

## **ABSTRAKSI**

*Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo yang berada di Provinsi Gorontalo melayani lintasan komersil yaitu Gorontalo – Pagimana dan lintasan perintis antara Gorontalo – Wakai – Ampana. Keberadaan Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo ini menjadi sangat penting dalam upaya mendukung perkembangan ekonomi di wilayah Gorontalo. Dalam hal ini, perlu adanya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku agar dapat terlaksananya kegiatan kepelabuhanan yang baik. Namun faktanya masih terdapat beberapa indikator pelayanan terhadap penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis melakukan survei terhadap permasalahan yang ditemukan di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo. 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 existing. Metode ini dilakukan dengan dukungan beberapa survei yang berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang di pelabuhan. Setelah melakukan survei, hasil dari pada metode ini akan di analisis dengan tingkat kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015. Setelah itu didapatlah hasil analisis beserta usulan pemecahan masalah*

*Berdasarkan dari analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat standar pelayanan penumpang yang kurang pada Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo seperti fasilitas pelayanan penumpang berupa pendingin ruangan, gangway dan lampu penerangan yang belum memadai, tidak tersedianya beberapa fasilitas pelayanan keselamatan dan kesehatan berupa nomor telepon darurat, titik kumpul evakuasi dan tandu.*

***Kata Kunci : Standar, Pelayanan, Kesesuaian, Pelabuhan Komersial dan lintasan.***

## **ABSTRACTION**

*The Gorontalo Crossing Port in Gorontalo Province serves a commercial route, namely Gorontalo - Pagimana and a pioneer route between Gorontalo - Wakai - Ampana. The existence of the Gorontalo Crossing Port is very important to support economic development in the Gorontalo region. In this case, it is necessary to provide services by applicable laws and regulations to carry out good port activities. However, there are still several indicators of service to passengers that are not by the provisions. Based on these conditions, the authors surveyed the problems found at the Gorontalo Crossing Port. Then, an analysis is carried out using a method to obtain the results of the analysis as well as proposals for problem-solving.*

*The method used to analyze the existing problems in the calculation of the level of conformity of passenger service standards with existing conditions. This method is carried out with the support of several surveys related to services to passengers at the port. After conducting the survey, the results of this method will be analyzed with the level of conformity with the Minister of Transportation Regulation Number 39 of 2015. After that, the results of the analysis and problem-solving suggestions are obtained.*

*Based on the analysis, it can be concluded that there is still the insufficient standard of passenger service at the Gorontalo Crossing Port, such as inadequate passenger service facilities in the form of air conditioning, gangways and lighting, the unavailability of several safety and health service facilities in the form of emergency telephone numbers, evacuation gathering points. and a stretcher.*

***Keywords: Standards, Service, , Adjustment, Commercial Port and Traffic.***