

ABSTRAKSI

Berdasarkan aktivitasnya pelabuhan-pelabuhan di Provinsi Riau memiliki tujuan dan sasaran bagi peningkatan pelayanan angkutan barang maupun penumpang. Keberadaan pelabuhan-pelabuhan Riau tersebut berdampak pada peningkatan ekonomi Indonesia. Oleh karena itu angkutan penyeberangan menjadi penting di wilayah Provinsi Riau karena menjadi penghubung dengan wilayah sekitarnya dan juga untuk membantu perkembangan ekonomi yang tentunya membutuhkan sarana dan prasarana guna menunjang kelancaran kegiatan masyarakat sehari-hari. Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang ada di Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau melayani lintasan Air Putih – Sei Selari. 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. Berdasarkan dari kondisi tersebut, penulis melakukan studi literatur terhadap permasalahan yang ditemukan di pelabuhan. Kemudian dilakukan 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 dengan kondisi eksisting. Metode ini dilakukan dengan dukungan survei yang berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan. Setelah itu hasil dari pada metode ini akan di analisis dengan tingkat kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015. Setelah itu didapatlah hasil analisis beserta usulan pemecahan masalah

Berdasarkan dari analisa tersebut didapatkan kesimpulan bahwa masih terdapat pelayanan dan fasilitas yang masih kurang pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih. Persentase aspek yang sesuai adalah sebesar 33,33% sedangkan 66,66% sisanya tidak sesuai.

Kata Kunci : Pelayanan Pelabuhan, Standar Pelayanan, Tingkat Kesesuaian.