

ABSTRAK
**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN ROLL ON-ROLL
OF (RO-RO) DUMAI-RUPAT PADA UPT PENGELOLAAN
PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

NAMA MAHASISWA : ANGGRAENI WIJAYA SAPUTRA
NIM : 1910090811006

UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah salah satu yang ada dalam susunan organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang dibentuk dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah di bidang perhubungan penyeberangan Kapal Ro-Ro Rupat – Dumai. Dari observasi yang penulis lakukan ternyata masih ditemukan gejala masalah, antara lain : 1) Tidak terdapatnya terminal timbang (timbang tonase) untuk truk/coltdiesel. 2) Masih ditemukannya ruang tunggu yang tidak dipakai penumpang karna letaknya jauh dari tempat antrian serta tidak adanya sirine pemberitahuan keberangkatan kapal. Berdasarkan gejala masalah tersebut, penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini, yaitu : **“Bagaimana Pelayanan Publik Penyeberangan Roll on- Roll off (RO-RO) Dumai-Rupat Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau”**

Adapun tujuan penelitian : 1) Untuk mengetahui pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Fitsimons dan Fitsimons dalam Sinambela (2017 : 7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu : *Realibity* (Keandalan), *Tangibility* (Bukti Langsung), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian). Populasi penelitian terdiri dari 32 pegawai UPT dan 80 penumpang dengan menggunakan metode sensus dan *Accidental Sampling*. Jenis dan sumber data penelitian yaitu data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu : observasi, koesioner/angket, wawancara. Teknik analisa data penulis menggunakan metode deskriptif, serta pengukuran data menggunakan *rating scale*.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, menunjukkan hasil **Baik** . Dari 112 responden di peroleh skor sebanyak 4.122 pada rentang skor 3.361– 5.040 dengan presentase 81,87%. Faktor pendukungnya adalah terdapat pelayanan publik yang baik, tersedianya alat komunikasi *Handy Talky* (HT) dan terdapatnya jaminan kecelakaan. Sedangkan faktor penghambat adalah tidak memiliki timbangan truk/*coltdiesel* dan tidak terpakainya ruang tunggu serta tidak ada sirine kedatangan dan keberangkatan kapal.