

ABSTRAK

Kualitas pelayanan penyeberangan Padang-Mentawai, seperti keamanan, kecepatan, ketepatan, ketertiban, kemudahan, kenyamanan dan keterjangkauan, sangat penting bagi pengguna jasa. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, perlu ditetapkan standar yang disetujui dan disahkan secara umum oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan mini minimum. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi kondisi fasilitas dan pelayanan KMP. Ambu-ambu dan menganalisis kepuasan penumpang pengguna jasa moda transportasi penyeberangan KMP. Ambu-ambu dalam segi fasilitas dan pelayanan. Penelitian ini menggunakan Metode *importance performance analysis*. Kondisi Fasilitas dan pelayanan menurut PM NO 61 Tahun 2019 dari 19 aspek nilai presentasi kesesuaian 57,89% dan ke tidak kesesuaian Fasilitas dan pelayanan penumpang 42,10%. KMP. Ambu-ambu hasil uji validasi data kusioner didapatkan hasil bahwa untuk 22 item pertanyaan berstatus VALID dan hasil uji reliabilitas data kusioner reliabel dan dari metode IPA 1 item kusioner jadi harus di perbaiki yaitu tingkat keamanan diatas kapal termasuk di car deck (ruang tempat kendaraan), dari gangguan tindakan kriminal.

Kata kunci : Transportasi Laut, Fasilitas dan pelayanan