

Analisis Kinerja Pelayanan Kapal Penyeberangan KMP Balibo Pada Rute Bira – Pamatata

Muhammad Haerullah¹, M. Rusydi Alwi^{1,*}, Syerly Klara¹, Andi Husni Sitepu¹

¹Departemen Teknik Sistem Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin, Jl. Poros Malino km. 6 Bontomarannu, Gowa, Indonesia.

*Email: rusydi.alra@eng.unhas.ac.id

Abstrak

Pelayanan kapal motor penyeberangan (KMP) Balibo pada rute Bira-Pamatata menjadi fokus penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan KMP Balibo berdasarkan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 serta Standar Operasional Prosedur (SOP) PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner kepada pengguna jasa KMP Balibo dan observasi langsung di atas kapal. Analisis data menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi penumpang dan kinerja aktual pelayanan. Hasil penelitian terhadap KMP Balibo menunjukkan adanya sejumlah kekurangan dalam aspek keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, informasi, dan kebersihan pelayanan. Meskipun secara umum penumpang merasa puas, namun hasil evaluasi objektif mengungkap adanya ketidaksesuaian persepsi. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan peningkatan fasilitas penunjang kenyamanan penumpang, keamanan, penyampaian informasi, kebersihan, dan fasilitas hiburan perlu menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang dan meningkatkan kinerja pelayanan KMP Balibo.

Abstract

Service Performance Analysis of the Ferry KMP Balibo on the Bira – Pamatata Route. The focus of this study is the ferry service of KMP Balibo on the Bira–Pamatata route. The objective is to evaluate the performance of KMP Balibo's service based on the standards set by the Minister of Transportation Regulation No. PM 62 of 2019 and the Standard Operating Procedures (SOP) of PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), as well as to identify areas for improvement. This research uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to KMP Balibo passengers and direct observations onboard. The data is analyzed using the Importance-Performance Analysis (IPA) method to identify gaps between passenger expectations and actual service performance. The findings indicate several deficiencies in the areas of safety, comfort, punctuality, information delivery, and cleanliness. Although passengers generally report satisfaction, the objective evaluation reveals a mismatch between perception and actual performance. Based on these findings, the study recommends improvements in passenger comfort facilities, safety, information dissemination, cleanliness, and onboard entertainment facilities as key areas to focus on to enhance passenger satisfaction and overall service performance of KMP Balibo.

Kata Kunci: KMP Balibo; pelayanan penyeberangan; standar pelayanan minimal; Importance Performance Analysis; kepuasan penumpang

1. Pendahuluan

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri atas beribu-ribu pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Untuk menghubungkan pulau-pulau tersebut sangat diperlukan suatu jalur transportasi yang dapat di tempuh oleh alat transportasi baik darat, laut, maupun udara yang mampu memuat manusia (penumpang), barang dan jasa sampai dengan aman ketempat tujuan yang ingin dituju [1].

Mesin induk adalah tenaga penggerak utama kapal yang berfungsi mengubah tenaga mekanik menjadi

tenaga pendorong bagi propeller kapal, maneuver, dan menjalankan segala sistem penting di kapal. Selama pengoperasiannya, mesin induk selalu dalam kondisi jalan secara terus menerus, hal ini tentunya akan mempengaruhi kondisi mesin.

Kapal sebagai alat transportasi laut, merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam menunjang perpindahan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menempuh jalur laut [1]. Hal ini menjadikan transportasi laut sebagai urat nadi kehidupan bagi masyarakat yang tinggal di pulau-pulau. Mengingat pentingnya transportasi laut

dan penyeberangan, penyedia sarana dan prasarana transportasi laut dan penyeberangan harus dapat mengatasi kebutuhan transportasi laut dan penyeberangan secara efektif dan efisien.

Pelabuhan Bira merupakan sebuah pelabuhan yang terletak di Desa Bira, Bontobahari, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Pelabuhan Bira memiliki peran yang besar dalam kelancaran lalu lintas antar pulau. Pelabuhan ini juga menjadi tempat bongkar muat barang dan komoditas hasil hutan, pertanian, perkebunan, dan kebutuhan pokok lain [2]. Pelabuhan Penyeberangan Bira dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bira untuk melayani kapal-kapal penyeberangan. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar mempunyai 1 lintasan komersil yaitu; Bira-Pamatata, Pamatata-Bira [3].

KMP Balibo milik PT. ASDP Indonesia ferry (Persero) Cabang Selayar merupakan salah satu kapal ferry yang digunakan masyarakat Kabupaten Selayar dari pelabuhan Pamatata ke pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba dengan jarak tempuh sekitar ± 2 jam [3]. Dalam pengoperasiannya, KMP Balibo mulai beroperasi di rute Bira – Pamatata pada juni 2018. Sebelumnya, KMP Balibo telah menjalani uji coba pelayaran pada mei 2018. Dan sejak sat itu, KMP Balibo menjadi salah satu kapal yang melayani penyeberangan di rute Bira – Selayar bersama KMP Kormomolin. KMP Balibo diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selama ini.

Mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 [4] tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tersebut mengatur standar pelayanan harus meliputi beberapa aspek, yaitu Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Kemudahan dan, kesetaraan serta keteraturan bagi penumpang angkutan penyeberangan [5]. Dalam perjalanan operasionalnya, KMP Balibo rute Bira – Pamatata masih dinilai belum maksimal dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan penyeberangan, diantaranya adalah tidak terdapat petugas kesehatan, tidak adanya petugas keamanan berseragam di atas kapal, tidak tersedianya fasilitas untuk penyandang disabilitas seperti kursi roda dan tandu, tidak tersedianya stiker pengaduan keamanan yang berisi nomor telepon atau sms di atas kapal, jarak antara muatan diatas kapal masih belum sesuai dengan aturan, beberapa alat keselamatan yang tidak tersedia.

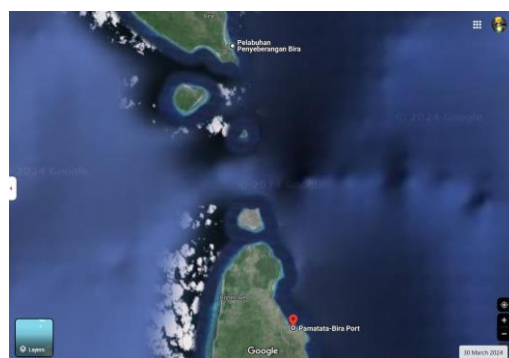
Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terlihat adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap kinerja kapal

penyeberangan KMP Balibo pada rute Bira-Pamatata. Analisis ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan terhadap standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 serta Standar Operasional Prosedur PT ASDP Indonesia Ferry.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi secara spesifik aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan serta merumuskan strategi alternatif yang efektif untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Hasil penelitian ini tidak hanya akan berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen transportasi laut, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi pihak pengelola kapal dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang dan daya saing perusahaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lintas pelabuhan Bira (Bulukumba) – Pamatata (Selayar), Provinsi Sulawesi Selatan, pada periode 10-15 Juli 2024 seperti yang tertera pada gambar 1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada sekitar 143 responden pengguna jasa KMP Balibo. Data primer ini mencakup penilaian responden terhadap kinerja pelayanan berbagai aspek pada kapal tersebut, serta pengamatan langsung terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia.



Gambar 1. Lokasi penelitian

Sementara itu, data sekunder berupa data jumlah penumpang KMP Balibo diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan sebagai pelengkap dalam menganalisis kinerja pelayanan kapal. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap fasilitas pelayanan kapal dan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa. Observasi dilakukan untuk memverifikasi data yang diperoleh dari kuesioner dan memastikan kesesuaiannya dengan standar yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa KMP Balibo pada rute penyeberangan Bira-Pamatata. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan kapal dari perspektif pengguna jasa, khususnya terkait dengan kepuasan pengguna terhadap berbagai atribut pelayanan dan kinerja pelayanan dalam proses pemuatan kendaraan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan metode observasi untuk memverifikasi data kuantitatif.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja pelayanan KMP Balibo dan memberikan rekomendasi perbaikan bagi pihak pengelola kapal.

3. Hasil dan Pembahasan

KMP Balibo, sebuah kapal Ro-Ro produksi tahun 1996, menjadi tulang punggung konektivitas maritim di Kepulauan Selayar, Sulawesi Selatan. Dioperasikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar, kapal ini melayani rute penyeberangan reguler, mengangkut penumpang, kendaraan, dan berbagai jenis barang. Dengan fasilitas yang memadai, termasuk ruang penumpang kelas ekonomi dan VIP, mushola, toilet, kantin, toko, serta area parkir, KMP Balibo tidak hanya memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap perkembangan ekonomi wilayah tersebut.

3.1. Analisis kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Balibo

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja sebuah atribut berdasarkan persepsi dari penggunanya, dimana dengan metode IPA ini dapat diketahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan, atau dengan kata lain metode IPA adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu atribut berdasarkan hubungan antara apa yang dirasakan/diterima oleh pengguna jasa dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa tersebut.

Pada bagian ini akan disajikan perhitungan rata-rata dari penilaian pelaksanaan tingkat kinerja (Xi) dan tingkat kepentingan/harapan (Yi) dari enam aspek kualitas pelayanan kapal KMP Balibo yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

penyeberangan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perhitungan tingkat kesesuaian dari penilaian kinerja dan kepentingan pada keenam aspek kualitas pelayanan

Nomor Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	GAP	Tingkat Kesesuaian (Tki)
Keselamatan				
1.1	583	655	-72	89%
1.2	454	627	-173	72%
1.3	531	596	-65	89%
Rata-rata	523	626	-103	84%
Keamanan				
2.1	599	641	-42	93%
2.2	544	650	-106	84%
2.3	507	582	-75	87%
Rata-rata	550	624	-74	88%
Kenyamanan				
3.1	507	541	-34	94%
3.2	524	517	7	101%
3.3	462	479	-17	96%
Rata-rata	498	512	-15	97%
Kemudahan				
4.1	542	570	-28	95%
4.2	552	564	-12	98%
Rata-rata	547	567	-20	96%
Kesetaraan				
5.1	525	563	-38	93%
5.2	454	596	-142	76%
Rata-rata	490	580	-90	85%
Keteraturan				
6.1	605	594	11	102%
6.2	521	600	-79	87%
6.3	514	631	-117	81%
Rata-rata	547	608	-62	90%
Nilai Keseluruhan rata-rata	525	586	-61	90 %

Tabel 1 menggambarkan penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap aspek kualitas pelayanan di kapal KMP Balibo. Nilai Gap menggambarkan selisih antara kinerja yang dirasakan pengguna jasa penyeberangan KMP Balibo dengan kepentingan/harapan pengguna atas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian mendapatkann 2 aspek yaitu Kenyamanan 3.2 (Ketersediaan makanan dan minuman dengan harga yang wajar) dan Keteraturan 6.1 (Pelayanan yang tidak diskriminatif) mendapatkan nilai Gap positif. Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan sudah melampaui harapan pengguna jasa penyeberangan.

Berdasarkan hasil perhitungan pada *Importance Performance Analysis* (IPA) selanjutnya pada keseluruhan atribut kualitas pelayanan tersebut akan di rekapitulasi menggunakan diagram kartesius.

3.2. Analisis kuadran

Tahap selanjutnya adalah melakukan analisis diagram Kartesius. Analisis diagram Kartesius dilakukan untuk mengetahui posisi relatif setiap

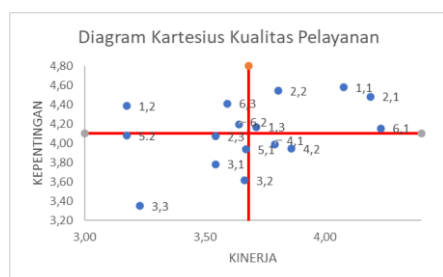
atribut berdasarkan kinerja rata-rata, sehingga dapat diidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Tabel 2. Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja dan kepentingan pada keenam aspek kualitas pelayanan

Nomor Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	n	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
Keselamatan					
1.1	583	655	143	4,08	4,58
1.2	454	627	143	3,17	4,38
1.3	531	596	143	3,71	4,17
Keamanan					
2.1	599	641	143	4,19	4,48
2.2	544	650	143	3,80	4,55
2.3	507	582	143	3,55	4,07
Rata-rata	550	624	-74	88%	
Kenyamanan					
3.1	507	541	143	3,55	3,78
3.2	524	517	143	3,66	3,62
3.3	462	479	143	3,23	3,35
Rata-rata	498	512	-15	97%	
Kemudahan					
4.1	542	570	143	3,79	3,99
4.2	552	564	143	3,86	3,94
Rata-rata	547	567	-20	96%	
Kesetaraan					
5.1	525	563	143	3,67	3,94
5.2	454	596	143	3,17	4,08
Rata-rata	490	580	-90	85%	
Keteraturan					
6.1	605	594	143	4,23	4,15
6.2	521	600	143	3,64	4,20
6.3	514	631	143	3,59	4,41
Rata-rata				3,68	4,11

Nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ merupakan nilai rata rata dari 143 orang responden yakni pengguna jasa penyeberangan KMP Balibo hasil penilaian terhadap atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y). Nilai $\bar{X}$ didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi dengan 143 responden, penilaian tingkat kinerja (Y) dibagi dengan 143 responden.

Berdasarkan perhitungan tabel diatas didapat nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yakni sebesar 3,68 dan 4,11. Nilai rata-rata didapat dari jumlah nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dibagi 16 atribut pelayanan. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. selanjutnya hasil dari tabel tersebut di jabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram kartesius kualitas pelayanan

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang berada pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya karena unsur-unsur atribut jasa pelayanan ini dianggap sangat penting bagi kepuasan pengguna jasa. Adapun atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran I adalah sebagai berikut.

- (1,2) Prosedur keselamatan dan tanggap darurat (briefing penumpang, latihan keselamatan, dll.)
- (6,2) Petugas penanganan antrian dan ketertiban penumpang
- (6,3) Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut pelayanan yang ada pada kuadran II adalah atribut pelayanan yang dianggap penting dan telah memberikan pelayanan yang membuat pengguna jasa merasa puas. Oleh karena itu atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II ini harus dipertahankan kinerjanya. Adapun atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini yaitu sebagai berikut.

- (1,1) Keberadaan dan kelayakan alat keselamatan (pelampung, sekoci, alat pemadam api, dll.)
- (1,3) Kompetensi dan kesiapan awak kapal dalam menangani situasi darurat
- (2,1) Keamanan barang bawaan
- (2,2) Keamanan dari tindak kriminal (pencurian, pelecehan, dll)
- (6,1) Pelayanan yang tidak diskriminatif (berdasarkan usia, jenis kelamin, agama, dll)

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pelayanan yang ada pada kuadran III adalah atribut yang memerlukan pembenahan atau perbaikan dikarenakan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan kurang walaupun atribut ini dianggap tidak begitu penting bagi penumpang. sehingga atribut pelayanan yang ada pada kuadran ini masuk dalam kategori prioritas rendah. Adapun atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini yaitu sebagai berikut.

- (2,3) Kebersihan dan sanitasi
- (3,1) Fasilitas didalam kapal (ruang tunggu,tempat duduk,dll)
- (3,3) Hiburan (Tv,musik dll)
- (5,2) Fasilitas bagi ibu menyusui

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan faktor yang dianggap oleh para pengguna jasa tidak terlalu penting, tapi pelaksanaannya berlebihan atau dianggap kurang penting tetapi kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Pada kuadran ini berisi atribut sebagai berikut.

- (3,2) Ketersediaan makanan dan minuman dengan harga yang wajar
- (4,1) Sistem pembelian tiket
- (4,2) Akses informasi jadwal dan tarif (website, aplikasi dll)
- (5,1) Kemudahan akses bagi penyandang disabilitas

3.3. Analisis secara keseluruhan

Berdasarkan hasil survei keseluruhan, analisis data, dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan penting terkait kinerja pelayanan penumpang angkutan penyeberangan KMP Balibo. Secara umum, kinerja pelayanan KMP Balibo dapat dibagi menjadi tiga aspek utama.

Pertama, kinerja berdasarkan tingkat kepuasan penumpang menunjukkan bahwa KMP Balibo telah berhasil memberikan layanan yang cukup baik, sebagaimana tercermin dari hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) yang memperoleh skor sebesar 90%. Fasilitas yang tersedia turut mendukung kualitas pelayanan secara keseluruhan. Namun demikian, hasil pengamatan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan penumpang yang optimal. Meskipun layanan telah diberikan, kenyataannya masih banyak pengguna jasa yang merasa belum sepenuhnya puas. Hal ini terlihat dari nilai Tingkat Kepuasan Indeks (TKI) yang masih berada di bawah standar, yaitu kurang dari 100% atau di bawah rata-rata. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada sejumlah aspek pelayanan. Berdasarkan analisis, terdapat tiga atribut utama yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, yaitu: (1) kurangnya prosedur keselamatan dan tanggap darurat seperti briefing penumpang dan latihan keselamatan; (2) tidak adanya petugas yang khusus menangani antrian dan ketertiban penumpang; serta (3) belum optimalnya ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal.

Kedua, berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, teridentifikasi sejumlah ketidaksesuaian antara kondisi aktual pelayanan KMP Balibo dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019, yang mencakup aspek keselamatan, kesehatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang. Meskipun terdapat beberapa upaya untuk memenuhi persyaratan tersebut, secara keseluruhan kinerja kapal masih belum optimal. Beberapa aspek krusial yang membutuhkan perhatian serius meliputi sistem keselamatan dan tanggap darurat, keberadaan petugas keamanan, penyediaan informasi terkait gangguan keamanan, kebersihan fasilitas umum, kualitas pelayanan awak kapal, serta ketersediaan fasilitas khusus bagi kelompok rentan seperti ibu menyusui dan penyandang disabilitas. Temuan-temuan ini

menunjukkan adanya potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan KMP Balibo secara menyeluruh.

Ketiga, berdasarkan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan selama perjalanan, dapat disimpulkan bahwa KMP Balibo belum sepenuhnya memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Beberapa temuan yang perlu mendapatkan perhatian meliputi: pertama, belum memadainya fasilitas penunjang kenyamanan penumpang, seperti tidak tersedianya ruang kesehatan, ruang menyusui, serta area merokok yang sesuai dengan ketentuan. Kedua, aspek keamanan masih perlu diperkuat melalui penambahan jumlah petugas keamanan serta kelengkapan peralatan keselamatan. Ketiga, penyampaian informasi kepada penumpang belum optimal, baik dari segi pengumuman lisan maupun informasi digital yang seharusnya mudah dipahami. Keempat, kondisi kebersihan—terutama pada area toilet—masih belum memenuhi standar kenyamanan. Terakhir, terbatasnya fasilitas hiburan di atas kapal, seperti ketiadaan lukisan, spot foto, maupun aplikasi hiburan, menunjukkan perlunya pengembangan sarana yang dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang selama perjalanan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei, analisis data, dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan KMP Balibo pada rute Bira–Pamatata masih memerlukan sejumlah perbaikan agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Meskipun telah terdapat beberapa perbaikan, kinerja kapal ini belum sepenuhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan. Beberapa temuan utama menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam penerapan prosedur keselamatan dan tanggap darurat, serta ketidaksesuaian dengan standar keselamatan, kesehatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang. Selain itu, masih terdapat ketidaksesuaian dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Aspek-aspek seperti fasilitas penunjang kenyamanan penumpang, sistem keamanan, penyampaian informasi, kebersihan, serta fasilitas hiburan perlu mendapatkan perhatian utama sebagai bagian dari upaya peningkatan kepuasan penumpang.

Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan adanya ketidakselarasan antara persepsi penumpang terhadap kualitas layanan dengan hasil evaluasi objektif yang dilakukan. Meskipun secara umum penumpang merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan, terdapat beberapa aspek yang dinilai masih perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, serta kurangnya jumlah petugas yang

menangani antrian. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang terukur dan berkelanjutan terhadap seluruh aspek pelayanan, guna memenuhi harapan pengguna jasa dan meningkatkan citra pelayanan KMP Balibo secara keseluruhan.

Strategi alternatif yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan KMP Balibo berdasarkan hasil tinjauan di lapangan antara lain mencakup lima aspek utama. Pertama, peningkatan prosedur keselamatan dan tanggap darurat dapat dilakukan melalui pelatihan berkala bagi awak kapal, penyediaan peralatan keselamatan yang lengkap dan mudah diakses, serta pelaksanaan briefing keselamatan kepada penumpang sebelum keberangkatan. Kedua, peningkatan kualitas pelayanan mencakup penambahan jumlah petugas untuk menangani antrian dan menjaga ketertiban, pelatihan layanan pelanggan, serta optimalisasi jadwal dan perawatan kapal guna meningkatkan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan. Ketiga, dalam aspek fasilitas dan kenyamanan, kapal perlu dilengkapi dengan ruang kesehatan, ruang menyusui, dan area merokok yang sesuai regulasi, serta peningkatan kebersihan terutama pada toilet, dan penambahan fasilitas hiburan seperti lukisan, spot foto, dan aplikasi hiburan dalam kapal. Keempat, peningkatan keamanan dapat dilakukan dengan menambah jumlah petugas keamanan yang dilengkapi peralatan memadai, serta penyediaan informasi gangguan keamanan yang jelas dan mudah diakses

oleh penumpang. Terakhir, peningkatan komunikasi dapat diwujudkan dengan memperbaiki kualitas pengumuman lisan dan menyediakan informasi digital yang lengkap dan mudah dipahami. Seluruh strategi ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

Referensi

- [1] T. I. E. Wahyuni, S. Sunusi, I. Jaya, and S. B. N., "Analisis Perkembangan Transportasi Laut Dalam Wilayah Sulawesi untuk Mendukung Tol Laut," *J. Venus*, vol. 7, no. 13, pp. 61–74, 2019, doi: 10.48192/vns.v7i13.242.
- [2] R. Purwasih, "Analisis Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di Pelabuhan Penyeberangan Ferry Bira," *Ris. Sains dan Teknol. Kelaut.*, vol. 5, no. 1, pp. 16–19, 2022, doi: 10.62012/sensistek.v5i1.19375.
- [3] V. D. Manaruri, "Tinjauan Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Kapal Penyeberangan KMP. Kormomolin," Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, 2020.
- [4] Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*. Indonesia: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2019, p. 12.
- [5] M. A. Q. Ramadhan, "Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Opudi Lintas Sorowako–Nuha Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan," Universitas Hasanuddin, 2022.