

EFEKTIVITAS PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN RORO AIR PUTIH – SEI SELARI

Nama : Nurman Arif

Nim : 8303211218

Dosem Pembimbing : Nur Rahmani, SE., M. Si

ABSTRAK

Pelabuhan Roro Bengkalis sebagai penyelenggara, penyedia fasilitas pelayanan dan penyeberangan sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada pengguna jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan penumpang di pelabuhan roro Bengkalis. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara secara langsung dan tidak langsung (kuisioner) dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Acidental Sampling* dan sampel yang digunakan sebanyak 146 orang. Adapun hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui sarana dan prasarana yang menunjang efektivitas pelayanan yang di sediakan pihak pelabuhan untuk kenyamanan penumpang/pengendara seperti loket tiket, jalur antrian, ruang tunggu, taman bermain anak-anak, musolla, kantin, taman, ruang tempat ibu menyusui dan kamera cctv. Adapun faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan di pelabuhan roro yakni: kerusakan dermaga, kondisi cuaca buruk dan keterbatasan personil. dan bagaimana upaya meningkatkan efektivitas pelayanan di pelabuhan roro Bengkalis seperti pihak pelabuhan saat ini sedang mengembangkan sistem tiket online (*E-Ticketing*) dengan adanya sistem tiket online ini dapat mengurangi jumlah antrian yang meningkat di pelabuhan roro Bengkalis.

Kata Kunci: Pelabuhan, Pengendara, Antrian

EFFECTIVENESS OF SERVICE AT AIR PUTIH PORT - SEI SELARI

Nama : Nurman Arif

Nim : 8303211218

Dosem Pembimbing : Nur Rahmani, SE., M. Si

ABSTRACK

Roro Bengkalis Port as the organizer, provider of shipping and crossing facilities plays a very important role in providing effective services to service users. The aim of this research is to measure the level of effectiveness of passenger services at the Bengkalis Roro port. The method used in collecting data uses observation methods, direct and indirect interviews (questionnaires) and documentation. The sampling technique used the Accidental Sampling technique and the sample used was 146 people. The results of this research are to determine the facilities and infrastructure that support the effectiveness of services provided by the port for the comfort of passengers/drivers such as ticket counters, queue lines, waiting rooms, children's playgrounds, prayer rooms, canteens, parks, rooms where mothers breastfeed. and CCTV cameras. The factors that hinder the effectiveness of services at Roro ports are: damage to the pier, bad weather conditions and limited personnel. and how to improve the effectiveness of services at the Bengkalis roro port, such as the port is currently developing an online ticketing system (E-Tikecting). With this online ticket system, it can reduce the number of queues that have increased at the Bengkalis roro port.

Keywords: Port, Riders, Queue.