

ABSTRAKSI

Pelabuhan Penyeberangan Balige adalah salah satu Pelabuhan Penyeberangan perintis yang ada di Danau toba degan lintas penyeberangan Balige – Onanrunggu dan ditempuh dalam waktu 1 jam . Danau Toba merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia yang memiliki pesona menakjubkan. Dan untuk saat ini danau toba merupakan titik fokus utama pemerintah Indonesia sebagai aset yg harus di pertahankan serta di kembangkan agar menjadi Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN). 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.

Standar pelayanan minimal merupakan salah satu komponen terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap penggunan jasa. Dengan adanya standar pelayanan penumpang di angkutan penyeberangan yang diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan agar dapat mengetahui tingkat pelayanan yang diperoleh terhadap pengguna jasa sebelum berangkat atau naik ke kapal dan sebagai standar acuan bagi penyedia jasa dalam melayani pengguna jasa angkutan penyeberangan.

Kata Kunci: Standar pelayanan penumpang