

ABSTRAKSI

Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni dikelola PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) sebagai operator pelabuhan yang menyediakan fasilitas sebagai penunjang kegiatan operasional di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Kemudian juga PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) dan pihak Swasta seperti PT.Jemla Ferry, PT. Dharma Lautan Utama, PT.Jembatan Nusantara, PT. Windu Karsa, PT.Munic Line, dan berbagai Swasta lain yang bergerak sebagai operator Penyedia kapal penyeberangan yang melayani trayek lintas komersil Bakauheni – Merak. Adapun yang bertanggung jawab sebagai Regulator di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah Badan Pengelola Transportasi Darat Wilayah VI Provinsi Lampung dan Bengkulu dengan Satuan Pelayanan Pelabuhan sebagai Pengawas operasional di lapangan.

Jenis kapal yang dioperasikan adalah kapal Ro-Ro dengan berbagai macam karakteristik kapal masing – masing, disamping itu juga banyak fasilitas pendukung operasional seperti ruang tunggu penumpang, Gangway, terminal penumpang, loket pembelian tiket, tollgate kendaraan, jembatan timbang dan masih banyak fasilitas lain yang dapat digunakan oleh para pengguna jasa. Fasilitas yang disediakan untuk para pengguna jasa harus lah yang terbaik demi terlaksananya sebuah kesempurnaan kegiatan operasional yang diberikan oleh pihak operator sebagai penyedia jasa maupun regulator sebagai pengawas operasional. Namun, di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni nyatanya masih terdapat fasilitas yang belum tersedia atau pun belum maksimal dalam penyediaannya.

Berdasarkan hasil analisa, maka dapat diketahui bahwa Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni belum memenuhi standar pelayanan penumpang, dikarenakan masih banyak fasilitas pendukung di ruang tunggu penumpang belum terlengkapi. Begitu halnya seperti gangway yang ada di pelabuhan, adanya jalur gangway yang terputus antar dermaga membuat para penumpang sedikit tidak nyaman.

Oleh karenanya, perlu adanya evaluasi fasilitas untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Pengadaan fasilitas pendukung Ruang tunggu penumpang dan perencanaan penyambungan gangway yang terputus antar dermaga, dengan demikian pihak operator maupun regulator dapat meningkatkan pelayanan baik dikapal maupun di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Kata Kunci : Fasilitas ruang tunggu penumpang, Fasilitas Gangway