

STRATEGI PENINGKATAN FASILITAS PELABUHAN PENUMPANG DALAM MENDUKUNG KELANCARAN ARUS PENUMPANG DI PELABUHAN INTERNASIONAL SRI SETIA RAJA

Nama Taruna : Siti Rezeki Wahyuningsih

NIT : 8303230001

Dosen Pembimbing : Nur Rahmani, S.E.,M.Si

Abstrak

Pelabuhan memiliki peran strategis sebagai simpul transportasi laut yang mendukung kelancaran arus penumpang serta pertumbuhan ekonomi wilayah. Pelabuhan Internasional Sri Setia Raja sebagai salah satu pelabuhan yang melayani kegiatan pelayaran internasional dituntut untuk menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan standar pelayanan, keselamatan, dan keamanan nasional maupun internasional. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan kapasitas fasilitas penumpang, kurang optimalnya penataan area pelayanan, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi, yang berdampak pada kelancaran arus penumpang dan tingkat kenyamanan pengguna jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di Pelabuhan Internasional Sri Setia Raja Selat Baru secara umum telah mampu mendukung kegiatan pelayanan penumpang. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, pemeliharaan fasilitas yang belum optimal, penerapan teknologi informasi yang masih perlu ditingkatkan, serta tingginya fluktuasi jumlah penumpang pada waktu tertentu. Upaya yang dapat dilakukan antara lain peningkatan fasilitas terminal penumpang, optimalisasi fasilitas pendukung, peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, penguatan koordinasi antarinstansi, serta pelaksanaan pengawasan dan evaluasi secara berkala. Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan kelancaran arus penumpang dan kepuasan pengguna jasa dapat terus meningkat.

Kata Kunci: Strategi, Fasilitas, Pelabuhan, Arus Penumpang, Pelayanan.

STRATEGY FOR IMPROVING PASSENGER PORT FACILITIES TO SUPPORT SMOOTH PASSENGER FLOW AT SRI SETIA RAJA INTERNATIONAL PORT

Cadet Name : Siti Rezeki Wahyuningsih

NIT : 8303230001

Supervisor : Nur Rahmani, S.E.,M.Si

Abstract

Ports have a strategic role as maritime transportation hubs that support the smooth flow of passengers and regional economic growth. Sri Setia Raja International Port, as one of the ports serving international shipping activities, is required to provide adequate facilities in accordance with national and international service, safety, and security standards. However, in its implementation, there are still various obstacles, such as limited passenger facility capacity, less than optimal service area arrangement, and less than optimal use of technology, which impacts the smooth flow of passengers and the level of comfort of service users. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the facilities available at Sri Setia Raja Selat Baru International Port are generally able to support passenger service activities. However, there are still several obstacles, such as limited facilities and infrastructure, suboptimal facility maintenance, the application of information technology that still needs to be improved, and high fluctuations in passenger numbers at certain times. Efforts that can be made include improving passenger terminal facilities, optimizing supporting facilities, improving service quality, utilizing information technology, strengthening inter-agency coordination, and implementing periodic monitoring and evaluation. By implementing this strategy, it is hoped that smooth passenger flow and user satisfaction will continue to improve.

Keywords: Facility, Strategy, Port, Passenger Flow, Port Services