



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 4644-4657

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi Kebijakan Tentang Standar Pelayanan Penumpang KM Dharma Kartika V

Christine Novita Malelak¹, Hendrik Toda², Delila Anggelina Nahak Seran³, Rafi Akhsanul Kholikin⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana Kupang

¹novimalelak06@gmail.com, ²hendrik.toda@staf.undana.ac.id, ³delila.seran@staf.undana.ac.id,

⁴rafi_kholikin@staf.undana.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Pasal 3 Ayat (1) pada KM Dharma Kartika V rute Waingapu–Kupang dan Kupang–Waingapu. Permasalahan penelitian berangkat dari pentingnya transportasi laut bagi masyarakat Nusa Tenggara Timur serta masih ditemukannya kepadatan penumpang yang berpotensi memengaruhi kenyamanan pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian hukum empiris atau yuridis sosiologis. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka dengan informan yang terdiri atas pihak PT Dharma Lautan Utama, petugas kapal, KSOP Waingapu, dan penumpang. Analisis menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, meliputi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, disposisi pelaksana, komunikasi antar-organisasi, karakteristik badan pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan pada aspek keselamatan, keamanan, kemudahan informasi, dan kesetaraan melalui pemeriksaan tiket, pengaturan penumpang, fasilitas keselamatan, layanan digital, serta pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus. Namun, aspek kenyamanan belum terlaksana optimal karena pada waktu tertentu masih terjadi kepadatan penumpang, pemanfaatan lorong sebagai tempat istirahat, dan ketidakseimbangan antara jumlah penumpang dengan kapasitas ruang. Faktor pendukung implementasi meliputi fasilitas kapal yang memadai, petugas yang responsif, serta tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan laut. Faktor penghambatnya adalah keterbatasan personel dan pengendalian kapasitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan sudah berlangsung, tetapi perlu penguatan pengawasan, pembaruan SOP, dan pembatasan kuota penumpang agar pelayanan lebih konsisten. Rekomendasi diarahkan pada peningkatan koordinasi operator dan pengawas agar standar pelayanan minimal dapat dipenuhi secara konsisten pada setiap kondisi pelayanan reguler.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Standar Pelayanan; Penumpang; Transportasi Laut; KM Dharma Kartika V.

1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri lebih dari 17.000 pulau yang tersebar dari Sabang hingga Merauke, sehingga menjadikan transportasi penting untuk memfasilitasi pergerakan masyarakat (BIG, 2024). Secara keseluruhan, luas wilayah Indonesia mencapai sekitar 7,81 juta kilometer persegi, yang terdiri atas sekitar 3,25 juta kilometer persegi wilayah daratan, dan lebih dari 4,5 juta kilometer persegi wilayah perairan, termasuk laut teritorial dan zona ekonomi eksklusif (BNPP, 2018). Dengan demikian, kondisi geografis Indonesia membuat transportasi menjadi aspek penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Sebagai negara dengan daratan dan kepulauan yang tersebar di berbagai pulau besar maupun kecil, mobilitas penduduk dan distribusi barang sangat bergantung pada keberadaan moda transportasi yang memadai.

Transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa (Watung, dkk., 2020). Untuk itu, transportasi didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya, atau dari tempat asal ke tempat tujuan. Tempat asal dapat mencakup daerah produksi, sedangkan tempat tujuan adalah daerah konsumen (atau pasar). Tempat asal dapat pula merupakan daerah perumahan (permukiman), sedangkan tempat tujuannya adalah tempat bekerja, kantor, sekolah, kampus, rumah sakit, pasar, toko, pusat perbelanjaan, hotel, pelabuhan, bandara, dan masih banyak sekali yang lainnya, ataupun dalam arah sebaliknya, yaitu tempat tujuan merupakan tempat asal dan tempat asal merupakan tempat tujuan (Pratama & Khoirunurrofik, 2023).

Kondisi geografis Indonesia membuat transportasi laut memiliki peranan penting dalam menjaga konektivitas nasional, terutama antarwilayah kepulauan. Transportasi laut bukan hanya menjadi sarana mobilitas penduduk, tetapi juga berfungsi sebagai tulang punggung distribusi logistik, perdagangan antar pulau, serta penunjang kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat. Transportasi laut diselenggarakan melalui angkutan laut, yaitu kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang menggunakan kapal dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Dengan demikian, seluruh operasi kapal yang melayani perpindahan orang, kendaraan, maupun muatan antarpulau merupakan bagian dari penyelenggaraan angkutan laut sebagaimana ditetapkan dalam peraturan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

Dalam penyelenggaraan angkutan laut, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Angkutan Laut serta Nomor PM 60 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan menjelaskan jenis-jenis kapal yang digunakan dalam layanan angkutan laut seperti, kapal penumpang, kapal barang, dan kapal penyeberangan (roll on-roll off/Ro-Ro). Kapal penumpang berfungsi mengangkut orang pada rute jarak dekat, menengah, hingga jauh; kapal barang dirancang untuk mengangkut muatan logistik antarwilayah; sedangkan kapal penyeberangan (Ro-Ro) merupakan kapal yang dilengkapi ramp door untuk memudahkan proses naik turun kendaraan sehingga dapat mengangkut penumpang, kendaraan, dan barang secara bersamaan.

Sebagai negara kepulauan, tantangan konektivitas di Indonesia tidak merata di seluruh wilayah, tetapi paling nyata dirasakan pada provinsi-provinsi di kawasan timur yang memiliki gugusan pulau, jarak tempuh antardaerah yang jauh, serta keterbatasan infrastruktur transportasi. Kementerian Perhubungan (2023) menegaskan bahwa wilayah seperti Maluku, Papua, dan Nusa Tenggara merupakan kawasan dengan tingkat ketergantungan tertinggi terhadap moda laut kemampuannya menjangkau wilayah terpencil dengan biaya operasional yang lebih efisien dibandingkan transportasi udara. Dengan memperhatikan besarnya kontribusi transportasi laut terhadap integrasi wilayah, terutama di daerah kepulauan yang tersebar, maka kajian mengenai implementasi layanan transportasi laut menjadi relevan untuk dianalisis lebih mendalam pada wilayah tertentu. Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) merupakan salah satu kawasan yang memberikan gambaran konkret mengenai bagaimana transportasi laut menopang mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi antarpulau.

Kondisi geografis NTT sebagai wilayah kepulauan juga menyebabkan konektivitas antarwilayah sangat bergantung pada sistem transportasi yang memadai. Masyarakat NTT mengandalkan dua moda transportasi, yaitu pesawat udara dan kapal laut. Di satu sisi, pesawat udara menawarkan solusi cepat bagi masyarakat untuk menempuh perjalanan jarak jauh dengan waktu yang singkat. Namun, masih didapati kekurangan pada moda transportasi ini mulai dari harga tiket yang mahal, kapasitas angkutan barang kecil, dan jangkauan rute penerbangan yang terbatas, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kapal laut sebagai moda transportasi utama untuk berpergian antar pulau maupun di luar pulau NTT.

**Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Angkutan Laut dan Udara di NTT
Pada Bulan Maret 2025**

Moda Transportasi	Jumlah Penumpang	Frekuensi Perjalanan
Angkutan Laut	692.296 orang	4.834 pelayaran
Angkutan Udara	167.392 orang	2.172 penerbangan

Sumber : BPS NTT, 2025

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa transportasi laut masih menjadi moda utama mobilitas masyarakat antarpulau karena karakteristik geografis NTT yang luas, keterbatasan infrastruktur transportasi udara, serta faktor keterjangkauan biaya, kapasitas angkut yang besar, dan ketersediaan rute pelayaran yang beragam. Kapal penyeberangan dianggap lebih terjangkau, memiliki frekuensi keberangkatan yang rutin, dan mampu menjangkau daerah-daerah terpencil yang tidak dapat dilalui moda transportasi lain.

Dalam perspektif administrasi publik, transportasi laut tidak hanya dipandang sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Sebagai pelayanan publik, moda ini harus memenuhi prinsip keselamatan,

keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, aksesibilitas, serta kepastian informasi bagi seluruh lapisan masyarakat (Farid Teguh Prasetiawan et al., 2022). Dengan demikian, transportasi laut bukan sekadar aktivitas ekonomi, melainkan wujud pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh layanan yang setara dan berkualitas.

Dalam rangka menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas layanan transportasi laut yang memadai, pemerintah telah menetapkan sejumlah regulasi yang menjadi landasan hukum penyelenggaraan layanan publik di sektor maritim. Secara konstitusional, UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) menegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum (Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 1945), yang kemudian diatur lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Kedua undang-undang tersebut menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas, aman, nyaman, terjangkau, dan akuntabel. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor PM 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan mengatur kewajiban penyelenggara jasa kepelabuhanan untuk menyediakan fasilitas dan layanan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah (Presiden Republik Indonesia., 2009).

Regulasi-regulasi tersebut kemudian diterjemahkan lebih rinci melalui Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan. Pada pasal 3 ayat (1) tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan penyeberangan untuk pelayanan penumpang, peraturan ini menetapkan bahwa setiap penyelenggara/penyedia layanan kapal penyeberangan wajib memenuhi standar pelayanan penumpang yang mencakup lima (5) aspek utama yaitu ; keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Regulasi ini menjadi acuan normatif sekaligus tolak ukur untuk menilai sejauh mana pelayanan kapal angkutan dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Menurut Data (BPS NTT, 2024) mencatat bahwa lebih dari 70% perjalanan antarwilayah dalam provinsi NTT masih mengandalkan kapal laut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapal laut menjadi pilihan utama masyarakat karena biaya yang lebih terjangkau dibandingkan pesawat udara. Dalam menunjang kebutuhan transportasi laut di wilayah ini, berbagai perusahaan pelayaran, baik milik negara maupun swasta berperan aktif. Di antaranya adalah PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI), sebagai BUMN yang mengelola kapal-kapal perintis dan kapal penumpang besar yang menjangkau daerah tertinggal, terluar, dan terpencil (3T), termasuk wilayah NTT. Kapal-kapal seperti KM Awu, KM Bukit Siguntang, dan KM Umsini milik PT PELNI (Pelayaran Nasional Indonesia) secara rutin melayani pelabuhan-pelabuhan di Kupang, Lewoleba, Kalabahi, dan Ende. Di sisi lain, Adapun BUMN seperti PT ASDP (Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan) Indonesia Ferry yang menyediakan layanan penyeberangan antarpulau di NTT dengan kapal Ro-Ro di pelabuhan-pelabuhan seperti Bolok (Kupang), Aimere (Flores), dan Waingapu (Sumba).

Kehadiran kapal-kapal di wilayah NTT berperan penting dalam memenuhi mobilitas masyarakat dan distribusi barang, namun berbagai keterbatasan layanan masih menjadi persoalan yang belum sepenuhnya teratasi. Kebutuhan masyarakat masih belum sepenuhnya terpenuhi akan layanan transportasi laut yang memadai karena kapasitas kapal yang kecil, fasilitas yang belum memadai, serta waktu tempuh kapal laut yang relatif lama di wilayah NTT. Kondisi ini sering menyebabkan ketidaknyamanan penumpang, terlebih saat musim liburan atau hari besar keagamaan. Sebagai contoh, perjalanan dari Kupang ke Waingapu dengan KMP INERIE II dapat memakan waktu ± 33 jam termasuk waktu transit di pelabuhan Aimere, tergantung cuaca dan kondisi operasional kapal. KMP INERIE II yang berbobot 750 GT dengan kapasitas angkut penumpang sebanyak 196 orang yang masing-masing untuk kelas utama 40 orang, kelas ekonomi duduk 60, dan penumpang tidur susun 96 orang, serta kapasitas angkut kendaraan sebanyak 25 unit (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2014). Keterbatasan kapasitas, fasilitas dan waktu tempuh dari kapal-kapal yang sudah lama beroperasi tersebut, tentu berdampak terhadap kenyamanan penumpang, terutama pada perjalanan jarak jauh.

Di tengah berbagai kendala layanan yang terjadi pada moda transportasi laut di NTT, PT Dharma Lautan Utama (DLU) menghadirkan KM Dharma Kartika V yaitu kapal yang memiliki kapasitas lebih besar dan fasilitas yang lebih modern dibanding operator/kapal-kapal yang beroperasi di wilayah NTT sebelumnya. Sebagai perusahaan swasta nasional, PT DLU secara resmi membuka rute Surabaya–Lembar–Waingapu–Kupang sejak Februari 2024, dan menjadi salah satu pilihan terpercaya masyarakat NTT. Kapal

sepanjang 153 meter dan lebar 25 meter ini memiliki kapasitas penumpang hingga 1.002 orang, serta mampu mengangkut kendaraan hingga sekitar 300 unit (termasuk kendaraan besar dan kendaraan kecil). KM Dharma Kartika V melayani rute Waingapu–Kupang & Kupang–Waingapu hanya dalam waktu 12 jam, lebih efisien dibandingkan kapal lain yang memakan waktu lebih dari 25 jam, sedangkan rute Kupang–Surabaya atau sebaliknya ditempuh sekitar 48–50 jam termasuk waktu transit di Pelabuhan Lembar (Timex Kupang, 2024). Efisiensi waktu dan kapasitas besar ini menjadikan KM Dharma Kartika V sebagai inovasi penting dalam peningkatan layanan transportasi laut di wilayah kepulauan NTT.

Tabel 1.2 Fasilitas dan Kapasitas KM Dharma Kartika V

Fasilitas / Kelas/ Ruangan	Jumlah Kamar/Ruang	Kapasitas / Deskripsi
Kelas ekonomi (duduk)	1 Ruangan	72 orang, dengan fasilitas panggung hiburan
Kelas ekonomi (tidur)	7 Ruangan	338 orang
Kamar kelas III	16 Kamar	164 orang
Kamar kelas II	96 Kamar	234 orang
Kamar kelas I	18 Kamar	28 Orang
Kamar VIP	14 Kamar	22 orang
Ruang khusus pengemudi	1 Ruangan	144 orang, terpisah dari penumpang
Kapasitas muatan kendaraan	2 geladak	Muat $\pm$ 100 kendaraan besar + $\pm$ 97 kendaraan kecil (~300 kendaraan campuran)
Lift untuk lansia/ibu hamil/difabel	4 lift	Kapasitas lift 10 orang
Ruang medis	1 ruangan	Gratis dengan dokter & alat tes kesehatan (gula, kolesterol, asam urat)
Fasilitas pendukung tambahan		Ruang menyusui, ruang bermain anak, ruang baca, panggung hiburan, swalayan, café, gym/fitness, barber shop, mushola, area swafoto, mini soccer

Sumber : PT Dharma Lautan Utama, 2025 (diolah penulis)

Rute Waingapu–Kupang dan Kupang–Waingapu merupakan salah satu jalur strategis di wilayah NTT. Pelabuhan Waingapu berada di pulau Sumba yang menjadi satu-satunya penghubung empat (4) kabupaten untuk dapat menggunakan layanan moda transportasi laut. Pulau Sumba memiliki luas wilayah sekitar 10.710 km² dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 800 ribu jiwa yang tersebar di empat kabupaten, yaitu Sumba Timur, Sumba Tengah, Sumba Barat, dan Sumba Barat Daya (BPS Sumba Timur, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa akses laut melalui rute tersebut bukan hanya sekadar penghubung antardaerah, tetapi merupakan jalur vital yang memungkinkan masyarakat pulau Sumba untuk memperoleh akses ke layanan pemerintahan, pendidikan, kesehatan, maupun aktivitas ekonomi yang terpusat di ibukota provinsi, yaitu kota Kupang.

**Tabel 1.3 Jumlah Penumpang KM Dharma Kartika V
pada rute Waingapu – Kupang dan Kupang – Waingapu
(Mei–Agustus 2025)**

Berangkat	Bulan	Rute	Jumlah
01-05-2025	Mei 2025	Waingapu - Kupang	380
03-05-2025	Mei 2025	Kupang - Waingapu	725
08-05-2025	Mei 2025	Waingapu - Kupang	650
10-05-2025	Mei 2025	Kupang - Waingapu	799
Total 05/25			2.554
05-06-2025	Juni 2025	Waingapu - Kupang	501
07-06-2025	Juni 2025	Kupang - Waingapu	485
12-06-2025	Juni 2025	Waingapu - Kupang	781

14-06-2025	Juni 2025	Kupang - Waingapu	492
19-06-2025	Juni 2025	Waingapu - Kupang	996
21-06-2025	Juni 2025	Kupang - Waingapu	805
26-06-2025	Juni 2025	Waingapu - Kupang	1002
28-06-2025	Juni 2025	Kupang - Waingapu	829
Total 06/25			5.891
10-07-2025	Juli 2025	Waingapu - Kupang	986
12-07-2025	Juli 2025	Kupang - Waingapu	873
30-07-2025	Juli 2025	Waingapu - Kupang	597
Total 07/25			2.456
01-08-2025	Agustus 2025	Kupang - Waingapu	893
07-08-2025	Agustus 2025	Waingapu - Kupang	530
12-08-2025	Agustus 2025	Waingapu - Kupang	586
13-08-2025	Agustus 2025	Kupang - Waingapu	383
Total 08/25			2.392

Sumber : PT Dharma Lautan Utama, 2025 (diolah penulis)

Masyarakat dari wilayah seperti Waibakul (Sumba Tengah), Waikabubak (Sumba Barat), dan Tambolaka (Sumba Barat Daya) biasanya melakukan perjalanan darat menuju pelabuhan Waingapu sebelum menyeberang ke Kupang. Bagi mereka, kapal menjadi sarana vital untuk mengakses layanan pendidikan tinggi, rumah sakit rujukan, birokrasi pemerintahan, perdagangan skala besar, serta perjalanan menuju Pulau Jawa. Banyak warga dari Sumba Tengah, Sumba Barat, dan Sumba Barat Daya yang lebih memilih menggunakan KM Dharma Kartika V jika tidak terburu-buru untuk menggunakan kapal tersebut karena harga tiket terjangkau dan kapasitas muatan yang lebih besar.

Akan tetapi, meskipun KM Dharma Kartika V memiliki kapasitas yang besar, fasilitas yang modern dan beragam, serta waktu tempuh yang lebih cepat dibandingkan kapal penumpang lain di wilayah NTT, masih ditemukan kondisi yang berpotensi melanggar aspek keselamatan dan kenyamanan. Berdasarkan hasil pengamatan awal, pelayanan kapal ini belum sepenuhnya memenuhi ketentuan Permenhub Nomor PM 62 Tahun 2019 Pasal 3 Ayat (1). Salah satu masalah yang ditemukan ialah praktik penjualan tiket non-seat secara berlebihan yang menyebabkan jumlah penumpang non-seat melebihi kapasitas kapal. Praktik penjualan tiket non-seat yang melebihi kapasitas angkut kapal berdampak langsung terhadap keselamatan dan kenyamanan penumpang. Dari sisi keselamatan, kelebihan penumpang berpotensi mengganggu stabilitas kapal, memperlambat proses evakuasi jika terjadi keadaan darurat, dan meningkatkan risiko kecelakaan laut. Sementara, dari sisi kenyamanan, kondisi kelebihan kapasitas (*overcapacity*) menyebabkan ruang gerak penumpang menjadi terbatas, fasilitas umum tidak dapat digunakan secara optimal, dan dapat menurunkan kualitas layanan selama pelayaran. Dengan demikian, praktik penjualan tiket non-seat secara berlebihan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah belum sepenuhnya dijalankan oleh pihak penyelenggara KM Dharma Kartika V, sehingga pemenuhan standar pelayanan yang aman dan nyaman sebagaimana diatur dalam regulasi masih belum optimal.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian hukum empiris atau yuridis sosiologis. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap pelaksanaan kebijakan standar pelayanan penumpang secara nyata di lapangan, bukan hanya pada ketentuan normatif yang tertulis dalam peraturan. Penelitian ini menganalisis implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Pasal 3 Ayat (1) tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan pada KM Dharma Kartika V, khususnya rute Waingapu–Kupang dan Kupang–Waingapu. Analisis dilakukan dengan menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang mencakup ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, disposisi pelaksana, komunikasi antar-organisasi, karakteristik badan pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Lokasi penelitian dilakukan di KM Dharma Kartika V, kantor PT Dharma Lautan Utama Cabang Waingapu dan Kupang, serta Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Waingapu. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada keterkaitannya dengan penyelenggaraan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan penumpang kapal. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui

wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari regulasi, dokumen perusahaan, arsip, jurnal, buku, serta sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dalam pelayanan KM Dharma Kartika V. Informan penelitian meliputi Kepala Cabang PT Dharma Lautan Utama Waingapu, staf atau petugas PT Dharma Lautan Utama, petugas di dalam kapal, pegawai KSOP Waingapu, serta penumpang KM Dharma Kartika V. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi untuk melihat kondisi pelayanan secara langsung, wawancara untuk memperoleh informasi dari informan, dokumentasi untuk memperkuat temuan lapangan, dan studi pustaka untuk mendukung analisis teoritis maupun normatif.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, kutipan wawancara, tabel, dan dokumentasi pendukung. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan membandingkan temuan lapangan terhadap indikator kebijakan yang digunakan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu agar hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. Hasil dan Diskusi

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

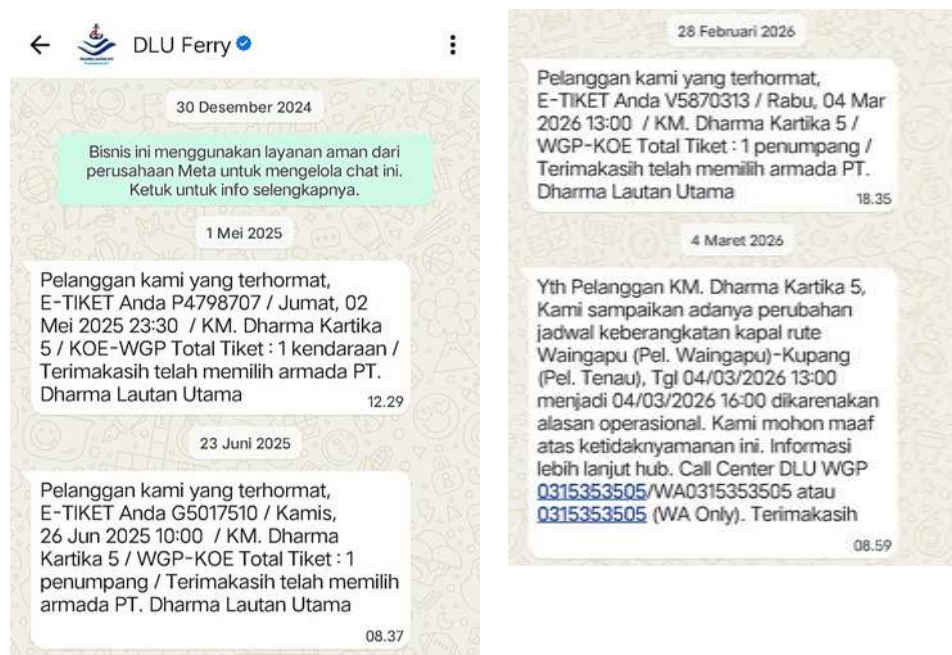
Ukuran dan tujuan kebijakan pada pelayanan KM Dharma Kartika V mengacu pada Permenhub Nomor PM 62 Tahun 2019 Pasal 3 Ayat (1), yang menekankan lima aspek pelayanan, yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Dalam praktiknya, PT DLU telah menerjemahkan tujuan tersebut ke dalam SOP dan alur pelayanan penumpang. Bapak Budhi menjelaskan bahwa pelayanan didasarkan pada SOP untuk menjaga kapasitas muat, jadwal, keselamatan, keamanan, dan fungsi fasilitas. Hal tersebut sebagaimana disampaikan Bapak Budhi Hari Prasetyo, A.Md., bahwa “fokus utama pelayanan adalah menjaga kapasitas muat sesuai ketentuan, memastikan jadwal pelayanan berjalan sebaik mungkin, menjaga keselamatan dan keamanan penumpang, serta memastikan fasilitas tetap dapat digunakan dengan baik” (Wawancara, 7 Februari 2026). KSOP melalui Bapak Talo Kodi juga menyatakan bahwa pengawasan dilakukan dengan melihat langsung pengaturan penumpang dan penggunaan fasilitas saat operasional berlangsung. Menurut Bapak Talo Kodi, pengawasan dilakukan secara langsung dengan menyesuaikan kondisi lapangan saat keberangkatan berlangsung agar pelayanan tetap berjalan tertib. Dari sisi penumpang, Bapak Imanuel dan Samuel menilai aturan formal tidak terlalu mereka pahami, meskipun demikian, keduanya menilai pelayanan sudah cukup baik karena petugas responsif, tahapan keberangkatan tidak berbelit, serta fasilitas kapal masih dapat digunakan dengan nyaman.

Gambar 1 memperlihatkan alur pelayanan penumpang PT DLU



Mulai dari pembelian tiket, check-in, masuk kapal, pelayanan selama pelayaran, hingga penumpang turun. Alur tersebut menunjukkan bahwa tujuan kebijakan telah dibuat lebih operasional agar mudah dipahami pelaksana.

Gambar 2 memperkuat konsistensi pelayanan komunikasi proaktif PT.DLU kepada penumpang

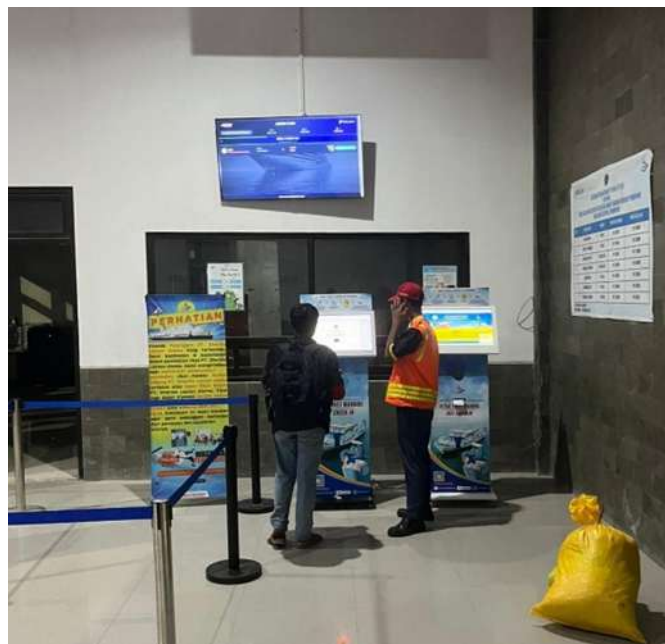


Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak Rasyid yang menjelaskan bahwa nomor telepon penumpang digunakan untuk pengiriman E-ticket dan penyampaian informasi apabila terjadi perubahan jadwal keberangkatan. Melalui bukti pesan singkat kepada penumpang saat terjadi perubahan jadwal. Namun, konsistensi belum sepenuhnya terjaga pada aspek kenyamanan. William menyampaikan bahwa ketika musim liburan, jumlah penumpang meningkat sehingga sebagian penumpang tidur di lorong dan ruang gerak menjadi sempit. Menurut William, kondisi tersebut membuat suasana kapal menjadi padat dan kurang nyaman bagi penumpang, bahkan dinilai dapat membahayakan keselamatan ketika ruang gerak semakin terbatas. Temuan observasi juga memperlihatkan bahwa prosedur dasar seperti pemeriksaan tiket, pemberian gelang identitas, dan pengarahan menuju ruang tunggu telah berjalan. Akan tetapi, kepadatan pada kelas ekonomi menunjukkan bahwa penerjemahan tujuan kebijakan masih kuat pada administrasi keberangkatan, tetapi lemah pada pengendalian kapasitas ruang istirahat. Kondisi ini perlu dicatat sebagai temuan penting dalam evaluasi hasil penelitian lapangan ini. Berdasarkan temuan tersebut, implementasi ukuran dan tujuan kebijakan telah berjalan pada aspek keselamatan, keamanan, kemudahan informasi, dan kesetaraan, tetapi belum optimal pada aspek kenyamanan. Dengan demikian, PT DLU perlu memperbarui SOP sesuai regulasi terbaru dan membatasi jumlah penumpang agar tujuan kebijakan dapat diterapkan secara konsisten dalam setiap pelayanan.

Sumber Daya

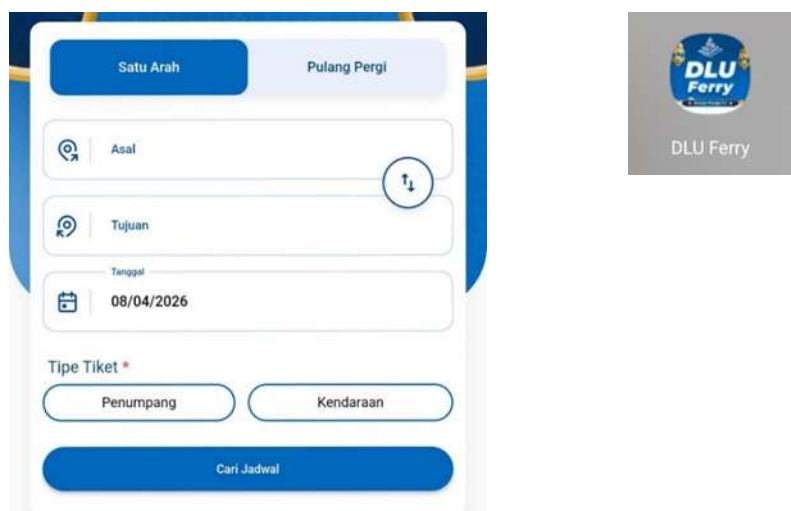
Sumber daya menjadi unsur penting dalam implementasi standar pelayanan penumpang KM Dharma Kartika V karena menentukan kemampuan pelaksana menjalankan kebijakan secara nyata. Sumber daya dalam penelitian ini mencakup sumber daya manusia, sarana digital, dan prasarana fisik kapal. Berdasarkan hasil wawancara, Kepala Cabang PT DLU Waingapu, Bapak Budhi, menjelaskan bahwa PT DLU memiliki tujuh petugas administrasi yang seluruhnya turut membantu pelayanan di pelabuhan saat kapal datang dan berangkat. Hal tersebut juga diperkuat oleh Bapak Rasyid yang menyatakan bahwa petugas dibagi pada bagian pemeriksaan tiket, pengawasan penumpang, dan pemberian arahan pelayanan. Dari sisi pengawasan, KSOP menilai petugas telah tersedia, meskipun saat jumlah penumpang meningkat petugas harus melayani banyak penumpang secara bersamaan. Ketersediaan sumber daya juga terlihat dari pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus. Berdasarkan wawancara dengan Ina selaku pendamping penumpang disabilitas, petugas memberikan jalur prioritas dan segera menghubungi dokter kapal untuk memeriksa kondisi penumpang sebelum pelayanan berlangsung.

Gambar 3 menunjukkan pelayanan check-in yang mencerminkan keberadaan petugas pada titik awal pelayanan.



Dari sisi sarana, aplikasi DLU Ferry dan mesin check-in membantu pembelian tiket, akses jadwal, dan verifikasi keberangkatan. Bapak Budhi menjelaskan bahwa sarana digital tersebut mempermudah penumpang sekaligus membantu petugas ketika volume penumpang meningkat. Hal ini juga didukung oleh pernyataan petugas PT DLU yang menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi dan mesin check-in membantu mempercepat pelayanan di lapangan.

Gambar 4 Tampilan aplikasi PT DLU



Namun, Samuel menyampaikan bahwa ketersediaan tiket pada aplikasi kadang tidak sesuai dengan kondisi loket. Prasarana fisik seperti lift, toilet khusus, ruang menyusui, tempat bermain anak, CCTV, dan alat keselamatan juga tersedia sebagai bentuk dukungan terhadap kenyamanan dan aksesibilitas penumpang. Hasil wawancara dengan penumpang seperti Jeslin dan Tryana menilai fasilitas tersebut membantu penumpang lansia, anak-anak, maupun keluarga yang membawa bayi selama perjalanan.

Gambar 5 fasilitas lift dan toilet khusus yang mendukung aksesibilitas.



Pada sisi pemanfaatan, petugas tetap mengatur jalur masuk meskipun jumlah personel terbatas. Berdasarkan wawancara dengan Tom dan Tryana, petugas tetap memberikan arahan ketika penumpang ramai agar jalur masuk tidak terhambat dan penumpang tetap mengikuti alur pemeriksaan tiket dengan tertib. Hal serupa juga disampaikan Bapak Budhi bahwa petugas dibagi pada titik pelayanan utama, walaupun dalam kondisi tertentu satu petugas harus menangani lebih dari satu tugas sekaligus.

Selain sumber daya manusia, pemanfaatan sarana pelayanan juga terlihat dari penggunaan sistem digital untuk mempercepat proses pelayanan. Bapak Rasyid menjelaskan bahwa aplikasi DLU Ferry dan mesin check-in membantu mengurangi antrean ketika volume penumpang meningkat. Dari sisi pengguna jasa, Tiara menilai aplikasi tersebut memudahkan pembelian tiket dan mempercepat proses check-in karena penumpang cukup menunjukkan e-ticket melalui telepon genggam.

Namun, Samuel menyampaikan bahwa informasi ketersediaan tiket pada aplikasi kadang belum sesuai dengan kondisi di loket. Menurutnya, beberapa kali aplikasi menunjukkan tiket habis, tetapi tiket masih tersedia ketika datang langsung ke kantor cabang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan fasilitas belum selalu diimbangi kesiapan sistem dan personel, sehingga kualitas pelayanan masih berisiko menurun ketika lonjakan penumpang terjadi secara mendadak. Dengan demikian, sarana dan prasarana sudah memadai, tetapi jumlah petugas belum proporsional dengan volume penumpang sehingga implementasi sumber daya belum sepenuhnya optimal.

Disposisi atau Sikap Pelaksana

Disposisi atau sikap pelaksana dalam pelayanan KM Dharma Kartika V tampak dari komitmen, kepatuhan, dan responsivitas petugas dalam menjalankan standar pelayanan. Pada tingkat manajemen, komitmen terlihat dari keterlibatan langsung Kepala Cabang PT DLU Waingapu dalam pengawasan operasional. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Budhi menyampaikan bahwa setiap keberangkatan ia sering turun langsung untuk melihat, mengawasi, dan membenahi masalah bersama petugas serta kru kapal. Pernyataan ini diperkuat oleh Bapak Rasyid yang menjelaskan bahwa kehadiran kepala cabang membuat petugas lebih fokus, terutama ketika kondisi ramai dan pengaturan antrean membutuhkan keputusan cepat.

Selain pengawasan langsung, komitmen juga diwujudkan melalui sarana pengaduan. Bapak Ilham menjelaskan bahwa kotak saran di atas kapal dan layanan kritik pada situs resmi disediakan agar penumpang dapat menyampaikan masukan, kemudian hasilnya diteruskan ke kantor cabang dan kantor pusat untuk dievaluasi secara berkala.

Gambar 6 kotak saran di area lobby meja informasi



Gambar 7 memperlihatkan layanan saran dan kritik pada situs perusahaan.

Keduanya menunjukkan keterbukaan pelaksana terhadap evaluasi publik. Dari sisi pengawasan eksternal, KSOP juga menilai PT DLU cukup kooperatif ketika dilakukan pemeriksaan maupun evaluasi pelayanan. Sikap terbuka tersebut memperlihatkan adanya penerimaan terhadap kebijakan. Akan tetapi, komitmen formal perlu diperkuat melalui keputusan manajerial yang lebih tegas terhadap batas kuota dan kepastian fasilitas penumpang.

Dari sisi responsivitas, para penumpang menilai petugas cukup tanggap dalam membantu kebutuhan pelayanan di lapangan. Berdasarkan wawancara, Tiara menyampaikan bahwa petugas mudah ditemui dan membantu mengarahkan penumpang yang bingung, baik di area pelabuhan maupun di lobby kapal. Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Tryana yang menjelaskan bahwa saat membeli tiket Ekonomi Dewasa, petugas membantu mengarahkan ke area fasilitas umum dan memproses upgrade tiket dengan cepat ketika ingin memperoleh kamar.

Responsivitas tersebut juga diperkuat oleh penjelasan Bapak Ilham selaku petugas operasional yang menyatakan bahwa petugas tetap berupaya mengarahkan penumpang ekonomi dewasa agar dapat menggunakan fasilitas umum dengan nyaman serta membantu proses upgrade tiket apabila diperlukan.

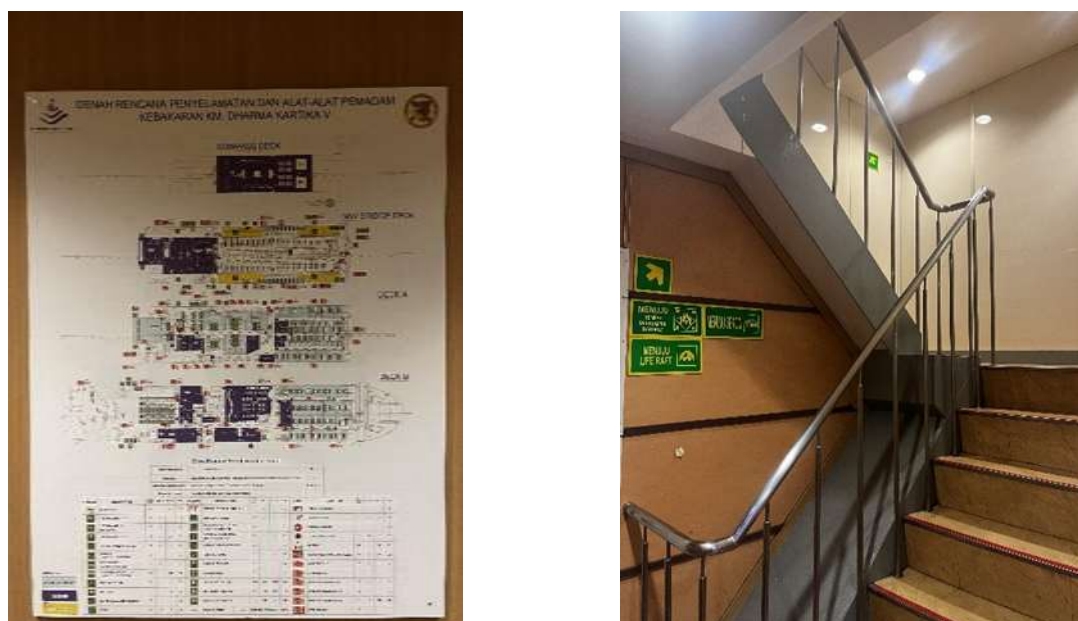
Namun, responsivitas petugas belum sepenuhnya menutup persoalan struktural karena tiket Ekonomi Dewasa tetap tidak menjamin tempat duduk atau tempat tidur. Oleh karena itu, sikap baik pelaksana perlu diikuti pembenahan kebijakan internal agar standar kenyamanan tidak hanya bergantung pada improvisasi petugas di lapangan saat kapal penuh. Dengan demikian, disposisi pelaksana tergolong baik pada tingkat petugas lapangan, tetapi perusahaan masih perlu memperbaiki sistem pelayanan tiket agar kenyamanan penumpang lebih terjamin secara menyeluruh.

Komunikasi Antar-Organisasi

Komunikasi antar-organisasi dalam implementasi pelayanan KM Dharma Kartika V melibatkan PT DLU Cabang Waingapu sebagai operator dan KSOP Waingapu sebagai pengawas pelayaran. Berdasarkan model Van Meter dan Van Horn, komunikasi menentukan kejelasan instruksi, koordinasi, dan keseragaman tindakan pelaksana. Pada pelayanan kapal ini, koordinasi berjalan melalui pelaporan manifes, pemeriksaan kesiapan kapal, pengecekan alat keselamatan, dan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Ilham menjelaskan bahwa sebelum kapal berangkat, KSOP selalu memeriksa jumlah penumpang dan memastikan alat keselamatan memadai, terutama ketika volume penumpang sedang padat. Ia menyampaikan bahwa "KSOP selalu mengecek laporan manifes dan memverifikasi ketersediaan alat keselamatan." (Wawancara, 4 Maret 2026).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Budhi bahwa setiap keberangkatan selalu melalui koordinasi dengan KSOP karena perusahaan wajib melaporkan administrasi dan muatan operasional sebelum SPB diterbitkan. Dari sisi KSOP, Bapak Talo Kodi menyampaikan bahwa pengawasan saat musim liburan sering menghadapi situasi dilematis karena desakan masyarakat untuk tetap berangkat. Dalam kondisi tersebut, kapal dapat diizinkan berlayar selama alat pelampung mencukupi seluruh penumpang dan stabilitas kapal masih aman.

Gambar 8 Jalur Evakuasi dan Himbauan Keselamatan Penumpang di Dalam KM Dharma Kartika V



Memperlihatkan jalur evakuasi dan himbauan keselamatan di dalam kapal sebagai bentuk komunikasi langsung kepada penumpang. Informasi visual tersebut membantu penumpang memahami arah evakuasi dan tindakan darurat tanpa sepenuhnya bergantung pada petugas. Kejelasan instruksi juga tampak dari prosedur pemeriksaan tiket, verifikasi identitas, dan kesiapan keberangkatan yang dipahami petugas. Berdasarkan wawancara, Bapak Ilham menjelaskan bahwa pelayanan kapal dilaksanakan sesuai ketentuan keselamatan dan prosedur operasional sebelum kapal berangkat. Ia menyatakan bahwa "Biasanya sudah ada yang harus dicek sebelum kapal jalan." (Wawancara, 4 Maret 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa instruksi pelayanan telah diterjemahkan ke dalam langkah kerja yang jelas dan terstruktur. Dari sisi pengawasan, KSOP Waingapu juga menegaskan bahwa seluruh pelayanan operator kapal tetap harus menyesuaikan ketentuan pelayanan yang berlaku dan berada dalam pengawasan sebelum keberangkatan dilakukan.

Informasi keselamatan di kapal menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berhenti antar lembaga, tetapi juga diteruskan kepada penumpang sebagai pengguna layanan secara praktis. Dengan pola tersebut, standar keselamatan lebih mudah dipahami penumpang selama proses pelayanan berlangsung. Namun, koordinasi antar-organisasi belum sepenuhnya mampu mengendalikan aspek kenyamanan karena kelebihan penumpang masih terjadi pada kondisi tertentu. Dengan demikian, komunikasi antar-organisasi perlu diperkuat agar tidak hanya berorientasi pada kelayakan berlayar, tetapi juga menjamin kenyamanan penumpang sesuai standar minimal pelayanan

Karakteristik Badan Pelaksana

Karakteristik badan pelaksana pada pelayanan KM Dharma Kartika V terlihat dari struktur organisasi, pembagian tugas, mekanisme kerja, serta profesionalisme aktor yang terlibat. Dalam model Van Meter dan Van Horn, karakteristik pelaksana menentukan kemampuan organisasi menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan nyata. Pada penelitian ini, pelaksana utama adalah PT DLU Cabang Waingapu sebagai penyedia layanan teknis, sedangkan KSOP Waingapu bertindak sebagai pengawas operasional pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Budhi menjelaskan bahwa alur pelayanan telah ditetapkan perusahaan mulai dari penumpang datang ke loket, masuk ruang tunggu, hingga naik ke kapal, dan pada setiap tahap tersedia petugas yang menangani pelayanan. Ia menyampaikan bahwa “Setiap bagian sudah tahu tugasnya masing-masing agar pelayanan tetap berjalan lancar.” (Wawancara, 7 Februari 2026). Pembagian tugas tersebut juga ditegaskan oleh Bapak Rasyid bahwa pembagian tugas dilakukan pada bagian tiket, pintu masuk, dan pengaturan penumpang agar tidak terjadi penumpukan pada satu titik. Dari sisi penumpang, Tom menyatakan bahwa petugas sudah berada di tempat masing-masing sehingga penumpang diarahkan sejak awal sampai naik ke kapal. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pelaksanaan telah berjalan cukup jelas. Kemampuan teknis pelaksana juga tampak dari penguasaan prosedur pemeriksaan tiket, pengaturan antrean, dan kesiapan sebelum keberangkatan.

Samuel sebagai penumpang menilai petugas bekerja baik dan menjaga ketertiban saat penumpang banyak. Pembagian peran tersebut secara langsung mendukung aspek kemudahan dan keamanan. Penumpang tidak perlu mencari sendiri jalur pelayanan karena arahan diberikan secara bertahap. Kondisi ini membuat proses boarding lebih tertib, meskipun pada situasi ramai koordinasi petugas tetap diuji. Hal ini menjadi catatan penting bagi perbaikan perusahaan ke depan. Namun, profesionalisme individu belum sepenuhnya cukup jika jumlah petugas tidak sebanding dengan volume penumpang. Petugas sering menangani lebih dari satu tugas, sehingga kecepatan pelayanan berpotensi menurun. Dengan demikian, karakteristik badan pelaksana sudah mendukung implementasi melalui struktur dan pembagian peran, tetapi masih perlu penguatan jumlah personel agar pelayanan tetap stabil.

Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik menjadi faktor eksternal yang memengaruhi implementasi standar pelayanan penumpang KM Dharma Kartika V. Dari aspek sosial, rute Waingapu–Kupang dan Kupang–Waingapu memiliki mobilitas tinggi karena masyarakat menggunakannya untuk pendidikan, pekerjaan, kesehatan, urusan keluarga, dan perjalanan antarpulau. Bapak Budhi menjelaskan bahwa penumpang pada rute ini hampir selalu ramai, tidak hanya pada hari libur, karena kebutuhan masyarakat berlangsung terus-menerus. Tiara menyampaikan bahwa ia menggunakan kapal untuk perjalanan pendidikan karena tiket lebih murah dan dapat membawa barang lebih banyak. Tom juga menjelaskan bahwa meskipun harus menempuh perjalanan darat tiga sampai empat jam menuju Waingapu, ia tetap memilih KM Dharma Kartika V karena biaya pesawat mahal dan kapal memungkinkan membawa sepeda motor. Samuel menyatakan kapal ini membantu mobilitas pekerja karena tarifnya lebih terjangkau. Jeslin menambahkan bahwa kapal digunakan untuk keperluan pemeriksaan kesehatan ke Kupang karena fasilitas kesehatan di Sumba belum lengkap. Dari aspek politik, Bapak Talo Kodi menyampaikan bahwa KSOP melakukan pengawasan saat kapal datang dan berangkat agar pelayanan berjalan tertib, aman, dan sesuai prosedur. Dukungan ini menunjukkan keterlibatan pemerintah dalam menjaga operasional pelayanan. Observasi peneliti menunjukkan bahwa penumpang membawa barang dan kendaraan pribadi sehingga kapal menjadi penopang aktivitas ekonomi rumah tangga. Karena itu, pengendalian jumlah penumpang perlu dilakukan tanpa mengabaikan kebutuhan masyarakat yang bergantung pada transportasi laut terjangkau ini. Kebijakan situasional perlu dikendalikan agar standar pelayanan tidak terus bergantung pada

tekanan lapangan semata. Namun, hambatan eksternal muncul ketika volume penumpang tidak sebanding dengan kapasitas ruang kapal. Samuel dan Tom mengeluhkan penumpang yang duduk atau tidur di lorong sehingga pergerakan menjadi terbatas.

Gambar 9 Kondisi kepadatan penumpang di dalam kapal



Memperlihatkan kepadatan penumpang di dalam kapal, termasuk pemanfaatan jalur pergerakan sebagai tempat istirahat. Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat mendukung keberlanjutan layanan, tetapi sekaligus menekan kapasitas pelayanan. Dengan demikian, lingkungan eksternal memperkuat implementasi, namun juga menciptakan hambatan serius pada aspek kenyamanan dan keselamatan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) penumpang pada KM Dharma Kartika V dengan menggunakan model Van Meter dan Van Horn, dapat disimpulkan bahwa implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Pasal 3 Ayat (1) belum terlaksana secara utuh dan optimal. Pada variabel ukuran dan tujuan kebijakan, aspek keselamatan, keamanan, kemudahan, dan kesetaraan memang telah terpenuhi secara substantif melalui prosedur yang jelas. Namun, implementasi ini mengalami kegagalan pada pencapaian aspek kenyamanan. Ketidakseimbangan antara tingginya jumlah penumpang dengan kapasitas ruang di dalam kapal menyebabkan ruang gerak menjadi sangat terbatas, sehingga tujuan kebijakan untuk memberikan standar kenyamanan yang layak tidak dapat diwujudkan secara konsisten. Kegagalan pada pemenuhan aspek kenyamanan tersebut turut berdampak pada efektivitas sumber daya dan karakteristik badan pelaksana. Secara struktur organisasi, pembagian peran operasional PT DLU sebenarnya telah dirancang dengan jelas. Akan tetapi, ketersediaan sumber daya manusia (petugas) di lapangan masih terbatas dan tidak seimbang dengan besarnya volume penumpang. Hal ini memicu terjadinya penumpukan beban kerja, di mana satu petugas kerap kali harus menangani beberapa fungsi pelayanan secara bersamaan. Selain itu, pemanfaatan sumber daya sarana digital juga belum berjalan maksimal akibat adanya ketidaksesuaian data operasional aplikasi dengan kondisi riil di loket. Kondisi ini membuktikan bahwa kesiapan teknis pelaksana masih rentan goyah ketika dihadapkan pada situasi lonjakan penumpang. Dalam merespons berbagai keterbatasan operasional tersebut, variabel disposisi (sikap pelaksana) dan komunikasi antar-organisasi menunjukkan adanya kompromi yang bertolak belakang. Di tingkat lapangan, petugas operasional menunjukkan disposisi dan responsivitas yang sangat baik dalam membantu penumpang yang kebingungan. Namun di tingkat manajerial, pihak perusahaan belum menunjukkan komitmen kepatuhan yang utuh, dibuktikan dengan masih dipertahankannya praktik penjualan tiket "Ekonomi Dewasa" tanpa kepastian tempat istirahat. Ironisnya, mekanisme komunikasi dan koordinasi antara PT DLU dan KSOP selaku pengawas hanya berjalan tertib secara kelengkapan administratif. Di lapangan, pengawasan KSOP terpaksa mengalah pada keadaan dan membiarkan terjadinya kelebihan muatan (overkapasitas) penumpang, sehingga fungsi koordinasi mengalami pergeseran prioritas yang hanya berfokus pada manajemen risiko keselamatan dasar. Seluruh dinamika dan kendala

implementasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kuatnya tekanan dari lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Tingginya kebutuhan mobilitas sosial masyarakat yang tidak diimbangi dengan ketersediaan armada transportasi laut menjadikan kapal penyeberangan ini sebagai tumpuan utama publik. Pada akhirnya, besarnya desakan sosial tersebut menuntut instansi pemerintah (KSOP) dan pihak operator untuk mengambil langkah kebijakan situasional. Sebagai simpulan akhir, implementasi standar pelayanan minimal pada KM Dharma Kartika V saat ini telah berhasil menjamin aspek keselamatan penumpang secara utuh, namun masih belum mampu menyeimbangkan pemenuhan hak kenyamanan akibat lemahnya tata kelola batasan kapasitas dan kendala pengawasan di lapangan.

Referensi

1. Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif .In CV. Syakir Media Press
2. Almaliki, M. F., Arsyad, L. O. M. N., Putra, A. A., Soeparyanto, T. S., Hado, H., Prasetyo, E. W., & Satyadharma, M. (2024). Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2147–2158. <https://doi.org/10.54082/jupin.809>
3. BIG. (2024, 13 Desember). Pulau Indonesia Bertambah Jadi 17.380. <https://sipulau.big.go.id/news/11>
4. BNPP., K. K. B. K. dan I. (2018, 10 Agustus.). Rujukan Nasional Data Kewilayahan Indonesia <https://maritim.go.id/detail/menko-maritim-luncurkan-data-rujukan-wilayah-kelautan-indonesia>
5. BPS NTT, (2025, 2 Mei). Jumlah penerbangan angkutan udara pada Maret 2025 naik 6,52 persen jika dibandingkan dengan Februari . <https://ntt.bps.go.id/id/pressrelease/2025/05/02/1423>
6. BPS, S. T. (2025, 28 Februari). Kabupaten Sumba Timur dalam Angka 2025. <https://sumbatimurkab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/0e4b8347951fb83eedc2a04a/kabupaten-sumba-timur-dalam-angka-2025.html>
7. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, B. K. & I. P. (2014, 15 April). Peresmian Pengoperasian KMP INERIE II <https://dephub.go.id/post/read/peresmian-pengoperasian-kmp-inerie-ii/>
8. Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (MKRI). (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Naskah Asli & Perubahan). 2022. <https://www.mkri.id/public/content/infoumum/regulation/pdf/>
9. Maria M. Lino, Yoanita Vianney Lau, Hendrik Toda (2024). Implementation Of Good Governance In Improving The Quality Of Public Services At The Fatuaruin Village Office, Sasitamean District, Malaka District. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 24(1), 25–36. <https://doi.org/10.38142/jtep.v4i1.966>
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. (2014, 09 Mei) / <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014/>
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan (2019, 07 Oktober) <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149247/permenhub-no-62-tahun-2019>
12. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 122 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (2018). https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/141238/PM_122_2018.pdf/
13. PT. Dharma Lautan Utama, (DLU). (2026). PT. Dharma Lautan Utama. <https://dlu.co.id/berita/maklumat-layanan-standar-pelayanan-jasa-penyeberangan-penumpang-dan-kendaraan-standar-pelayanan-sewa-lahan-diatas-kapal-pt-dharma-lautan-utama/>
14. Pradana, I. P. Y., Baru Arnesius A. R., & Anggelina Nahak Seran, D. (2025). Smart Governance di Daerah Pinggiran: Analisis Implementasi Kota Cerdas di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 32–61. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.511>
15. Pratama, D., & Khoirunurrofik. (2023). Peran Infrastruktur Transportasi Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Industri Manufaktur di Indonesia. *Journal Ekonomi Dan Pembangunan*, 31(1), 101–116. <https://doi.org/10.55981/jep.2023.1097>
16. Presiden Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayanan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39060/>
17. Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik/ [https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu 25 tahun 2009-pelayanan publik.pdf/](https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu%2025%20tahun%202009-pelayanan%20publik.pdf/)
18. Provinsi NTT, B. (2024, 02 Agustus). Statistik Transportasi Provinsi NTT [https://ntt.bps.go.id/id/publication/2024/08/02/ad48e68d81f1eaac1fe16d0a/statistik-transportasi-provinsi-nusa-tenggara timur2023.html/](https://ntt.bps.go.id/id/publication/2024/08/02/ad48e68d81f1eaac1fe16d0a/statistik-transportasi-provinsi-nusa-tenggara-timur2023.html/)
19. Kholikin Rafi A. & Holivil. E (2024). Tentang Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan KPU Kabupaten Ciamis. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 4, 1–11. <https://jurnal.unsu.ac.id/index.php/JAPK/article/view/21664/12441>
20. Rifa'i, I. J., Purwoto, A., Ramadhani, M., Rusydi, M. T., Harahap, N. K., Mardiyanto, I., Churniawan, E., Junaedi, M., Agustiwi, A., & others. (2023). Metodologi Penelitian Hukum. Sada Kurnia Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=6OO8EAAAQBAJ>
21. Sugiyono. (2013). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
22. Sutrisno. (2021). Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January).
23. Timex Kupang. (2024, 13 Februari). KM Dharma Kartika V Siap Layani NTT <https://timexkupang.fajar.co.id/2024/02/13/km-dharma-kartika-v-siap-layani-rute-surabaya-lembang-waigapu-kupang/>
24. Watung, mega putri, Rotinsulu, debby ch, & Tumangkeng, steeva Y. L. (2020). Analisis Perbandingan Pendapatan Ojek Konvensional Dan Ojek Online Di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 20(03), 126–139. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/download/30946/29712>
25. Wisnu Rumlus, E. P. A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan*, 13. <https://doi.org/10.36049/japk.v13i1.86>