

## **ABSTRAKSI**

*Pelabuhan Penyeberangan Kendari merupakan pelabuhan penyeberangan lintas perintis yang melayani lintasan Kendari-Langara dengan jarak tempuh 3 jam. Keberadaan lintasan ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung pengembangan ekonomi di wilayah Kabupaten Konawe. Tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi dalam pelaksanaan kegiatan transportasi penyeberangan terutama pelayanan yang dirasakan di pelabuhan yang harus memenuhi standar pelayanan penumpang karena mereka merupakan konsumen yang menentukan maju atau tidaknya suatu sistem transportasi.*

*Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis tingkat kesesuaian standar pelayanan minimal dengan kondisi eksisting. Berdasarkan perbandingan kesesuaian, didapatkan yang sesuai dari setiap tolok ukur persyaratan pelayanan penumpang adalah 4, sedangkan yang tidak sesuai dari setiap tolok ukur persyaratan pelayanan penumpang adalah 14 dari 18 jumlah tolok ukur yang ada.*

*Berdasarkan dari analisa tersebut didapatkan kesimpulan bahwa masih kurang pelayanan dari beberapa angkutan penyeberangan seperti pada ruang tunggu, toilet, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, fasilitas musholah yang belum memadai, tidak ada pelayanan bagasi penumpang, tidak ada Informasi angkutan lanjutan, Informasi gangguan perjalanan kapal dan tidak yang masih belum memenuhi persyaratan Standar Pelayanan Penumpang di pelabuhan.*

**Kata Kunci :***Pelayanan Penumpang, Standar Pelayanan Penumpang*