

ANALISIS STANDARISASI PELAYANAN KAPAL FERI PADA TRAYEK BALIKPAPAN-MAMUJU

Nama Mahasiswa : Fiqri Agil Faturrahman
NIM : 09221036
Dosen Pembimbing Utama : Harlian Kustiawansa, S.T., M.T.
Dosen Pembimbing Pendamping : Cindy Lionita Agusty, S.T., M.T.

ABSTRAK

Trayek penyeberangan laut Balikpapan-Mamuju memiliki peran strategis sebagai penyangga logistik dan mobilitas penduduk menuju kawasan Ibu Kota Negara (IKN). Namun, kualitas pelayanan pada KMP Swarna Kartika yang beroperasi secara monopoli (armada tunggal) dinilai belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tiga aspek utama: (1) tingkat kesesuaian fasilitas kapal terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019, (2) tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode SERVQUAL, dan (3) tingkat ketepatan waktu operasional kapal. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed method*) yang menggabungkan audit observasi lapangan dengan survei kuesioner terhadap 90 responden melalui teknik *purposive sampling*. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun kapal memenuhi standar kuantitas kelengkapan keselamatan, terdapat defisiensi fungsional yang sangat membebani penumpang, seperti kegagalan fungsi pendingin ruangan (AC) di kelas ekonomi, tersendatnya suplai air tawar di toilet, dan tidak adanya fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Pada analisis SERVQUAL, tingkat kepuasan penumpang tergolong "Kurang Memadai" dengan nilai kesenjangan (*Gap*) rata-rata sebesar -1,20 (Kinerja 3,00 dan Harapan 4,20) yang mendominasi 100% indikator pelayanan. Selain itu, tingkat keteraturan dinilai buruk akibat seringnya terjadi (delay) keberangkatan yang dipicu oleh proses bongkar muat logistik dan pengisian bahan bakar serta air tawar saat kapal bersandar di pelabuhan. Berdasarkan pemetaan *Importance-Performance Analysis* (IPA), prioritas utama perbaikan difokuskan pada peningkatan kesiapan petugas, optimalisasi fungsi pengawasan CCTV ruang penumpang, serta pengadaan fasilitas inklusif. Penelitian ini merekomendasikan perlunya ketegasan batas waktu sandar dan intervensi regulator untuk membuka peluang masuknya armada kompetitor guna memutus praktik monopoli pelayanan.

Kata kunci: KMP Swarna Kartika, Kepuasan Penumpang, PM No. 62 Tahun 2019, SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis*.