

## ABSTRAKSI

*Berdasarkan aktivitasnya, pelabuhan-pelabuhan di Provinsi Riau memiliki tujuan dan sasaran bagi peningkatan pelayanan angkutan barang maupun penumpang. Keberadaan pelabuhan-pelabuhan Riau tersebut berdampak pada peningkatan ekonomi Indonesia. Oleh karena itu angkutan penyeberangan menjadi penting di wilayah Provinsi Riau karena menjadi penghubung dengan wilayah sekitarnya dan juga untuk membantu perkembangan ekonomi yang tentunya membutuhkan sarana dan prasarana guna menunjang kelancaran kegiatan masyarakat sehari-hari. Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan yang ada di Kota Dumai Provinsi Riau melayani lintasan Dumai – Tanjung Kapal. Untuk itu, perlu adanya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan agar dapat terlaksananya kegiatan kepelabuhanan yang baik. Namun faktanya masih terdapat beberapa indikator pelayanan terhadap penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan dari kondisi tersebut, penulis melakukan studi literatur terhadap permasalahan yang ditemukan di pelabuhan. Kemudian dilakukan analisis menggunakan suatu metode guna mendapatkan hasil analisa sekaligus usulan pemecahan masalah.*

*Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang dengan kondisi eksisting. Metode ini dilakukan dengan dukungan survei yang berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang di atas kapal KMP Swarna Dharma dan KMP. Gunung Muria. Setelah itu hasil dari pada metode ini akan di analisis dengan tingkat kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019. Setelah itu didapatlah hasil analisis beserta usulan pemecahan masalah*

*Berdasarkan dari analisa tersebut didapatkan kesimpulan bahwa masih terdapat pelayanan dan fasilitas yang masih kurang pada kapal Penyeberangan Lintasan Dumai-Tanjung Kapal. Persentase aspek yang sesuai adalah sebesar 43,9% sedangkan 56,1% sisanya tidak sesuai.*

***Kata Kunci : Pelayanan diatas kapal, Standar Pelayanan, Tingkat Kesesuaian.***

## ABSTRACTION

*Based on the activities, ports in Riau have goals and objectives to improve the goods and passenger transportation services. The existence of these Riau ports has an impact on improving Indonesia's economy. Therefore, ferry transportation is important in Riau because it connects with the surrounding area and also helps economic development, which requires facilities and infrastructure to support the smooth running of people's daily activities. The Air Putih Ferry Port in Bengkalis Regency, Riau Province, serves the Air Dumai-Tanjung Kapal route. For this reason, it's necessary to provide services in accordance with statutory regulations in order to carry out the good port activities. However, in fact there are still several indicators of service to passengers that are not in accordance with the provisions. Based on these conditions, the authors conducted a literature study on the problem's found at the port. Then an analysis is carried out using a method in order to obtain the results of the analysis as well as proposals for problem solving.*

*The method that used to analyze the existing problems is the calculation of the conformity level of passenger service standards with existing conditions. This method used with the support of surveys related to services passengers at the port. After that the results of this method will be analyzed with the level of conformity with the Minister of Transportation Regulation No. 62 2019. After that obtained the results of the analysis along with the suggestions for solving the problem*

*Based on this analysis, the conclude is there are services and facilities that are still lacking at the cruise ship track Dumai-Tanjung Kapal. The percentage of the appropriate aspects is 43,9% while the remaining 56,1% is not suitable.*

***Keywords: Port Services cruise ship, Service Standards, Level of Conformity.***