

ABSTRAKSI

Kalimantan Barat adalah sebuah Provinsi di Indonesia, yang berada di pulau Kalimantan, dengan ibukota atau pusat pemerintahan berada di Kota Pontianak. Pihak pemerintah telah menetapkan standar pelayanan penumpang terhadap kenyamanan sebagai acuan bagi operator kapal melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Dari hasil pengamatan di KMP. Kubu Raya ditemukan beberapa standar pelayanan bagi penumpang, antara lain ditemukan penumpang yang berlayar membawa anak kecil yang membutuhkan ruangan yang nyaman untuk menyusui, tidak tersedia ruang medis yang sangat penting untuk penumpang terutama balita dan lansia di karenakan perjalanan yang jauh pada kondisi malam hari dikhawatirkan terjadi penumpang yang membutuhkan tindakan medis, oleh karena itu pihak penyelenggara kapal lintasan Rasau Jaya – Teluk Batang sudah selayaknya menjadikan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tersebut sebagai acuan dalam menyediakan jasa layanan. Berdasarkan pengamatan 19 item pelayanan terhadap penumpang diatas KMP. Kubu Raya untuk mengetahui tingkat persentase kesesuaian pelayanan, digunakan dengan perhitungan kesesuaian standar pelayanan dengan kondisi real dibandingkan dengan kondisi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dapat disimpulkan bahwa persentase kesesuaian dari 5 aspek di KMP. Kubu Raya yang sesuai adalah 31,57 % dan yang tidak sesuai adalah 68,43%.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal, Tingkat Kesesuaian.