Luas Area Parkir	4.800 m ²
	Kapasitas Area Parkir	330 Kendaraan

Tabel 4. 8 Data Fasilitas Dermaga V

NO	FASILITAS	DERMAGA V
I	DATA UMUM	
1	Jenis Dermaga	<i>Movable Bridge</i>
2	Kapasitas Dermaga	8000 GRT
3	Panjang Dermaga	145 meter
4	Lebar Dermaga	25 meter
5	Kedalaman Kolam Dermaga	-9 meter
	HWS	+ 1.10
	MSL	+ 0.55
6	Kapasitas <i>Movable Bridge</i> (MB)	60 Ton
7	Tahun Pembangunan	2009 (Upgrade)
II	FASILITAS SANDAR	
1	<i>Quay Wall</i>	
	Panjang	- meter
2	<i>Dolphin</i>	
	Jumlah <i>Breasting Dolphin</i>	5 unit
	Jumlah <i>Mooring Dolphin</i>	3 unit
3	<i>Frontal Frame & Fender</i>	
	Jumlah	10 unit
	Tipe <i>Fender</i>	M800
III	AKSES PENGHUBUNG	
1	<i>Causeway</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	
2	<i>Trestle</i>	
	Panjang	61,5 meter
	Lebar jalur kendaraan	6 meter
3	<i>Movable Bridge</i> (MB)	
	Panjang	16 meter
	Lebar	10,4 meter
4	<i>Side Ramp</i>	
	Lebar	4,5 meter
5	<i>Access Bridge</i>	
	Panjang	378 meter
	Lebar	2 meter
6	Area Parkir Siap Muat	
	Luas Area Parkir	4.590 m ²
	Kapasitas Area Parkir	185 Kendaraan

Tabel 4. 9 Data Fasilitas Dermaga VI

NO	FASILITAS	DERMAGA VI
I	DATA UMUM	
1	Jenis Dermaga	<i>Movable Bridge</i>
2	Kapasitas Dermaga	12000 GRT
3	Panjang Dermaga	160 meter
4	Lebar Dermaga	25 meter
5	Kedalaman Kolam Dermaga	-8,5 meter
	HWS	+ 1.10
	MSL	+ 0.55
6	Kapasitas <i>Movable Bridge</i> (MB)	50 Ton
7	Tahun Pembangunan	2017 (Upgrade)
II	FASILITAS SANDAR	
1	<i>Quay Wall</i>	
	Panjang	146 meter
2	<i>Dolphin</i>	
	Jumlah <i>Breasting Dolphin</i>	9 unit
	Jumlah <i>Mooring Dolphin</i>	3 unit
3	<i>Frontal Frame & Fender</i>	
	Jumlah	18 unit
	Tipe <i>Fender</i>	M800
III	AKSES PENGHUBUNG	
1	<i>Causeway</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	
2	<i>Trestle</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	- meter
3	<i>Movable Bridge</i> (MB)	
	Panjang	16,4 meter
	Lebar	10,7 meter
4	<i>Side Ramp</i>	
	Lebar	- meter
5	<i>Access Bridge</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar	- meter
6	Area Parkir Siap Muat	
	Luas Area Parkir	4.520 m ²
	Kapasitas Area Parkir	180 Kendaraan

Tabel 4. 10 Data Fasilitas Dermaga VII

NO	FASILITAS	DERMAGA VII
I	DATA UMUM	
1	Jenis Dermaga	<i>Movable Bridge</i>
2	Kapasitas Dermaga	15000 GRT
3	Panjang Dermaga	186 meter
4	Lebar Dermaga	25 meter
5	Kedalaman Kolam Dermaga	-9 meter
	HWS	+ 1.10
	MSL	+ 0.55
6	Kapasitas <i>Movable Bridge</i> (MB)	60 Ton
7	Tahun Pembangunan	2018 (Upgrade)
II	FASILITAS SANDAR	
1	<i>Quay Wall</i>	
	Panjang	- meter
2	<i>Dolphin</i>	
	Jumlah <i>Breasting Dolphin</i>	- unit
	Jumlah <i>Mooring Dolphin</i>	- unit
3	<i>Frontal Frame & Fender</i>	
	Jumlah	- unit
	Tipe <i>Fender</i>	
III	AKSES PENGHUBUNG	
1	<i>Causeway</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	
2	<i>Trestle</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar jalur kendaraan	- meter
3	<i>Movable Bridge</i> (MB)	
	Panjang	16,4 meter
	Lebar	10,4 meter
4	<i>Side Ramp</i>	
	Lebar	- meter
5	<i>Access Bridge</i>	
	Panjang	- meter
	Lebar	- meter
6	Area Parkir Siap Muat	
	Luas Area Parkir	8.700 m ²
	Kapasitas Area Parkir	348 Kendaraan

2) *Fender*

Fender adalah alat pelindung yang dipasang pada sisi dermaga atau kapal untuk meredam benturan saat kapal bersandar.



Gambar 4. 18 *Fender*

3) *Bolder*

Bolder adalah komponen di dermaga berupa tiang atau besi tambat yang digunakan untuk mengikat tali kapal saat kapal bersandar. Fungsinya adalah untuk menahan dan menjaga posisi kapal agar tetap stabil di dermaga selama bongkar muat atau naik turun penumpang berlangsung.



Gambar 4. 19 *Bolder*

4) *Catwalk*

Catwalk adalah jembatan sempit dan memanjang yang berada di atas air atau di sepanjang sisi dermaga, digunakan sebagai jalur akses petugas pelabuhan untuk memeriksa, mengoperasikan, atau mengamankan fasilitas sandar seperti bolder, fender, atau peralatan lain.



Gambar 4. 20 *Catwalk*

6. Instansi Pembina Transportasi

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan jasa penyeberangan kapal ferry serta pengelolaan pelabuhan yang terintegrasi, melayani penumpang, kendaraan, dan barang. Perusahaan ini menyediakan berbagai fasilitas dan layanan di Pelabuhan Merak guna menunjang kenyamanan para pengguna jasanya.

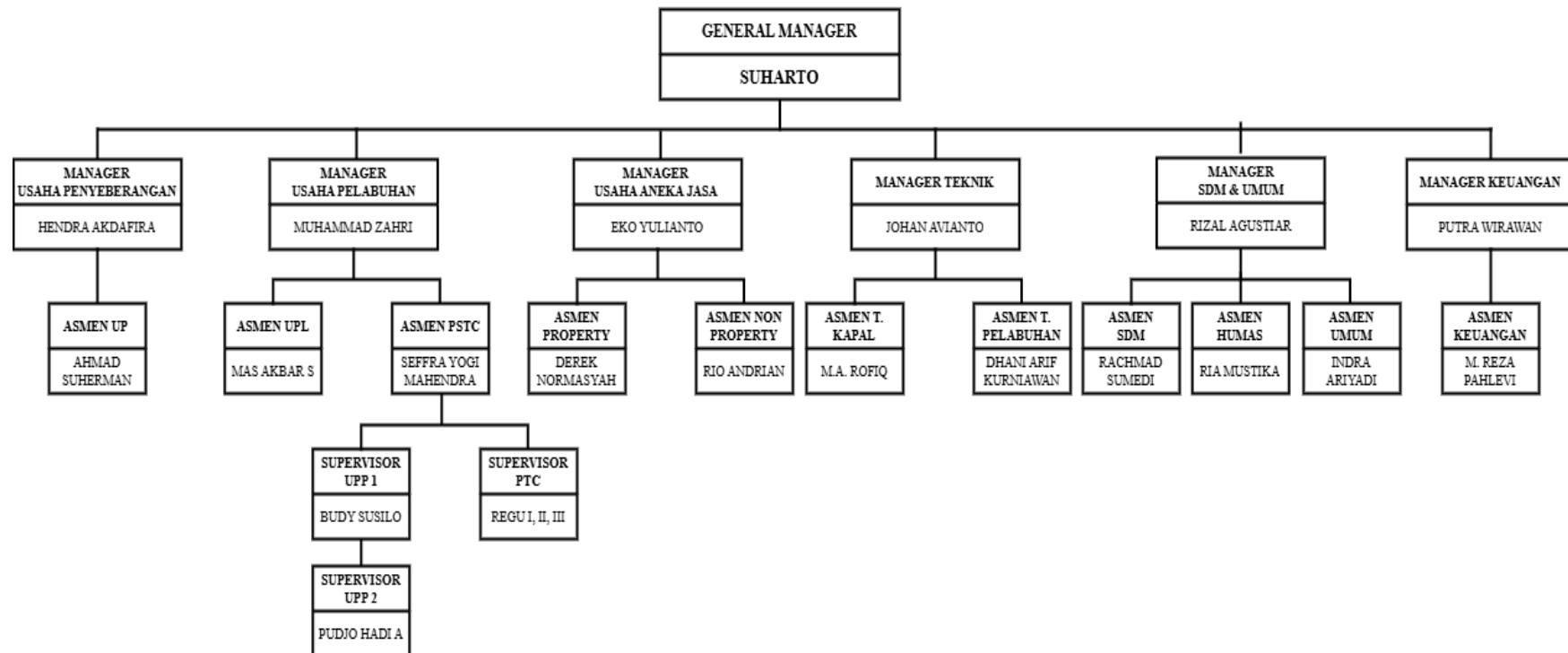
Sebagai operator utama di lintasan Merak–Bakauheni yang merupakan jalur penyeberangan tersibuk di Indonesia, ASDP Merak memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran dan keamanan proses penyeberangan. Untuk mendukung hal tersebut, perusahaan ini tidak hanya mengelola dermaga dan area terminal, tetapi juga memastikan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, loket tiket, sistem check-in, jalur gangway, garbarata, area parkir siap muat, serta layanan informasi dan customer service yang profesional. Selain itu, ASDP Merak juga mengoordinasikan operasional kapal dengan berbagai operator

pelayaran agar jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dapat berjalan secara teratur dan efisien.

Dalam pelaksanaan tugasnya, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak menerapkan sistem manajemen yang terstruktur dengan baik, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman di bidang transportasi penyeberangan. Perusahaan ini juga berkomitmen terhadap penerapan prinsip pelayanan prima dan standar keselamatan pelayaran yang tinggi sebagaimana diatur dalam regulasi dari Kementerian Perhubungan. Adapun struktur organisasi dan tata kerja kantor cabang tersebut diatur dalam Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor KD.186/HK.001/ASDP-2022 tentang Perubahan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang.

- a. Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak
Struktur organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak seperti pada Gambar 4.22 berikut.

Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak



Gambar 4. 21 Struktur Organisasi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak

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

b. Tugas Pokok Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Cabang Merak

1) General Manager Cabang

General Manager Cabang pada dasarnya memikul tanggung jawab utama untuk merencanakan, mengorganisir, serta mengendalikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan jasa kepelabuhanan maupun pelayanan penyeberangan di tingkat cabang, sehingga seluruh operasional dapat berjalan efektif, efisien, serta selaras dengan kebijakan perusahaan dan regulasi yang berlaku.

2) Manager Usaha Pelabuhan

Manajer Usaha Pelabuhan pada dasarnya bertanggung jawab atas serangkaian fungsi strategis yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, koordinasi, pengawasan, analisis, hingga evaluasi terhadap seluruh aktivitas usaha pelabuhan. Tugas tersebut meliputi pengelolaan berbagai bentuk usaha dan jasa yang terkait dengan operasional pelabuhan, termasuk pengendalian arus lalu lintas pelabuhan, pemeliharaan keamanan dan kebersihan lingkungan kerja, penyelenggaraan administrasi serta ketatausahaan, hingga penyusunan laporan secara sistematis.

3) Manager Usaha Penyeberangan

Manager Penyeberangan bertugas mengelola dan mengawasi operasional penyeberangan, memastikan kelancaran arus penumpang, kendaraan, serta barang, menjamin keselamatan dan keamanan, mengoordinasikan antarunit, serta melakukan evaluasi layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

4) Manager Teknik

Manager Teknik bertanggung jawab untuk mengoordinasikan, merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi, dan menganalisis berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan kapal dan perlengkapannya, penyediaan serta perawatan fasilitas

terminal dan peralatan pelabuhan, sekaligus mengelola administrasi perkantoran serta penyusunan laporan.

5) Manager Sumber Daya Manusia (SDM)

Manager bertugas mengoordinasikan, merencanakan, melaksanakan, mengawasi, serta mengevaluasi kegiatan terkait balas jasa, kedisiplinan, kesejahteraan, keselamatan kerja, penempatan dan data karyawan, administrasi perkantoran, pengadaan perlengkapan kerja, pemeliharaan gedung dan kendaraan dinas, serta memastikan keamanan, ketertiban, kebersihan lingkungan, dan penyusunan laporan.

6) Manager Keuangan

Bertugas untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi, dan menganalisis kegiatan yang berkaitan dengan administrasi keuangan dan akuntansi, termasuk pengelolaan hutang-piutang, perpajakan, kewajiban lainnya, pelaksanaan anggaran, layanan keuangan, manajemen kas maupun bank, verifikasi, serta penyusunan laporan.

7) Pengendali Dokumen

Bertugas mengoordinasikan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan menganalisis kegiatan pemeliharaan pelabuhan, penyediaan serta perawatan fasilitas terminal, dokumentasi dan peralatan pelabuhan, sekaligus menyusun laporan terkait.

8) Supervisor

Bertanggung jawab untuk merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengawasi, mengoordinasikan, serta mengatur dan mengoperasikan seluruh kegiatan operasional pelabuhan dan penyeberangan, termasuk ketatausahaan dan penyusunan laporan.

7. Produktivitas Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Merak

Produktivitas angkutan penyeberangan adalah ukuran kinerja layanan penyeberangan yang menunjukkan kemampuan sistem pelabuhan, kapal, dan fasilitas terkait dalam mengangkut penumpang, kendaraan dan barang dalam periode waktu tertentu.

Tabel 4. 11 Produktivitas Keberangkatan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Merak tahun 2020 – 2024

NO	TAHUN	TRIP	PENUMPANG (Jiwa)		KEBERANGKATAN (Unit)											
			D	A	I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	2020	34.172	605.180	10.203	570	252.032	989	617.587	216.792	12.226	384.843	47.874	313.886	144.224	19.323	2.617
2	2021	35.670	334.177	3.508	248	214.260	1.239	766.295	222.234	14.104	427.967	60.932	346.924	182.596	23.649	3.574
3	2022	37.461	474.722	6.968	466	299.407	1.104	980.318	222.466	18.126	476.507	83.813	373.628	206.444	27.308	5.298
4	2023	35.688	237.790	4.216	507	349.905	1.248	958.115	197.478	16.831	472.765	86.116	351.954	208.318	26.365	4.196
5	2024	37.665	547.103	6.999	587	359.998	1.287	954.211	221.516	16.428	475.321	88.647	376.739	207.997	28.115	5.291

Tabel 4. 12 Produktivitas Kedatangan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Merak Tahun 2020 – 2024

NO	TAHUN	TRIP	PENUMPANG (Jiwa)		KEDATANGAN (Unit)											
			D	A	I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	2020	34.042	577.326	13.392	527	219.848	783	568.737	204.483	11.715	379.391	47.585	310.612	141.913	18.745	3.305
2	2021	35.601	314.639	4.577	199	186.433	895	684.664	201.751	13.604	417.915	60.654	353.874	187.900	23.275	4.428
3	2022	37.283	448.045	6.361	331	260.694	626	843.996	207.235	16.709	457.244	81.985	368.105	209.842	25.502	6.236
4	2023	35.587	598.843	11.106	437	326.006	969	829.165	180.977	16.322	457.423	85.770	342.956	202.978	24.303	6.219
5	2024	37.435	599.306	4.030	597	355.265	1.103	852.806	190.777	16.082	453.238	89.252	368.598	232.138	29.514	6.260

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

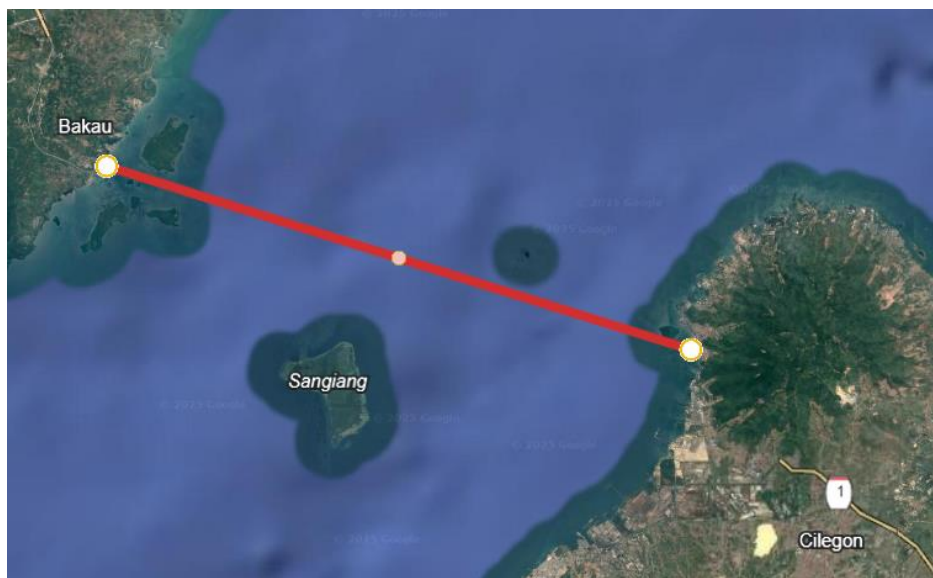
Berdasarkan data dari Tabel 4.11 mengenai produktivitas keberangkatan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Merak tahun 2020–2024 dan Tabel 4.12 tentang produktivitas kedarangannya, tercatat bahwa tahun 2024 mencatat jumlah keberangkatan terbanyak, yaitu sebanyak 37.665 trip. Pada tahun tersebut, jumlah penumpang dewasa mencapai 547.103 orang, sementara penumpang anak-anak sebanyak 6.999 orang.

Jumlah kendaraan yang diberangkatkan terdiri dari: golongan I sebanyak 587 unit, golongan II dan III masing-masing 1.287 unit, golongan IVA sebanyak 954.211 unit, golongan IVB sebanyak 221.516 unit, golongan VA sebanyak 16.428 unit, golongan VB sebanyak 475.321 unit, golongan VIA sebanyak 88.647 unit, golongan VIB sebanyak 376.739 unit, golongan VII sebanyak 207.997 unit, golongan VIII sebanyak 28.115 unit, dan golongan IX sebanyak 5.291 unit.

Total keseluruhan penumpang tercatat sebanyak 554.102 orang, sedangkan total kendaraan mencapai 2.736.132 unit. Dari data tersebut juga diketahui bahwa volume keberangkatan dari Pelabuhan Penyeberangan Merak, baik untuk penumpang maupun kendaraan, lebih tinggi dibandingkan dengan volume kedarangannya.

8. Jaringan Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Jaringan transportasi penyeberangan di Pelabuhan Merak, Provinsi Banten, melayani rute Merak-Bakauheni yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatera melalui jalur laut. Untuk mendukung layanan angkutan penyeberangan tersebut, pelabuhan ini dilengkapi dengan 6 (enam) dermaga reguler dan 1 (satu) dermaga eksekutif. Pada gambar 4.3 dibawah ini dapat dilihat lintasan Pelabuhan merak – Bakauheni .



Gambar 4. 22 Lintasan Pelabuhan Merak – Bakauheni
Sumber: *Google Earth* (2025)

Pelabuhan penyeberangan Merak berada di bawah pengawasan BPTD Kelas II Banten dan pengelolaannya dilakukan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Pelabuhan ini menjadi penghubung antara Pulau Jawa dan Sumatera melalui lintasan sepanjang 15 mil, dengan kapal reguler berkecepatan minimal 10 knot dan kapal eksekutif berkecepatan minimal 15 knot. Rata-rata bobot kapal yang beroperasi di pelabuhan ini berkisar antara 5.000 GT hingga 15.000 GT. pada tabel 4.3 dibawah ini adalah Alur Lintasan penyeberangan Merak – Bakauheni.

Tabel 4. 13 Alur Lintasan Penyeberangan Merak - Bakauheni

No	Nama Pelabuhan	Lintasan	Jarak Tempuh (mil)	Waktu Tempuh (jam)	
				Eksekutif	Reguler
1	Merak	Merak – Bakauheni	15	± 1 – 1,5	± 2 – 2,5
2	Bakauheni	Bakauheni – Merak	15	± 1 – 1,5	± 2 – 2,5

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Merak (2025)

Berdasarkan Tabel 4., jarak lintasan Merak – Bakauheni adalah 15 mil dengan waktu perjalanan sekitar 1 hingga 1,5 jam (1 jam 30 menit) untuk kapal eksekutif, dan sekitar 2 hingga 2,5 jam (2 jam 30 menit) untuk

kapal reguler. Sementara itu, lintasan dari Bakauheni menuju Merak juga memiliki jarak 15 mil, dengan waktu tempuh yang sama, yaitu sekitar 1 hingga 1,5 jam (1 jam 30 menit) untuk kapal eksekutif dan sekitar 2 hingga 2,5 jam (2 jam 30 menit) untuk kapal reguler.

Pelabuhan Merak memiliki total 7 (tujuh) dermaga yang dibangun secara berurutan sesuai dengan letaknya. Dermaga VI eksekutif merupakan dermaga yang posisinya paling dekat dengan jalur masuk kolam pelabuhan, diikuti oleh dermaga I reguler dan dermaga II reguler. Sementara itu, dermaga yang letaknya paling dekat dengan jalur keluar kapal dari kolam pelabuhan adalah dermaga VII reguler, kemudian dermaga V reguler, dermaga IV reguler, dan dermaga III reguler.

B. ANALISIS

1. Penyajian Data

a. Analisis Fasilitas Pelayanan Penumpang

Penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Merak ini bertujuan untuk memperoleh hasil penilaian yang diklasifikasikan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berikut disajikan data mengenai standar fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak.

Berdasarkan hasil survei lapangan yang dilakukan peneliti, berikut disajikan analisis mengenai fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak yang dinilai menggunakan Formulir Survei sesuai Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

1) Pelayanan Area Parkir Penumpang dan Penjemput

Berikut ini hasil dari Survei Area Parkir Penumpang dan Penjemput dapat dilihat tabel 4.14 Berikut :

Tabel 4. 14 Pelayanan Area Parkir Penumpang dan Penjemput

NO	Uraian Pelayanan		Indikator				SISTEM PENILAIAN		Bobot
							Tidak sesuai	Sesuai	
							0	100	
A.1.	Pelayanan Parkir Kendaraan untuk Penumpang dan Penjemput								
	A.1.1	Keselamatan							
		A.1.1.1	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	Tersedianya Petunjuk berupa Rambu Parkir		Sesuai	1,11%	
				Kondisi	Kondisi baik dan mudah terbaca		Sesuai	1,11%	
				Penempatan	Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan		Sesuai	0,67%	
	A.1.2	Keamanan							
		A.1.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Sesuai	0,60%	
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan		Sesuai	0,36%	
		A.1.2.2	Terdapat Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		Sesuai	1,20%	
		A.1.2.2	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Zonasi A1		Sesuai	0,36%	
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk		Sesuai	0,36%	
	A.1.3	Kenyamanan							
		A.1.3.1	Kebersihan Area Parkir	Kondisi	Bersih dan tidak terdapat sampah		Sesuai	0,72%	

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
		A.1.3.2	Petugas Kebersihan	Ketersediaan	Tersedianya petugas kebersihan		Sesuai	0,43%
		A.1.3.3	Terdapat Tempat Sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi mencukupi		Sesuai	0,22%
				Kondisi	Tempat sampah tidak rusak/dapat dipakai		Sesuai	0,22%
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau		Sesuai	0,13%
	A.1.4	Kehandalan Keteraturan						
		A.1.4.1	Ketersediaan Lahan Parkir R4 dan R2	Ketersediaan	Kondisi perkerasan baik atau rusak <10%		Sesuai	0,38%
				Kondisi	Tidak terdapat genangan melebihi <10%		Sesuai	0,38%
		A.1.4.2	Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan		Sesuai	0,48%
				Lebar	Lebar jalur memadai		Sesuai	0,48%
		A.1.4.3	Tersedianya Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		Sesuai	0,58%

2) Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal

Berikut ini hasil dari survei pada Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal dapat dilihat pada Tabel 4. Berikut:

Tabel 4. 15 Pelayanan Penumpang di Gedung terminal

NO	Uraian Pelayanan	Indikator	SISTEM PENILAIAN		Bobot			
			Tidak sesuai	Sesuai				
			0	100				
A.2	Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal							
	A.2.1	Keselamatan						
		A.2.1.1	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedianya APAR minimal 1 unit		Tersedia	0,24%
				Kondisi	APAR bisa dipakai	Tidak bisa dipakai		0,24%
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau		Sesuai	0,14%
		A.2.1.2	Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi		Tersedia	0,10%
				Kondisi	Mudah terbaca		Mudah terbaca	0,10%
				Penempatan	Menginformasikan posisi jalur evakuasi		Terlihat	0,06%
		A.2.1.3	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	Tersedia obat-obatan sesuai standar	Tidak Tersedia		0,14%
				Kondisi	Obat layak konsumsi dan tidak expired	Tidak layak dikonsumsi		0,14%
				Penempatan	Ditempatkan di klinik atau lokasi terlihat	Tidak Sesuai		0,09%
		A.2.1.4	Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan	Tersedia fasilitas kesehatan darurat		Tersedia	0,19%
				Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau		Sesuai	0,19%

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
				Penempatan	Posisi mudah dilihat dan dijangkau		Sesuai	0,12%
		A.2.1.5	Kursi Roda	Ketersediaan	Tersedia kursi roda dan petugas	Tidak Tersedia		0,19%
				Kondisi	Kursi roda berfungsi baik	Tidak Berfungsi		0,19%
	A.2.2	Keamanan						
		A.2.2.1.	Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam / beridentitas		Tersedia	0,89%
		A.2.2.2.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Sesuai	0,32%
				Kondisi	berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan		Sesuai	0,19%
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau		Sesuai	0,19%
		A.2.2.3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Zonasi A2 pada ruang tunggu	Tidak Tersedia		0,27%
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk	Tidak sesuai		0,27%
	A.2.3.	Kenyamanan						
		A.2.3.1.	Ruang Tunggu	Ketersediaan	Terdapat ruang tunggu penumpang dengan luasan yang memadai dan/atau 1 (satu) orang minimum 0,5 m2		Tersedia	0,13%
				Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang bersala dalam areal penumpang		Sesuai	0,13%

NO	Uraian Pelayanan		Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
					Tidak sesuai	Sesuai	
					0	100	
		Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan	Terdapat fasilitas pengatur suhu (AC,Kipas Angin, dll)		Tersedia	0,08%
			Kondisi	Berfungsi dengan baik dengan suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 C		Sesuai	0,08%
		WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria		Tersedia dan memenuhi kriteria Berbau	0,13%
			Kondisi	Tersedia air bersih, WC/Kamar mandi bersih dan tidak berbau		Tersedia, Bersih dan Tidak Berbau	0,13%
		Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia pada tiap ruang gedung terminal penumpang		Tersedia	0,11%
			Kondisi	intensitas cahaya 200-3-- lux		Sesuai	0,11%
		Ruang Peribadatan / Tempat Ibadah	Ketersediaan	tersedia ruang Peribadatan / Tempat ibadah		Tersedia	0,07%
			Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam tempat ibadah		Sesuai	0,07%
			Penempatan	Berada didalam gedung terminal dan / diluar gedung terminal yang masih dalam kawasan pelabuhan		Sesuai	0,07%
		Pelayanan penanganan sampah	Ketersediaan	Tersedianya petugas dan perlatan penanganan sampah dengan jumlah yang memadai		Tersedia	0,08%

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
				Kondisi	Petugas kompeten dalam pengolaan sampah serta peralatan dapat berfungsi, Tidak menimbulkan bau yang berlebihan sampai mengganggu kenyamanan pengguna jasa		Sesuai	0,08%
	A.2.4.	Kemudahan Keterjangkauan						
		A.2.4.1.	Loket pembelian tiket	Ketersediaan	Tersedianya loket pembelian tiket / mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket online) untuk penumpang pejalan kaki yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,80%
				Penempatan	Mudah terlihat dan terjangkau		Sesuai	0,48%
	A.2.5.	Kehandalan Keteraturan						
		A.2.5.1.	Tersedianya Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat /standby		Tersedia	0,66%
		A.2.5.2.	Informasi melalui audio speaker / layar visual	Ketersediaan	Informasi perjalanan keberangkatan/kedatangan kapal yang disampaikan dalam bentuk Audio Speaker dan/atau Layar Visual didalam pelabuhan penyeberangan		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,20%

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
				Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB / lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi dalam bentuk Visual dapat terbaca dengan baik		Tersedia	0,20%
		A.2.5.3.	Informasi angkutan lanjutan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio maupun Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan		Tersedia	0,15%
				Kondisi	Tulisan mudah terbaca dan/atau suara audio dapat didengar dengan jelas		Sesuai	0,15%
				Penempatan	Penempatan di tempat strategis		Sesuai	0,09%
		A.2.5.4.	Jadwal penanganan sampah	Ketersediaan	Adanya jadwal pengangkutan sampah keluar area gedung terminal yang teratur untuk mencegah penumpukan sampah di gedung terminal		Tersedia	0,26%
	A.2.6.	Kesetaraan						
		A.2.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa guiding block dan/atau bidang miring (<i>ramp</i>) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria		0,32%

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
				Kondisi	Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp dan/atau guiding block</i>) dapat digunakan	Tidak dapat digunakan		0,32%
		A.2.6.2.	Ruang ibu dan anak	Ketersediaan	Tersedianya ruangan dan fasilitas (sofa/kursi, meja/box anak) untuk kebutuhan Ibu dan Anak		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,32%
				Kondisi	Ruangan bersih, penerangan cukup, serta fasilitas tidak rusak dan dapat digunakan		Sesuai	0,32%

Berdasarkan Tabel 4.15 Pada aspek keselamatan fasilitas pelayanan penumpang di gedung terminal, masih terdapat beberapa komponen yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Beberapa fasilitas penting yang menjadi perhatian meliputi tidak tersedianya perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), ketiadaan kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus, serta kondisi Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang sudah melewati masa pakai atau expired. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa aspek keselamatan di gedung terminal belum sepenuhnya sesuai dengan standar.

Kotak P3K yang kosong ini berada di ruang tunggu dermaga reguler Pelabuhan merak dan Kotak P3K yang kosong ini belum sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. adapun Alat Pemadam Api Ringan yang belum sesuai dengan Standar pelayanan penumpang.

Alat Pemadam Api Ringan yang sudah *Expired* dapat menyebabkan ketidak efektifan Ketika diperlukan penggunaanya Adapun Komponen yang belum sesuai dengan Standar pelayanan penumpang pada Aspek keselamatan yaitu Kursi roda yang tidak tersedia di ruang tunggu dermaga reguler.

pada Aspek keamanan terdapat 1 komponen yang belum sesuai dengan standar Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD Tahun 2024, komponen yang belum sesuai terdapat pada rambu petunjuk zonasi A2 yang dimana petunjuk tersebut menjadi panduan bagi pengguna jasa khususnya pejalan kaki sebagai panduan ke Ruang tunggu Pelabuhan. Petunjuk zonasi ini tidak terdapat pada Dermaga

eksekutif ataupun dermaga reguler. Berikut rambu yang terdapat di Pelabuhan penyeberangan merak khusus di ruang tunggu.

pada Aspek Kesetaraan Fasilitas pelayanan penumpang di Gedung terminal terdapat 1 komponen yang belum sesuai standar pelayanan penumpang berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. adapun komponen tersebut yaitu fasilitas difable yang tidak sesuai berdasarkan indikator penilaian tidak tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (*difable*) yang terletak di Dermaga reguler.

3) Pelayanan Penumpang di *Gangway*

Berikut ini hasil survei pada Pelayanan Penumpang di *Gangway* dapat dilihat pada tabel 4. Berikut:

Tabel 4. 16 Pelayanan Penumpang di Gangway

NO	Uraian Pelayanan		Indikator			SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
A.3	Pelayanan Penumpang di Gangway							
	A.3.1.	Keselamatan						
		A.3.1.1	Railing pagar dan Kanopi	Ketersediaan	Tersedia railing pagar dan kanopi		Tersedia	1,07%
				Kondisi	Baik dan tidak rusak		Sesuai	1,07%
	A.3.2.	Keamanan						
		A.3.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Tersedia	0,47%
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dimanfaatkan		Sesuai	0,47%
				Penempatan	Dapat melihat aktivitas penumpang di gangway		Sesuai	0,28%
		A.3.2.2	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedia Rambu Zonasi A3		Tersedia	0,46%
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan		Sesuai	0,46%
	A.3.3.	Kenyamanan						
		A.3.3.1	Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia lampu sesuai panjang gangway		Tersedia	0,64%
				Kondisi	Intensitas cahaya > 50 lux		Sesuai	0,64%

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
	A.3.4.	Kemudahan Keterjangkauan						
		A.3.4.1	Koridor/Elevated Gangway	Ketersediaan	Tersedia Koridor / Elevated Gangway (berserta Ruang Kontrol Hydraulic) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal		Tersedia	0,64%
				Kondisi	Baik dan dapat digunakan		Sesuai	0,64%
	A.3.5	Kehandalan Keteraturan						
		A.3.5.1	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas		Tersedia	1,71%
	A.3.6	Kesetaraan						
		A.3.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	Tersedinya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa guiding block dan/atau bidang miring (ramp) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,64%
				Kondisi	alur pejalan kaki bagi disabilitas (ramp dan/atau guiding block) yang dapat digunakan		Dapat digunakan	0,64%

4) Area Titik Kumpul Evakuasi (*Master Station*)

Berdasarkan hasil survei untuk area titik kumpul Evakuasi (*Master Station*) sudah sesuai dengan peraturan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 17 Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)

No	Uraian Pelayanan		Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
					Tidak sesuai	Sesuai	
					0	100	
A.4.	Area Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)						
A.4.1	Keselamatan						
	A.3.1.1	Lokasi dan Sterilisasi	Ketersediaan	Tersedianya area Master Station yang aman dan aksesibel		Tersedia	0,42%
			Kondisi	Kondisi perkerasan areal Master Station baik atau areal yang rusak <10% total luasan		Sesuai	0,42%
			Penempatan	mudah diakses namun cukup berjarak dari bangunan/benda tinggi, keras, tajam atau berbahaya yang memungkinkan melukai penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaan darurat		sesuai dan mudah diakses	0,25%
	A.3.1.1	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Petunjuk yang menunjukan Area Master Station		Tersedia	0,34%
			Kondisi	Kondisi baik dengan ukuran rambu sesuai ketentuan		Sesuai	0,34%

No	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot
						Tidak sesuai	Sesuai	
						0	100	
	A.3.2	Keamanan	Fasilitas CCTV	Penempatan	Penempatan terlihat jelas		Sesuai	0,20%
				Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Tersedia	0,75%
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dimanfaatkan		Sesuai	0,75%
				Penempatan	Dapat melihat Area Master Station secara keseluruhan		Sesuai	0,45%

2. Analisis data

Analisis yang dilakukan peneliti terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak mengacu pada indikator yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Indikator tersebut menjadi pedoman dalam menilai tingkat kelayakan, ketersediaan, dan kesesuaian fasilitas dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan, sehingga hasil analisis mencerminkan sejauh mana fasilitas yang ada telah memenuhi ketentuan yang berlaku dalam aspek keselamatan, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi pengguna jasa pelabuhan.

Data yang diperoleh dari hasil survei dan pengumpulan informasi di lapangan telah diolah secara sistematis menggunakan Microsoft Excel sebagai alat bantu dalam penghitungan dan penyajian data. Proses pengolahan ini mengacu pada indikator-indikator penilaian yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

a. Analisis Parkir Kendaraan Penumpang dan Penjemput

Berikut ini hasil penilaian Parkir Kendaraan Penumpang dan Penjemput dapat dilihat pada tabel 4.18 Dibawah ini :

Tabel 4. 18 Hasil Penilaian Parkir Kendaraan Penumpang dan Penjemput

NO	Uraian Pelayanan		Indikator			SISTEM PENILAIAN		Bobot	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
A.1.	Pelayanan Parkir Kendaraan untuk Penumpang dan Penjemput									9,79
A.1.1	Keselamatan									2,89
	A.1.1.1	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	Tersedianya Petunjuk berupa Rambu Parkir		Sesuai	1,11%	100	1,11	
			Kondisi	Kondisi baik dan mudah terbaca		Sesuai	1,11%	100	1,11	
			Penempatan	Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan		Sesuai	0,67%	100	0,67	
A.1.2	Keamanan									2,88
	A.1.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Sesuai	0,60%	100	0,60	
			Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan		Sesuai	0,36%	100	0,36	
	A.1.2.2	Terdapat Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		Sesuai	1,20%	100	1,20	
	A.1.2.2	Terdapat Rambu	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Zonasi A1		Sesuai	0,36%	100	0,36	

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
			petunjuk Zonasi	Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk		Sesuai	0,36%	100	0,36
	A.1.3	Kenyamanan								1,72
	A.1.3.1	Kebersihan Area Parkir	Kondisi	Bersih dan tidak terdapat sampah			Sesuai	0,72%	100	0,72
	A.1.3.2	Petugas Kebersihan	Ketersediaan	Tersedianya petugas kebersihan			Sesuai	0,43%	100	0,43
	A.1.3.3	Terdapat Tempat Sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi mencukupi			Sesuai	0,22%	100	0,22
			Kondisi	Tempat sampah tidak rusak/dapat dipakai			Sesuai	0,22%	100	0,22
			Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau			Sesuai	0,13%	100	0,13
	A.1.4	Kehandalan Keteraturan								2,30
	A.1.4.1	Ketersediaan Lahan Parkir R4 dan R2	Ketersediaan	Kondisi perkerasan baik atau rusak <10%			Sesuai	0,38%	100	0,38
			Kondisi	Tidak terdapat genangan melebihi <10%			Sesuai	0,38%	100	0,38
	A.1.4.2	Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan			Sesuai	0,48%	100	0,48
	A.1.4.3	Tersedianya Petugas Pengatur	Kondisi	Lebar Jalur memadai			Memadai	0,48%	100	0,48
			Ketersediaan	Tersedianya Petugas berseragam dan dapat dilihat			Tersedia			

b. Analisis Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal

Hasil penilaian Pelayanan penumpang di Gedung terminal dapat dilihat pada tabel 4.19 Berikut:

Tabel 4. 19 Hasil Penilaian Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal

NO	Uraian Pelayanan			Indikator	SISTEM PENILAIAN		Bobot	Penilaian	Hasil Penilaian	
					Tidak Sesuai	Sesuai				
					0	100				
A.2	Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal								7,63	
	A.2.1	Keselamatan								1,14
		A.2.1.1	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedianya APAR minimal 1 unit		Tersedia	0,24%	100	0,24
				Kondisi	APAR bisa dipakai	Tidak bisa dipakai		0,24%	0	-
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau		Sesuai	0,14%	100	0,14
		A.2.1.2	Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi		Tersedia	0,10%	100	0,10
				Kondisi	Mudah terbaca		Mudah terbaca	0,10%	100	0,10
				Penempatan	Menginformasikan posisi jalur evakuasi		Terlihat	0,06%	100	0,06
		A.2.1.3	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	Tersedia obat-obatan sesuai standar	Tidak Tersedia		0,14%	0	-
				Kondisi	Obat layak konsumsi dan tidak expired	Tidak layak dikonsumsi		0,14%	0	-
				Penempatan	Ditempatkan di klinik atau lokasi terlihat	Tidak Sesuai		0,09%	0	-
		A.2.1.4	Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan	Tersedia fasilitas kesehatan darurat		Tersedia	0,19%	100	0,19

NO	Uraian Pelayanan				Indikator	SISTEM PENILAIAN		Bobot	Penilaian	Hasil Penilaian
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
				Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau		Sesuai	0,19%	100	0,19
				Penempatan	Posisi mudah dilihat dan dijangkau		Sesuai	0,12%	100	0,12
		A.2.1.5	Kursi Roda	Ketersediaan	Tersedia kursi roda dan petugas	Tidak Tersedia		0,19%	0	-
				Kondisi	Kursi roda berfungsi baik	Tidak Berfungsi		0,19%	0	-
	A.2.2	Keamanan								1,59
		A.2.2.1.	Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam / beridentitas		Tersedia	0,89%	100	0,89
		A.2.2.2.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Sesuai	0,32%	100	0,32
				Kondisi	berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan		Sesuai	0,19%	100	0,19
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau		Sesuai	0,19%	100	0,19
		A.2.2.3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Zonasi A2 pada ruang tunggu	Tidak Tersedia		0,27%	0	-
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk	Tidak sesuai		0,27%	0	-
	A.2.3.	Kenyamanan								1,27
		A.2.3.1.	Ruang Tunggu	Ketersediaan	Terdapat ruang tunggu penumpang dengan luasan yang memadai dan/atau 1 (satu) orang minimum 0,5 m2		Tersedia	0,13%	100	0,13

NO	Uraian Pelayanan				Indikator	SISTEM PENILAIAN		Bobot	Penilaian	Hasil Penilaian
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
				Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang bersala dalam areal penumpang		Sesuai	0,13%	100	0,13
			Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan	Terdapat fasilitas pengatur suhu (AC,Kipas Angin, dll)		Tersedia	0,08%	100	0,08
				Kondisi	Berfungsi dengan baik dengan suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 C		Sesuai	0,08%	100	0,08
			WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria		Tersedia dan memenuhi kriteria Berbau	0,13%	100	0,13
				Kondisi	Tersedia air bersih, WC/Kamar mandi bersih dan tidak berbau		Tersedia, Bersih dan Tidak Berbau	0,13%	100	0,13
			Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia pada tiap ruang gedung terminal penumpang		Tersedia	0,11%	100	0,11
				Kondisi	intensitas cahaya 200-300 lux		Sesuai	0,11%	100	0,11
			Ruang Peribadatan / Tempat Ibadah	Ketersediaan	tersedia ruang Peribadatan / Tempat ibadah		Tersedia	0,07%	100	0,07
				Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam tempat ibadah		Sesuai	0,07%	100	0,07
				Penempatan	Berada didalam gedung terminal dan / diluar gedung terminal yang masih dalam kawasan pelabuhan		Sesuai	0,07%	100	0,07

NO	Uraian Pelayanan				Indikator	SISTEM PENILAIAN		Bobot	Penilaian	Hasil Penilaian
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
			Pelayanan penanganan sampah	Ketersediaan	Tersedianya petugas dan peralatan penanganan sampah dengan jumlah yang memadai		Tersedia	0,08%	100	0,08
				Kondisi	Petugas kompeten dalam pengelolaan sampah serta peralatan dapat berfungsi, Tidak menimbulkan bau yang berlebihan sampai mengganggu kenyamanan pengguna jasa		Sesuai	0,08%	100	0,08
	A.2.4.	Kemudahan Keterjangkauan								1,28
		A.2.4.1.	Loket pembelian tiket	Ketersediaan	Tersedianya loket pembelian tiket / mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket online) untuk penumpang pejalan kaki yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,80%	100	0,80
				Penempatan	Mudah terlihat dan terjangkau		Sesuai	0,48%	100	0,48
	A.2.5.	Kehandalan Keteraturan								1,71
		A.2.5.1.	Tersedianya Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat /standby		Tersedia	0,66%	100	0,66

NO	Uraian Pelayanan				Indikator	SISTEM PENILAIAN		Bobot	Penilaian	Hasil Penilaian
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.5.2.	Informasi melalui audio speaker / layar visual	Ketersediaan	Informasi perjalanan keberangkatan/kedatangan kapal yang disampaikan dalam bentuk Audio Speaker dan/atau Layar Visual didalam pelabuhan penyeberangan		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,20%	100	0,20
				Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB / lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi dalam bentuk Visual dapat terbaca dengan baik		Tersedia	0,20%	100	0,20
		A.2.5.3.	Informasi angkutan lanjutan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio maupun Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan		Tersedia	0,15%	100	0,15
				Kondisi	Tulisan mudah terbaca dan/atau suara audio dapat didengar dengan jelas		Sesuai	0,15%	100	0,15
				Penempatan	Penempatan di tempat strategis		Sesuai	0,09%	100	0,09
		A.2.5.4.	Jadwal penanganan sampah	Ketersediaan	Adanya jadwal pengangkutan sampah keluar area gedung terminal yang teratur untuk mencegah penumpukan sampah di gedung terminal		Tersedia	0,26%	100	0,26
	A.2.6.	Kesetaraan								0,64

NO	Uraian Pelayanan				Indikator	SISTEM PENILAIAN		Bobot	Penilaian	Hasil Penilaian
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	Tersedinya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa guiding block dan/atau bidang miring (<i>ramp</i>) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria		0,32%	0	-
				Kondisi	Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp dan/atau guiding block</i>) dapat digunakan	Tidak dapat digunakan		0,32%	0	-
		A.2.6.2.	Ruang ibu dan anak	Ketersediaan	Tersedianya ruangan dan fasilitas (sofa/kursi, meja/box anak) untuk kebutuhan Ibu dan Anak		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,32%	100	0,32
				Kondisi	Ruangan bersih, penerangan cukup, serta fasilitas tidak rusak dan dapat digunakan		Sesuai	0,32%	100	0,32

c. Analisis Pelayanan Penumpang di *Gangway*

Berikut ini Hasil Penilaian Penumpang di Gangway dapat dilihat pada Tabel 4. Dibawah ini:

Tabel 4. 20 Hasil Penilaian Pelayanan Penumpang di Gangway

NO	Uraian Pelayanan		Indikator			SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
A.3	Pelayanan Penumpang di Gangway									9,83
	A.3.1.	Keselamatan								2,14
		A.3.1.1	Railing pagar dan Kanopi	Ketersediaan	Tersedia railing pagar dan kanopi		Tersedia	1,07%	100	1,07
				Kondisi	Baik dan tidak rusak		Sesuai	1,07%	100	1,07
	A.3.2.	Keamanan								2,14
		A.3.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Tersedia	0,47%	100	0,47
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dimanfaatkan		Sesuai	0,47%	100	0,47
				Penempatan	Dapat melihat aktivitas penumpang di gangway		Sesuai	0,28%	100	0,28

NO	Uraian Pelayanan		Indikator			SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.3.2.2	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedia Rambu Zonasi A3		Tersedia	0,46%	100	0,46
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan		Sesuai	0,46%	100	0,46
	A.3.3.	Kenyamanan								1,28
		A.3.3.1	Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia lampu sesuai panjang gangway		Tersedia	0,64%	100	0,64
				Kondisi	Intensitas cahaya > 50 lux		Sesuai	0,64%	100	0,64
	A.3.4.	Kemudahan Keterjangkauan								1,28
		A.3.4.1	Koridor/Elevated Gangway	Ketersediaan	Tersedia Koridor / Elevated Gangway (beserta Ruang Kontrol Hydraulic) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal		Tersedia	0,64%	100	0,64
				Kondisi	Baik dan dapat digunakan		Sesuai	0,64%	100	0,64

NO	Uraian Pelayanan		Indikator			SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
	A.3.5	Kehandalan Keteraturan								1,71
		A.3.5.1	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas		Tersedia	1,71%	100	1,71
	A.3.6	Kesetaraan								1,28
		A.3.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	Tersedinya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa guiding block dan/atau bidang miring (ramp) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)		Tersedia dan memenuhi kriteria	0,64%	100	0,64
				Kondisi	alur pejalan kaki bagi disabilitas (ramp dan/atau guiding block) yang dapat digunakan		Dapat digunakan	0,64%	100	0,64

d. Analisis Area Titik Kumpul Evakuasi (*Master Station*)

Hasil Penilaian Area Titik Kumpul Evakuasi (*Master Station*) dapat dilihat pada tabel 4. Berikut:

Tabel 4. 21 Hasil Penilaian Area Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)

NO	Uraian Pelayanan		Indikator			SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
A.4.	Area Titik Kumpul Evakuasi (<i>Master Station</i>)									3,92
	A.4.1	Keselamatan								1,97
		A.3.1.1	Lokasi dan Sterilisasi	Ketersediaan	Tersedianya area Master Station yang aman dan aksesibel		Tersedia	0,42%	100	0,42
				Kondisi	Kondisi perkerasan areal Master Station baik atau areal yang rusak <10% total luasan		Sesuai	0,42%	100	0,42
				Penempatan	mudah diakses namun cukup berjarak dari bangunan/benda tinggi, keras, tajam atau berbahaya		sesuai dan mudah diakses	0,25%	100	0,25

NO	Uraian Pelayanan		Indikator			SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak Sesuai	Sesuai			
						0	100			
					yang memungkinkan melukai penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaan darurat					
		A.3.1.1	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Petunjuk yang menunjukan Area Master Station		Tersedia	0,34%	100	0,34
				Kondisi	Kondisi baik dengan ukuran rambu sesuai ketentuan		Sesuai	0,34%	100	0,34
				Penempatan	Penempatan terlihat jelas		Sesuai	0,20%	100	0,20
	A.3.2	Keamanan								1,95
		A.1.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan		Tersedia	0,75%	100	0,75
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dimanfaatkan		Sesuai	0,75%	100	0,75
				Penempatan	Dapat melihat Area Master Station secara keseluruhan		Sesuai	0,45%	100	0,45

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis yang telah dilakukan, terdapat hasil rekap penilaian dan beberapa rekomendasi solusi yang dapat diajukan untuk membantu pihak pengelola Pelabuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang di Pelabuhan penyeberangan merak.

a. Rekapitulasi Hasil Penilaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan

Setelah dilakukannya analisis pada Pelayanan Penumpang di Pelabuhan maka dibutuhkan Rekapitulasi untuk mengetahui hasil skor keseluruhan dari pelayanan penumpang di Pelabuhan, berikut hasil skor keseluruhan Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan merak dapat dilihat pada Tabel 4. 22 berikut :

Tabel 4. 22 Rekapitulasi Penilaian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan

NO	URAIAN PELAYANAN	BOBOT 100 % (%)	SKOR	TOTAL SKOR
A.	PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN	33%		
A.1.	Pelayanan Area Parkir Pengantar dan Penjemput			9,79
	A.1.1. Keselamatan	2,88%	2,88	
	A.1.2. Keamanan	2,88%	2,88	
	A.1.3. Kenyamanan	1,73%	1,73	
	A.1.4. Keandalan Keteraturan	2,31%	2,31	
A.2.	Pelayanan Gedung Terminal			7,63
	A.2.1. Keselamatan	2,13%	1,14	
	A.2.2. Keamanan	2,13%	1,59	
	A.2.3. Kenyamanan	1,28%	1,28	
	A.2.4. Kemudahan Keterjangkauan	1,28%	1,28	
	A.2.5. Keandalan Keteraturan	1,71%	1,71	
	A.2.6. Kesenjangan	1,28%	0,64	
A.3.	Pelayanan Jalur Pejalan Kaki (Gangway)			9,83
	A.3.1. Keselamatan	2,13%	2,13	
	A.3.2. Keamanan	2,13%	2,13	

NO	URAIAN PELAYANAN	BOBOT 100 % (%)	SKOR	TOTAL SKOR
A.4.	A.3.3. Kenyamanan	1,28%	1,28	3,92
	A.3.4. Kemudahan Keterjangkauan	1,28%	1,28	
	A.3.5. Keandalan Keterjangkauan	1,71%	1,71	
	A.3.6. Kesetaraan	1,28%	1,28	
	Pelayanan Area Titik Kumpul (Master Station)			
	A.4.1. Keselamatan	1,96%	1,96	
	A.4.2. Keamanan	1,96%	1,96	

Dari hasil penilaian melalui indikator yang tercantum pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 dapat diketahui bahwa Skor penilaian Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan merak sebesar 31,17 dari 33 (Skor penilaian tertinggi) maka untuk mengetahui kategori Standar Penilaian Pelayanan Penumpang pada Pelabuhan merak dapat digunakan rumus sebagai berikut :

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

dapat diketahui Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan merak setelah dilakukan bobot penyesuaian sebagai berikut:

$$\frac{31,17}{33} \times 100\% = 94,45$$

Maka, Skor penilaian didapat 94,45

Berdasarkan hasil diatas untuk pelayanan penumpang dikategorikan sangat baik dengan skor penilaian sebesar 94,45 pada

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD Tahun 2024 dimaksud dalam Diktum KESEMBILAN dengan perolehan nilai 94,45 dapat diklasifikasikan menjadi Klasifikasi A untuk Nilai ≥ 86 dengan kategori sangat baik.

b. Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah ini bertujuan untuk memberi Solusi kepada Pelabuhan penyeberangan merak agar dapat memenuhi beberapa komponen yang belum sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD Tahun 2024. Berikut ini fasilitas yang perlu disediakan dan diperbaiki di Pelabuhan penyeberangan merak:

1) Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal

a) Aspek Keselamatan

(1) Menyediakan Alat Pemadam Api Ringan Sesuai dengan ketentuan.

Apabila APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang terpasang di Gedung Terminal pelabuhan ditemukan dalam kondisi kedaluwarsa dan tidak segera diganti, maka hal ini menjadi permasalahan serius dalam aspek keselamatan penumpang dan operasional.

Sebagai langkah awal, pihak pengelola harus melakukan inventarisasi dan pengecekan secara menyeluruh terhadap seluruh APAR yang ada di dalam gedung terminal, termasuk mencatat masa berlaku dan kondisi fisiknya. APAR yang telah melewati tanggal kedaluwarsa wajib segera diganti dengan unit baru yang memenuhi standar keselamatan nasional.

(2) Menyediakan Kotak P3K dilengkapi dengan obat-obatan yang lengkap.

Kondisi keselamatan di Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan perlu mendapat perhatian serius, terutama

dengan ditemukannya kotak P3K yang kosong atau tidak dilengkapi dengan isi standar. Keberadaan kotak P3K merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung penanganan awal terhadap kondisi darurat medis, seperti luka ringan, pingsan, atau cedera yang dapat terjadi pada penumpang maupun petugas di lingkungan terminal.

Kotak P3K yang tidak terisi menunjukkan kurangnya kesiapsiagaan pengelola dalam menjamin pelayanan darurat yang optimal. Untuk mengatasi hal ini, pihak pengelola pelabuhan perlu segera melengkapi kotak P3K sesuai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan memastikan ketersediaannya di titik-titik strategis dalam gedung, seperti ruang tunggu, area keberangkatan, dan dekat jalur evakuasi. Pemeriksaan berkala dan penjadwalan ulang pengisian ulang isi P3K juga harus diterapkan agar fasilitas ini selalu siap digunakan. Berikut ini contoh Perlengkapan P3K dapat dilihat pada gambar 4.23 dibawah ini :



Gambar 4. 23 Contoh Perlengkapan P3K

(3) Menyediakan Kursi roda di ruang tunggu penumpang

hasil temuan di Gedung Terminal Reguler menunjukkan bahwa kursi roda tidak tersedia sebagai fasilitas penunjang bagi penumpang berkebutuhan khusus. Ketidakhadiran kursi roda ini menunjukkan belum optimalnya penerapan prinsip aksesibilitas dan pelayanan yang inklusif di lingkungan terminal. Kondisi ini tentu menyulitkan penumpang lanjut usia, penyandang disabilitas, serta individu dengan keterbatasan mobilitas, yang seharusnya mendapatkan perhatian dan kemudahan saat menggunakan fasilitas pelabuhan. Untuk mengatasi permasalahan ini, pihak pengelola pelabuhan perlu segera menyediakan kursi roda yang dapat diakses di area pelayanan utama, seperti ruang tunggu, pintu keberangkatan, dan loket informasi. Selain pengadaan fasilitas, penempatan petugas khusus yang siaga membantu penumpang difabel juga perlu dipertimbangkan sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan. Hal ini sudah diterapkan di Gedung terminal Eksekutif dapat dilihat pada gambar 4.27 Berikut:

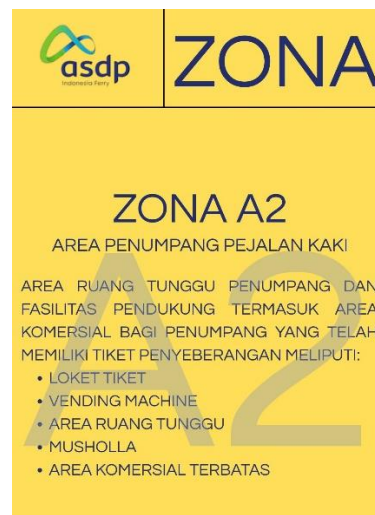


Gambar 4. 24 Contoh Ketersediaan Kursi Roda

b) Aspek Keamanan

(1) Menyediakan Rambu Zonasi A2

Rambu zonasi A2 yang berfungsi untuk memberikan informasi dan petunjuk zona tertentu kepada pengguna jasa pelabuhan. Namun, berdasarkan hasil observasi di lapangan, diketahui bahwa rambu zonasi A2 belum tersedia di Gedung Terminal, yang menyebabkan kurangnya kejelasan bagi penumpang terkait arah, fungsi area tertentu, atau pembagian zona operasional di dalam terminal. Ketidakhadiran rambu ini berpotensi menimbulkan kebingungan, keterlambatan, bahkan gangguan dalam alur pergerakan penumpang dan kendaraan. Oleh karena itu, solusi yang dapat dilakukan adalah dengan segera menyediakan dan memasang rambu zonasi A2 di titik-titik strategis terminal, seperti pintu masuk, ruang tunggu, area keberangkatan, dan jalur evakuasi. Berikut ini contoh dari rambu Zona A2 dapat dilihat pada Gambar 4.28 dibawah ini.



Gambar 4. 25 Contoh Rambu Zonasi A2

c) Aspek Kesetaraan

(1) Menyediakan Akses untuk penumpang cacat (*difable*)

berdasarkan hasil observasi di dermaga reguler, ditemukan bahwa belum tersedia akses yang memadai bagi penumpang cacat (*difable*), seperti jalur landai, atau penunjuk arah khusus. Kondisi ini sangat menyulitkan



Gambar 4. 26 Contoh Akses untuk Penumpang Cacat (*difable*)

Pada gambar 4.29 Diatas dapat menjadi contoh untuk diterapkan di Gedung terminal Reguler Pelabuhan Penyeberangan Merak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil observasi, pengumpulan data, dan analisis terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Merak, diketahui bahwa sebagian besar indikator pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 telah terpenuhi. Fasilitas utama seperti ruang tunggu, toilet, loket tiket, area parkir, jalur pejalan kaki (gangway), dan titik kumpul evakuasi tersedia dengan kondisi yang cukup baik dan fungsional. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mendekati standar pelayanan minimal yang diharapkan, sehingga secara keseluruhan dapat dikategorikan baik dengan skor penilaian 94,45 yang diklasifikasikan sebagai Klasifikasi A (Sangat Baik) Namun demikian, masih terdapat beberapa komponen yang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan, yang jika diperbaiki akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan menuju kategori sangat baik.
2. Hasil penelitian juga mengidentifikasi beberapa fasilitas yang perlu disediakan atau diperbaiki untuk memenuhi standar pelayanan secara optimal. Fasilitas tersebut meliputi ketersediaan kursi roda di gedung terminal reguler untuk mempermudah akses bagi penumpang penyandang disabilitas, pengisian ulang kotak P3K yang saat ini dalam kondisi kosong, penambahan dan pemerataan rambu zonasi di seluruh area pelabuhan, serta peningkatan akses jalur difabel di dermaga reguler. Perbaikan dan penambahan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, keselamatan, dan kemudahan bagi seluruh pengguna jasa, sehingga pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak dapat memenuhi standar pelayanan minimal secara menyeluruh sesuai regulasi yang berlaku.

B. SARAN

1. Peningkatan Fasilitas Difabel dan Aksesibilitas Diperlukan perbaikan dan penambahan jalur khusus difabel di area dermaga reguler agar penyandang disabilitas dapat dengan mudah mengakses kapal. Penyediaan kursi roda di terminal juga perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan inklusif.
2. Pengadaan dan Pengawasan Kotak P3K, Kotak P3K yang kosong harus segera dilengkapi dan dilakukan pemeriksaan rutin oleh petugas pelabuhan agar tetap siap pakai saat terjadi keadaan darurat medis.
3. Pemasangan Rambu Zonasi A2 Rambu-rambu informasi dan zonasi seperti A2 perlu segera dipasang untuk memberikan kejelasan arah dan lokasi kepada penumpang, terutama saat kondisi ramai atau dalam situasi darurat.
4. Evaluasi dan Pemeliharaan Berkala Diperlukan inspeksi rutin terhadap seluruh fasilitas pelayanan penumpang baik dari sisi kebersihan, kenyamanan, maupun keamanan, agar fasilitas tetap dalam kondisi optimal.
5. Peningkatan Kompetensi SDM Petugas layanan publik perlu mendapatkan pelatihan berkala tentang pelayanan prima dan penanganan khusus terhadap penumpang yang berkebutuhan khusus agar dapat memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir media

Atmojo, D. (2018). *Manajemen Pelabuhan*. PIP SEMARANG.

Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). (2022). Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor KD.186/HK.001/ASDP-2022 Tentang *Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Merak*.

Fatimah, S. (2019:1). *Pengantar transportasi*. Myria Publisher.

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

Listya Cahya, D., Suci, D., Jurusan, L., Planologi, T., Unggul, E., Utara, J. A., Tomang, T., & Jeruk, K. (2013). *Identifikasi Tingkat Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (Spm) Bidang Penataan Ruang Di Provinsi Nusa Tenggara Timur Jurnal Planesa Volume (Vol. 4)*.

Menteri Perhubungan. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 728.Jakarta.

Napitupulu, immanuel. (2024). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara*. 236–241. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i7.708>

Ode, L., Iliyas, M., Putra, A. A., & Ahmad, S. N. (2022). *Analisis Tingkat Pelayanan Sektor Pelabuhan Dalam Menunjang Arus Bongkar Muat Pelabuhan Feri Penyeberangan Kendari-Wawonii Di Kota Kendari Analysis Of Port Sector Service Levels In Supporting Loose Flows Kendari-Wawonii Ferry Port In Kota Kendari*. Journal of Engineering Management) Jurnal Manajemen Rekayasa (Journal of Engineering Management) e-ISSN, 4(1), 2022–2059.

Pemerintah Indonesia, (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070, diundangkan pada tanggal 22 Oktober 2009. Jakarta.

Priyono, B., Ilham, C. I., & Fathoni, M. (2021). *Pengelolaan angkutan sungai, danau dan penyeberangan*. Penerbit Adab.

Sabali, S., Prihatini Tui, F., & Noho Nani, Y. (2025). STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN. *JOURNAL ADMINISTRATION AND PUBLIC SERVICE*, 5. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>

Sari, E. N., & Sinambela, E. (2008). Pengaruh Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Perkebunan di Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 8(2).

LAMPIRAN

Lampiran 1

Dokumentasi Kegiatan Selama Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL)



Lampiran 2

Alat ukur yang digunakan untuk melakukan penelitian



Lampiran 3

Formulir Standar Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan

NO	Uraian Pelayanan			Indikator	SISTEM PENILAIAN			Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
					Tidak sesuai	Sesuai				
					0	100				
A.	PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN									
A.1.	Pelayanan Parkir Kendaraan untuk Penumpang dan Penjemput									
	A.1.1	Keselamatan								
		A.1.1.1	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	Tersedianya Petunjuk berupa Rambu Parkir	Tidak Tersedia	Tersedia	1,11%		0
				Kondisi	Kondisi baik dan mudah terbaca	Tidak Sesuai	Sesuai	1,11%		0
				Penempatan	Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,67%		0
	A.1.2	Keamanan								0
		A.1.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	Tidak Tersedia	Tersedia	0,60%		0
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,36%		0
		A.1.2.2	Terdapat Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Tersedia	Tersedia	1,20%		0
		A.1.2.2	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Zonasi A1	Tidak Tersedia	Tersedia	0,36%		0
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk	Tidak Sesuai	Sesuai	0,36%		0
	A.1.3	Kenyamanan								0

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN	
						Tidak sesuai	Sesuai				
						0	100				
		A.1.3.1	Kebersihan Area Parkir	Kondisi	Bersih dan tidak terdapat sampah	Tidak Sesuai	Sesuai	0,72%		0	
		A.1.3.2	Petugas Kebersihan	Ketersediaan	Tersedianya petugas kebersihan	Tidak Tersedia	Tersedia	0,43%		0	
		A.1.3.3	Terdapat Tempat Sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi mencukupi	Tidak Tersedia	Tersedia	0,22%		0	
				Kondisi	Tempat sampah tidak rusak/dapat dipakai	Tidak Sesuai	Sesuai	0,22%		0	
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	Tidak Sesuai	Sesuai	0,13%		0	
		A.1.4	Kehandalan Keteraturan								0
		A.1.4.1	Ketersediaan Lahan Parkir R4 dan R2	Ketersediaan	Kondisi perkerasan baik atau rusak <10%	Tidak Sesuai	Sesuai	0,38%		0	
				Kondisi	Tidak terdapat genangan melebihi <10%	Tidak Sesuai	Sesuai	0,38%		0	
		A.1.4.2	Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan	Tidak Tersedia	Tersedia	0,48%		0	
	Lebar			Lebar jalur memadai	Tidak Memadai	Memadai	0,48%		0		
	A.1.4.3	Tersedianya Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Tersedia	Tersedia	0,58%		0		
	A.2	Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal									
		A.2.1	Keselamatan								
			A.2.1.1	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedianya APAR minimal 1 unit	Tidak Tersedia	Tersedia	0,24%		0
					Kondisi	APAR bisa dipakai	Tidak bisa dipakai	Bisa dipakai	0,24%		0
Penempatan					Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	Tidak Sesuai	Sesuai	0,14%		0	

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.1.2	Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi	Tidak Tersedia	Tersedia	0,10%		0
				Kondisi	Mudah terbaca	Tidak Terbaca	Mudah terbaca	0,10%		0
				Penempatan	Menginformasikan posisi jalur evakuasi	Tidak Terlihat	Terlihat	0,06%		0
		A.2.1.3	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	Tersedia obat-obatan sesuai standar	Tidak Tersedia	Tersedia	0,14%		0
				Kondisi	Obat layak konsumsi dan tidak expired	Tidak layak	Layak dikonsumsi	0,14%		0
				Penempatan	Ditempatkan di klinik atau lokasi terlihat	Tidak Sesuai	Sesuai	0,09%		0
		A.2.1.4	Klinik/Pos Kesehatan	Ketersediaan	Tersedia fasilitas kesehatan darurat	Tidak Tersedia	Tersedia	0,19%		0
				Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau	Tidak Sesuai	Sesuai	0,19%		0
				Penempatan	Posisi mudah dilihat dan dijangkau	Tidak Sesuai	Sesuai	0,12%		0
	A.2.1.5	Kursi Roda	Ketersediaan	Tersedia kursi roda dan petugas	Tidak Tersedia	Tersedia	0,19%		0	
			Kondisi	Kursi roda berfungsi baik	Tidak Berfungsi	Berfungsi	0,19%		0	
	A.2.2	Keamanan								
		A.2.2.1.	Petugas Keamanan	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam / beridentitas	Tidak Tersedia	Tersedia	0,13%		0
		A.2.2.2.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	Tidak sesuai	Sesuai	0,13%		0
				Kondisi	berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Tidak sesuai	Sesuai	0,80%		0
				Penempatan	Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	Tidak sesuai	Sesuai	0,80%		0

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.2.3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Zonasi A2 pada ruang tunggu	Tidak Tersedia	Tersedia	0,13%		0
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk	Tidak sesuai	Sesuai	0,13%		0
	A.2.3.	Kenyamanan								
		A.2.3.1.	Ruang Tunggu	Ketersediaan	Terdapat ruang tunggu penumpang dengan luasan yang memadai dan/atau 1 (satu) orang minimum 0,5 m2	Tidak Tersedia	Tersedia	0,13%		0
				Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang bersala dalam areal penumpang	Tidak sesuai	Sesuai	0,13%		0
			Fasilitas Pengatur Suhu	Ketersediaan	Terdapat fasilitas pengatur suhu (AC,Kipas Angin, dll)	Tidak Tersedia	Tersedia	0,08%		0
				Kondisi	Berfungsi dengan baik dengan suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 C	Tidak sesuai	Sesuai	0,08%		0
			WC/Kamar Mandi	Ketersediaan	tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	Tidak Tersedia / Tersedia namun tidak memenuhi kriteria	Tersedia dan memenuhi kriteria Berbau	0,13%		0

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
				Kondisi	Tersedia air bersih, WC/Kamar mandi bersih dan tidak berbau	Tidak Tersedia/Tidak Bersih/Berbau	Tersedia, Bersih dan Tidak Berbau	0,13%		0
			Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia pada tiap ruang gedung terminal penumpang	Tidak Tersedia	Tersedia	0,11%		0
				Kondisi	intensitas cahaya 200-3--lux	Tidak sesuai	Sesuai	0,11%		0
			Ruang Peribadatan / Tempat Ibadah	Ketersediaan	tersedia ruang Peribadatan / Tempat ibadah	Tidak Tersedia	Tersedia	0,07%		0
				Kondisi	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam tempat ibadah	Tidak sesuai	Sesuai	0,07%		0
				Penempatan	Berada didalam gedung terminal dan / diluar gedung terminal yang masih dalam kawasan pelabuhan	Tidak sesuai	Sesuai	0,07%		0
			Pelayanan penanganan sampah	Ketersediaan	Tersedianya petugas dan perlatan penanganan sampah dengan jumlah yang memadai	Tidak Tersedia	Tersedia	0,08%		0
				Kondisi	Petugas kompeten dalam pengelolaan sampah serta peralatan dapat berfungsi, Tidak menimbulkan bau yang berlebihan sampai mengganggu kenyamanan pengguna jasa	Tidak sesuai	Sesuai	0,08%		0
	A.2.4.	Kemudahan Keterjangkauan								

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.4.1.	Loket pembelian tiket	Ketersediaan	Tersedianya loket pembelian tiket / mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket online) untuk penumpang pejalan kaki yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria	Tersedia dan memenuhi kriteria	0,80%		0
				Penempatan	Mudah terlihat dan terjangkau	Tidak Sesuai	Sesuai	0,48%		0
	A.2.5.	Kehandalan Keteraturan								
		A.2.5.1.	Tersedianya Petugas Pengatur	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat /standby	Tidak Tersedia	Tersedia	0,66%		0
		A.2.5.2.	Informasi melalui audio speaker / layar visual	Ketersediaan	Informasi perjalanan keberangkatan/kedatangan kapal yang disampaikan dalam bentuk Audio Speaker dan/atau Layar Visual didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria	Tersedia dan memenuhi kriteria	0,20%		0
				Kondisi	informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB / lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi dalam bentuk Visual dapat terbaca dengan baik	Tidak Sesuai	Tersedia	0,20%		0

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.5.3.	Informasi angkutan lanjutan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio maupun Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Tersedia	Tersedia	0,15%		0
				Kondisi	Tulisan mudah terbaca dan/atau suara audio dapat didengar dengan jelas	Tidak Sesuai	Sesuai	0,15%		0
				Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	Sesuai	0,09%		0
		A.2.5.4.	Jadwal penanganan sampah	Ketersediaan	Adanya jadwal pengangkutan sampah keluar area gedung terminal yang teratur untuk mencegah penumpukan sampah di gedung terminal	Tidak Tersedia	Tersedia	0,26%		0
	A.2.6.	Kesetaraan								
		A.2.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	Tersedinya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa guiding block dan/atau bidang miring (<i>ramp</i>) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria	Tersedia dan memenuhi kriteria	0,32%		0
				Kondisi	Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (<i>ramp dan/atau guiding block</i>) dapat digunakan	Tidak dapat digunakan	Dapat digunakan	0,32%		0

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
		A.2.6.2.	Ruang ibu dan anak	Ketersediaan	Tersedianya ruangan dan fasilitas (sofa/kursi, meja/box anak) untuk kebutuhan Ibu dan Anak	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria	Tersedia dan memenuhi kriteria	0,32%		0
				Kondisi	Ruangan bersih, penerangan cukup, serta fasilitas tidak rusak dan dapat digunakan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,32%		0
A.3	Pelayanan Penumpang di Gangway									0
		A.3.1.	Keselamatan							0
		A.3.1.1	Railing pagar dan Kanopi	Ketersediaan	Tersedia railing pagar dan kanopi	Tidak Tersedia	Tersedia	1,07%		0
				Kondisi	Baik dan tidak rusak	Tidak Sesuai	Sesuai	1,07%		0
	A.3.2.	A.3.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	Tidak Tersedia	Tersedia	0,47%		0
				Kondisi	Berfungsi dan rekaman dimanfaatkan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,47%		0
				Penempatan	Dapat melihat aktivitas penumpang di gangway	Tidak Sesuai	Sesuai	0,28%		0
		A.3.2.2	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	Tersedia Rambu Zonasi A3	Tidak Tersedia	Tersedia	0,46%		0
				Kondisi	Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,46%		0
		A.3.3.	Kenyamanan							0
	A.3.3.1	Lampu Penerangan	Ketersediaan	Tersedia lampu sesuai panjang gangway	Tidak Tersedia	Tersedia	0,64%			0
			Kondisi	Intensitas cahaya > 50 lux	Tidak Sesuai	Sesuai	0,64%			0

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
	A.3.4.	Kemudahan Keterjangkauan								
		A.3.4.1	Koridor/Elevated Gangway	Ketersediaan	Tersedia Koridor / Elevated Gangway (beserta Ruang Kontrol Hydraulic) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal	Tidak Tersedia	Tersedia	0,64%		0
				Kondisi	Baik dan dapat digunakan	Tidak Sesuai	Sesuai	0,64%		0
	A.3.5	Kehandalan Keteraturan								0
		A.3.5.1	Tersedianya Petugas	Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas	Tidak Tersedia / Tersedia				0
		Kesetaraan								
	A.3.6	A.3.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Ketersediaan	Tersedinya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) berupa guiding block dan/atau bidang miring (ramp) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk di luar bangunan)	Tidak Tersedia / tersedia namun tidak memenuhi kriteria	Tersedia dan memenuhi kriteria	0,64%		0
				Kondisi	alur pejalan kaki bagi disabilitas (ramp dan/atau guiding block) yang dapat digunakan	Tidak dapat digunakan	Dapat digunakan	0,64%		0
A.4.	Area Titik Kumpul									

NO	Uraian Pelayanan			Indikator		SISTEM PENILAIAN		Bobot (%)	PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
						Tidak sesuai	Sesuai			
						0	100			
	Evakuasi (Master Station)									
	A.4.1	Keselamatan								
	A.3.1.1	Lokasi dan Sterilisasi	Ketersediaan	Tersedianya area Master Station yang aman dan aksesibel	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia / Tersedia	0,42%			0
			Kondisi	Kondisi perkerasan areal Master Station baik atau areal yang rusak <10% total luasan	Tidak Sesuai	Tidak Tersedia / Tersedia	0,42%			0
			Penempatan	mudah diakses namun cukup berjarak dari bangunan/benda tinggi, keras, tajam atau berbahaya yang memungkinkan melukai penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaan darurat			0,25%			0
	A.3.1.1	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	Tersedianya Rambu Petunjuk yang menunjukan Area Master Station	Tidak Tersedia	Tersedia	0,34%			0
			Kondisi	Kondisi baik dengan ukuran rambu sesuai ketentuan	Tidak sesuai	Sesuai	0,34%			0
			Penempatan	Penempatan terlihat jelas	Tidak sesuai	Sesuai	0,20%			0