

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGGUNA JASA DI PELABUHAN RORO AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS

Nama Taruna : Fazli Amanda
NIT : 8303230033
Dosen Pembimbing : Bobi Satria, S.S.T.Pel.,M.M.Tr

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi pentingnya pengoptimalan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa yang ditandai dengan adanya keterlambatan jadwal penyeberangan, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pengguna jasa, Apa saja faktor pendukung serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas implementasi pelayanan pengguna jasa di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Kabupaten Bengkalis, Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif, mengambil data Dinas Perhubungan dan KSOP, Melalui observasi, wawancara dengan pihak bidang pelabuhan. Penelitian ini dijadwalkan akan dilakukan dari februari hingga juli 2026 dengan kegiatan penulisan tugas akhir, pengumpulan data dan bab penulisan tugas akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pengguna jasa di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Kabupaten Bengkalis telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan tersedianya berbagai fasilitas pelayanan seperti loket pembelian tiket, jalur antrean kendaraan, ruang tunggu ber-AC, musholla, kantin, taman bermain anak, ruang menyusui, taman, area parkir, serta sistem CCTV yang dapat diakses masyarakat untuk memantau kondisi antrean. Selain itu, petugas pelabuhan telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), memberikan informasi jadwal keberangkatan kapal melalui media sosial maupun papan informasi, serta berupaya menjaga keamanan, kenyamanan, dan ketertiban selama proses pelayanan berlangsung.

Kata kunci: Pelabuhan, Pelayanan, Pengguna Jasa

IMPLEMENTATION OF USER SERVICES AT AIR PUTIH RORO PORT, BENGKALIS REGENCY

Name Cadet : Fazli Amanda
Number Cadet : 8303230033
Advisor : Bobi Satria, S.S.T.Pel.,M.M.Tr

Abstract

This research is motivated by the importance of optimizing service quality for service users, particularly in light of observed delays in crossing schedules. The study aims to examine the implementation of services for users, identify supporting factors, and explore efforts to enhance service quality at the Air Putih Ro-Ro Port in Bengkalis Regency. A qualitative approach will be employed, utilizing data from the Transportation Agency and the Port Authority (KSOP) alongside observations and interviews with port personnel. The research is scheduled to take place from February to July 2026, encompassing data collection and the drafting of the final project report. Preliminary findings indicate that service implementation at the Air Putih Ro-Ro Port has proceeded quite well. This is evidenced by the availability of various facilities, such as ticket counters, vehicle queuing lanes, an air-conditioned waiting room, a prayer room, a canteen, a children's playground, a nursing room, a garden, a parking area, and a CCTV system accessible to the public for monitoring queue conditions. Furthermore, port staff have carried out their duties in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs), provided vessel departure information via social media and information boards, and endeavored to maintain safety, comfort, and order throughout the service process.

Keywords: Port, Services, Service Users