

## **ABSTRAKSI**

*Berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni masih ada yang belum berjalan secara optimal. Seperti di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni yaitu tidak tersedianya informasi titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, informasi gangguan keamanan, petugas kesehatan, kursi roda, P3K, tandu, lampu penerangan di moveable bridge, ruang tunggu, dan lapangan parkir siap muat yang tidak sampai batas standar, dan suhu ruangan di ruang tunggu yang melebihi batas standar.*

*Dari hasil perhitungan diatas maka didapat tingkat persentase yang sesuai dengan standar pelayanan penumpang pada Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni sebesar 64% sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan penumpang sebesar 36%.*

*Berikut aspek yang tidak sesuai antara lain : (a) aspek keselamatan seperti, tidak terdapat rambu titik kumpul evakuasi ,tidak terdapat daftar nomor telepon darurat;(b)aspek keamanan seperti tidak terdapat informasi gangguan keamanan, lampu penerangan yang kurang intensitas cahayanya, (c) aspek kenyamanan seperti tidak sesuainya fasilitas pengatur suhu dengan standar pelayanan;(d) aspek kehandalan/keteraturan seperti tidak terdapat petugas porter yang berseragam; (e) aspek kesetaraan seperti tidak terdapat fasilitas bagi penumpang difable.*

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