

## **ABSTRAK**

*Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus adalah salah satu Pelabuhan Penyeberangan perintis yang menghubungkan Kota Padang dengan pulau-pulau terisolir seperti Kepulauan Mentawai. Keberadaan lintasan ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung pengembangan ekonomi di pulau-pulau tersebut. Tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa cukup mempengaruhi dalam pelaksanaan kegiatan transportasi penyeberangan terutama pelayanan yang dirasakan di atas kapal yang harus memenuhi standar pelayanan angkutan penyeberangan karena mereka merupakan konsumen yang menentukan maju atau tidaknya suatu sistem transportasi.*

*Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan dengan kondisi eksisting. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian didapatkan persentase rata-rata yang sesuai dari setiap item persyaratan pelayanan dari kapal KMP. Ambu-Ambu adalah 53% sedangkan persentase rata-rata yang tidak sesuai dari setiap item persyaratan pelayanan dari kapal KMP. Ambu-Ambu adalah 47%.*

*Berdasarkan dari analisa tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa masih terdapat aspek yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.*

**Kata Kunci : Pelayanan di Kapal, Standar Pelayanan, Tingkat Kesesuaian.**