



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA
No. Induk Mahasiswa : 1910090811006
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN RO-RO
(RUPAT-DUMAI) PADA UPT PENGELOLAAN PERHUBUNGAN
WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

Tanggal Lulus : 27 September 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

ERINALDI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA
No. Mahasiswa : 1910090811006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK
PENYEBERANGAN ROLL ON-ROLL OFF
(RO-RO) DUMAI-RUPAT PADA UPT.
PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Pembimbing II,



ERINALDI, S.Sos., M.Si.

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI S.Sos., M.S.i

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama Mahasiswa : **Anggraeni Wijaya Saputra**
No. Mahasiswa : **1910090811006**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan
Roll On-Roll Off (RO-RO) Dumai-Rupat Pada
UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I
Dinas Perhubungan Provinsi Riau**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
dan seluruh sumber yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Hormat Saya,

Anggraeni Wijaya Saputra

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat izin dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) Pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau”** ini secara baik dan tepat pada waktunya dan tidak lupa penulis mengucapkan shalawat kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju kealam terang yaitu ilmu pengetahuan.

Adapun maksud dan tujuan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari sempurna, maka penulis mengharapkan masukan serta saran yang bersifat membangun. Dalam proses pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia memberikan bimbingan, masukan dan petunjuk sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi tepat waktu.

3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Lancang Kuning Dumai.
4. Bapak Erinaldi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa bersedia menyumbangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
5. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Ir. M. Jalal selaku Kepala UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau beserta para staff/pegawai yang telah berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan dalam memberi data pendukung kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir penulis.
7. Kedua Orang tua saya, Ayahanda Edi Saputra dan Mama Dewi Harnita yang senantiasa memberikan doa restu dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kedua Saudara saya yang saya sayangi Mba Rindu Widuri Widi Saputra dan Mas Dimas Parangga Firmansyah Saputra serta keempat keponakan saya Zeze, Dzakir, Zehra dan Hayyan yang selalu setia memberi dukungan, hiburan dan semangat.

9. Rekan-rekan mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

Semoga bimbingan dan bantuan tersebut mendapat imbalan dari Allah SWT.

Dumai, Agustus 2023
Penulis

ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA
NIM. 1910090811006

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	16

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori	17
B. Operasional Variabel Penelitian.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel	27
C. Jenis dan Sumber Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Analisa Data.....	30

BAB IV GAMBARAN UMUM UPT. PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

A. Sejarah UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	34
B. Keadaan Dan Komposisi Pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	34
C. Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.....	39
D. Tugas Pokok Dan Fungsi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	44
E. Sarana Dan Prasarana UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	47

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Identitas Responden	51
B. Pelayanan Publik UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.....	54
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	71

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Sarana dan Prasarana Penyeberangan Pelabuhan Ro-Ro Dumai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.....	8
Tabel I.2	Rekapitulasi Kendaraan Gol V Truk/Coltdiesel pada Penyeberangan Ro-Ro Tanjung Kapal	9
Tabel I.3	Manifest Penyeberangan Ro-Ro Tanjung Kapal (Rupat) Tahun 2023.....	11
Tabel I.4	Jadwal Keberangkatan Kapal Ro-Ro Rupat - Dumai pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	14
Tabel III.1	Keadaan Populasi dan Sampel Pegawai pada Kantor UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau serta Populasi Penumpang Tahun 2023	28
Tabel IV.1	Jumlah Pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.....	35
Tabel IV.2	Jumlah Pegawai Menurut Jenjang Pendidikan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	36
Tabel IV.3	Jumlah Pegawai Menurut Usia UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	37
Tabel IV.4	Jumlah Pegawai Menurut Masa Kerja UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	38

Tabel IV.5	Spesifikasi Kapal Ro-RO Penyeberangan Tanjung Kapal (Rupat – Dumai).....	48
Tabel IV.6	Karakteristik Pelabuhan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	49
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	53
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel V.4	Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i> (Keandalan)	57
Tabel V.5	Tanggapan Responden Tentang <i>Tangibility</i> (Bukti Langsung).....	60
Tabel V.6	Taggapan Responden Tentang <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	63
Tabel V.7	Tanggapan Responden Tentang <i>Assurance</i> (Jaminan)	65
Tabel V.8	Tanggapan Responden Tentang <i>Emphaty</i> (Perhatian)	68
Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	70

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Alur Pelayanan Kedatangan Penumpang pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	12
Bagan I.2	Alur Pelayanan Keberangkatan Penumpang pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	13
Bagan IV.6	Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Tempat Pembelian Tiket.....	6
Gambar I.2	Ruang Tunggu.....	6
Gambar I.3	Jalur Dermaga sampai <i>Movable Bridge</i>	7
Gambar I.4	Kerusakan <i>Movable Bridge</i>	10

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 056/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 17 Maret 2023 Tentang Perihal Permohonan Izin Penelitian.
2. Surat keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 56/KPTS/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 17 Maret 2023 Tentang Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 0150/SKP/DPMPTSP/IV/2023 tanggal 10 April 2023.
4. Surat Keterangan telah selesai melakukan penelitian dan pengumpulan data dari UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau Nomor : 31/DPHS-UPT.PP WIL 1/47 tanggal 21 Agustus 2023.
5. Angket Penelitian
6. Lembar Data Hasil Penelitian
7. Lembar Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi Mahasiswa



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 24/KPTS/STIA-LK/D/IX/2023 Tanggal 23 September 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Rabu Tanggal Dua puluh Tujuh bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : **ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811006**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN RO-RO (RUPAT-DUMAI) PADA UPT PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**
Tanggal Ujian : **27 September 2023**
Waktu Ujian : **15:00-16:00**
Tempat Ujian : **Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai**
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka
Keterangan : **Waktu perbaikan selama 7 hari**

1. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)
2. ERINALDI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

Saksi - Saksi :

1. MUHAMMAD RIDWAN, S.A.P

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HJERIAH, S.Sos., M.S

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Rabu Tanggal Dua puluh Tujuh bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : **ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811006**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN RO-RO (RUPAT-DUMAI) PADA UPT PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

H a s i l : **B (Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	ERINALDI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 27 September 2023

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)
Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484
Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 27 September 2023, menerangkan bahwa Mahasiswa atas nama :

N a m a : **ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811006**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN ROLL ON-ROLL OF (RO-RO) DUMAI-RUPAT PADA UPT PENGELOLAAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (3), Huruf (B)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI. S.Sos.. M.Si	Ketua		16/10-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH. S.Sos.. M.Si	Sekretaris		16/10 2023
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota		16/10-2023
4.	ERINALDI, S.Sos., M.Si	Anggota		16/10 23

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 056/STIA-LK/D/III/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 17 Maret 2023

Bapak Walikota Dumai
C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai
di-
DUMAI

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa	: ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA
No. Induk Mahasiswa	: 1910090811006
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UPT. PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH 1 DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

Yang dilakukan di Kota Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah 1 Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)
Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 56/KPTS/STIA-LK/D/III/2023

Tentang

PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.

2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.

4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.

5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.

6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk Sdri. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan Sdr. ERINALDI, S.Sos., M.Si Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA/1910090811006** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 17 Maret 2023

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360
DUMAI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0105/SKP/DPMPTSP/IV/2023

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning - Kota Dumai Nomor : 056 / STIA - LK / D / III / 2023 Tanggal 17 Maret 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA**
No. Induk Mahasiswa : 1910090811006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Pelajar Kel. Batu Panjang Kec. Rupat Kab/Kota Kabupaten Bengkalis
Nomor Telp : 081266328870

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah 1 Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

**" ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UPT. PEGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH 1 DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU "**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 10 April 2023

Kepala



HENDRA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660724 198602 1 002



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PERHUBUNGAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I
Jl. Wan Amir, Kel Pangkalan Sesai, Kec. Dumai Barat, Dumai



Email : dinasperhubungan@riau.go.id Website : www.dishub.riau.go.id Kode Pos : 28823

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 51/Mes. 191. 99 Wil. 4 / 97.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Gusnita
Jabatan : Staff Sub Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan :

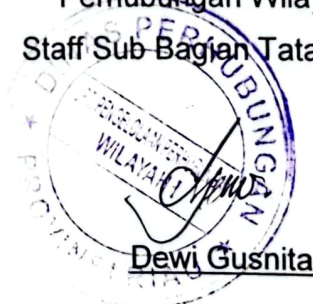
Nama : Anggraeni Wijaya Saputra
Nim : 191009011006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian dari Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 0150/SKP/DPMPTSP/IV/2023 tanggal 10 April 2023 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I dinas Perhubungan Provinsi Riau telah selesai melakukan penelitian sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Mengetahui,

An. Kepala UPT. Pengelolaan
Perhubungan Wilayah I
Staff Sub Bagian Tata Usaha



Dewi Gusnita

**PENGANTAR ANGKET (KUENSIONER) PENELITIAN
(PETUGAS PENYEBERANGAN RO-RO)**

A. Permohonan Pengisian Angket

No. Angket : Rupert, 2023

Perihal : Pengisian Angket Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i Petugas Penyeberangan Ro-Ro Rupert -
Dumai

di

RUPAT

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Penulis yang berjudul "Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupert-Dumai) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau" yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya bersedia mengisi angket penelitian ini.

Pengisian angket ini tidak mempunyai pengaruh terhadap karir atau pekerjaan Bapak/Ibu, karena dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti. Atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/Ibu berikan sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA
NIM: 1910090811006

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

C. Petunjuk Pengisian

1. Petunjuk pengisian angket : jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Dengan kriteria jawaban sebagai berikut :
 - a. Kategori Baik diberi skor 3
 - b. Kategori Cukup Baik diberi skor 2
 - c. Kategori Tidak Baik diberi skor 1
3. Contoh pengisian :

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan bersih	√		
2	Tersedianya jalur disabilitas		√	

D. Pertanyaan Angket

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat			
2	Kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan			
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tanpa memungut biaya tambahan			
4	Tersedianya sarana dan prasarana penunjang penyeberangan Ro-Ro untuk penumpang			
5	Tersedianya alat komunikasi untuk petugas			
6	Tersedianya sirine pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan kapal kepada penumpang			
7	Kemampuan petugas dalam mengarahkan penumpang sesuai jalur antrian			
8	Kemampuan petugas dalam tanggap memberikan pelayanan			
9	Kemampuan petugas dalam mengatur antrian jalur masuk dermaga			
10	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi			
11	Kecakapan petugas dalam melayani penumpang			
12	Adanya jaminan kecelakaan pada jalur pelayaran			
13	Kepedulian petugas dalam memberikan layanan kepada penumpang			
14	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			
15	Tersedianya jalur prioritas (Darurat)			

Saran-saran :

**PENGANTAR ANGKET (KUENSIONER) PENELITIAN
(PENUMPANG PENYEBERANGAN RO-RO)**

A. Permohonan Pengisian Angket

No. Angket : Rupert, 2023

Perihal : Pengisian Angket Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i Penumpang Penyeberangan Ro-Ro
Rupert - Dumai

di

RUPAT

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Penulis yang berjudul "Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupert-Dumai) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau" yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya bersedia mengisi angket penelitian ini.

Pengisian angket ini tidak mempunyai pengaruh terhadap karir atau pekerjaan Bapak/Ibu, karena dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti. Atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/Ibu berikan sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA

NIM: 1910090811006

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

C. Petunjuk Pengisian

1. Petunjuk pengisian angket : jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Dengan kriteria jawaban sebagai berikut :
 - a. Kategori Baik diberi skor 3
 - b. Kategori Cukup Baik diberi skor 2
 - c. Kategori Tidak Baik diberi skor 1
3. Contoh pengisian :

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan bersih	√		
2	Tersedianya jalur disabilitas		√	

D. Pernyataan Angket

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat			
2	Kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan			
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tanpa memungut biaya tambahan			
4	Tersedianya sarana dan prasarana penunjang penyeberangan Ro-Ro untuk penumpang			
5	Tersedianya alat komunikasi untuk petugas			
6	Tersedianya sirine pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan kapal kepada penumpang			
7	Kemampuan petugas dalam mengarahkan penumpang sesuai jalur antrian			
8	Kemampuan petugas dalam tanggap memberikan pelayanan			
9	Kemampuan petugas dalam mengatur antrian jalur masuk dermaga			
10	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi			
11	Kecakapan petugas dalam melayani penumpang			
12	Adanya jaminan kecelakaan pada jalur pelayaran			
13	Kepedulian petugas dalam memberikan layanan kepada penumpang			
14	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			
15	Tersedianya jalur prioritas (Darurat)			

Saran-saran :

**LEMBAR DATA REKAPITULASI ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN RO-RO (RUPAT - DUMAI)
PADA UPT. PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

Responden	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			Indikator 5		
	Sub a	Sub b	Sub c	Sub a	Sub b	Sub c	Sub a	Sub b	Sub c	Sub a	Sub b	Sub c	Sub a	Sub b	Sub c
1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
10	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1
14	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
15	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
16	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2
18	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3
19	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
20	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	1
23	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2
24	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1
25	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3
26	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1
27	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
32	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

[illegible]

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : **ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA**
NOMOR MAHASISWA : **19100908110056**
PROGRAM STUDI : **ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK
PENYEBERANGAN RO-RO (RUPAT-
DUMAI) PADA UPT. PENGELOLAAN
PERUBUNGAN WILAYAH I DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

NAMA PEMBIMBING I : **DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si**

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
20/05/2023	▪ Menyerahkan surat keterangan penunjukan Dosen Pembimbing	
31/05/2023	▪ Revisi Bab I s.d Bab IV ▪ Konsep Angket	
3/06/2023	▪ Revisi Angket	
5/06/2023	▪ ACC Angket	
6/06/2023	▪ Persetujuan Penyebaran Angket	
21/08/2023	▪ Revisi Bab I s.d Bab VI	
23/08/2023	▪ Revisi Kata Pengantar ▪ Revisi Daftar Isi	

25/08/2023	▪ Revisi Penulisan Skripsi	
28/08/2023	▪ Acc skripsi	

Dumai,
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., Msi

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : **ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA**
NOMOR MAHASISWA : **1910090811006**
PROGRAM STUDI : **ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK
PENYEBERANGAN RO-RO (RUPAT-
DUMAI) PADA UPT. PENGELOLAAN
PERUBUNGAN WILAYAH I DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

NAMA PEMBIMBING II : **ERINALDI, S.Sos., MSi**

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
08/05/2023	- Menyerahkan surat keterangan penunjukan Dosen Pembimbing - Revisi Bab I	
20/05/2023	- Revisi Bab I - Penambahan Data Truk/Coltdiesel Perhari/bulan	
22/05/2023	- Revisi Bab I - Penambahan Wawancara Penumpang Kapal Ro-Ro - Penambahan Data Angkutan (Gol V) Tahun 2021 dan 2022	
27/05/2023	- Revisi Bab I - Revisi Angket	
29/05/2023	- Revisi Bab III - Revisi Bab IV	
30/05/2023	Kosultasi Angket ke Pembimbing I	

26/06/2023	▪ Revisi BAB V	
6/07/2023	▪ Revisi Abstrak dan Daftar Isi	
21/08/2023	▪ ACC Skripsi	

Dumai,
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., Msi

BIOGRAFI PENULIS



Anggraeni Wijaya Saputra, S.A.P., adalah nama penulis skripsi ini. Penulis dilahirkan di FAKFAK pada tanggal 29 November 2001 yang merupakan Anak ke 3 dari 3 bersaudara, dari pasangan Ayah Edi Saputra dan Ibu Dewi Harnita. Tahun 2007 penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 5 Ambon dan 2008 pindah di SD Negeri 2 Batupanjang, lalu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Rupert, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Rupert. Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas, penulis langsung melanjutkan pendidikan S1 di Program Studi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai tahun 2019.

Dengan semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini, semoga dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Akhir kata, sebagai penutup penulis mengucapkan syukron wa jazakumullahu khoiron katsira, rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) Dumai-Rupert pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau”**.