

ABSTRAKSI

Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue yang ada di Kota Banda Aceh melayani lintasan komersil antara Ulee Lheue – Balohan. Keberadaan lintasan ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung pengembangan ekonomi di wilayah Sabang dan pengembangan di sector wisata. Untuk itu, perlu adanya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan agar dapat terlaksananya kegiatan kepelabuhanan yang baik. Namun faktanya masih terdapat beberapa indikator pelayanan terhadap penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Berdasar dari kondisi tersebut, penulis melakukan studi literatur terhadap permasalahan yang ditemukan di pelabuhan. Kemudian, dilakukukan analisis menggunakan suatu metode guna mendapatkan hasil analisa sekaligus usulan pemecahan masalah.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 dengan kondisi eksisting.

Berdasarkan hasil analisa diperoleh kesimpulan bahwa persentase aspek yang sesuai adalah sebesar 44% sedangkan 56% sisanya tidak sesuai. Berikut aspek yang tidak sesuai antara lain : (a) aspek keselamatan seperti alat pemadam kebakaran yang tidak terawat, tidak terdapat rambu petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi ,tidak terdapat daftar nomor telepon darurat;(b)aspek keamanan seperti tidak terdapat informasi gangguan keamanan, CCTV di pelabuhan tidak berfungsi secara maksimal, lampu penerangan yang kurang intensitas cahaya nya, (c) aspek kenyamanan seperti kapasitas toilet sudah mencukupi unyuk kenyamanan toilet dalam keadaan kotordan berbau,tidak tersedia fasilitas pengatur suhu , tidak terdapat lajur penumpang (gangway) langsung menuju kapal;(d) aspek kemudahan/keterjangkauan seperti tidak ada pelayanan informasi gangguan perjalanan kapal, porter yang tidak berseragam; (e) aspek kesetaraan seperti tidak terdapat fasilitas bagi penumpang difable, fasilitas ruang ibu menyusui yang masih belum memenuhi persyaratan Standar Pelayanan Penumpang.

Kata Kunci : Pelayanan, Penumpang, Kesesuaian, Pelabuhan, Evaluasi