

ABSTRAKSI

Sumatera Barat (disingkat sumbar) adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatra dengan Padang sebagai ibu kotanya. Provinsi Sumatra Barat terletak sepanjang pesisir barat Sumatra dan sejumlah pulau di lepas pantainya seperti Kepulauan Sikakap, Sikabalu, Siberut, dan Tua Pejat yang disebut Kepulauan Mentawai. Terdapat 4 lintasan penyeberangan dalam Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang menghubungkan ke kepulauan Mentawai yaitu Padang – Sikakap, Padang – Sikabalu, Padang – Tua Pejat, dan Padang – Siberut dan Keberadaan lintasan ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung pengembangan ekonomi di wilayah Provinsi Sumatera Barat..

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan minimal dengan kondisi eksisting. Menggunakan Peraturan Menteri no PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang. Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan dikarenakan Pelabuhan hanya memenuhi 39% persentase kesesuaian yaitu pada aspek Keandalan/Keteraturan pada penjualan dan penukaran tiket kapal dalam waktu masing masing orang kurang dari 1 menit, pada aspek kenyamanan tersedianya Mushallah tetapi belum memenuhi standar dan pada aspek keamanan sudah tersedia petugas keamanan yang memakai seragam.

Berdasarkan dari analisa tersebut didapatkan kesimpulan bahwa masih terdapat indikator yang masih kurang dan harus diperbaiki pada beberapa aspek pelayanan seperti pada ruang tunggu bagi penumpang, kamar mandi/WC yang kondisi dan jumlahnya tidak memenuhi standar, penerangan pada Pelabuhan saat malam hari, mushalla yang masih berdampingan dengan kantin, fasilitas pemadam kebakaran, jalur evakuasi atau titik kumpul dan fasilitas khusus bagi penyandang difabel dan ibu menyusui yang masih belum memenuhi persyaratan Standar Pelayanan Minimal.

Kata Kunci : Pelayanan Kapal, Standar Pelayanan Minimal, Tingkat Kesesuaian.