

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang masih perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian secara komprehensif. Pada dasarnya setiap masyarakat membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien.

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bentuk loyalitas kepada masyarakat. Adapun syarat yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan masyarakat ini secara baik adalah tempat harus baik dalam memberikan pelayanan, tersedianya sumber daya manusia yang pandai, cakap serta responsif terhadap keluhan dan informasi masyarakat, serta tersedianya perlengkapan kantor yang mendukung berjalannya proses pelayanan secara tepat dan efisien.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik dapat di bedakan menjadi tiga kelompok yaitu :

1. Pelayanan Barang :

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha atau modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan Jasa

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi visi negara yang ditetapkan dalam perundang-undangan.

3. Pelayanan Adminstratif

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi atau keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerimaan pelayanan.

Pelabuhan merupakan suatu wilayah yang terdiri atas daratan, perairan dengan batas tertentu sebagai tempat untuk melakukan kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat untuk

bersandar kapal, berlabuhnya kapal, naik atau turunnya penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Kepelabuhan. Kepelabuhan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 Tentang Pengaturan Dan Pengendalian Kendaraan Yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan Pasal 2 Ayat 1 “Setiap pelabuhan penyeberangan wajib menyediakan fasilitas portal dan jembatan timbang”. Serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 Pasal 2 Ayat 4 “Setiap Kendaraan beserta muatannya yang akan diangkut menggunakan kapal angkutan penyeberangan wajib diketahui :

- a. Dimensi (tinggi); dan
- b. Berat Kendaraan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang

Angkutan Laut Pasal 3 Ayat (3) “Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Meliputi salah satunya : Fasilitas keamanan dan ketertiban berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput”. Serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Pasal 3 Ayat (5) “Pelayanan kenyamanan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, salah satunya meliputi : ruang tunggu”.

Pemerintah Provinsi Riau melalui Dinas perhubungan Provinsi Riau telah membuka lintasan Penyeberangan Roll on-Roll off (Ro-Ro) diwilayah Provinsi Riau dikarenakan sebgaiian besar wilayah Provinsi Riau terdiri dari pulau-pulau yang dipisahkan oleh perairan salah satunya wilayah Dumai dan Rupat. Penyeberangan Roll on-Roll off (Ro-Ro) ini salah satu sarana yang penting karena termasuk dalam wujud dari pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat Dumai dan Rupat. Dalam hal ini UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I di bentuk Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2016 tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Dan berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor : 721/V/2009 tentang penetapan lintasan penyeberangan Dumai – Rupat.

Penyeberangan Ro-Ro merupakan pelabuhan penyeberangan yang menggunakan Kapal Roll on- Roll Off (Ro-Ro) sebagai sarana yang digunakan untuk menyeberang ke Dumai. Penyeberangan Roll on-Roll of

(Ro-Ro) Rupert berada di jalan RORO TanjungKapal Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Pelabuhan penyeberangan yang diteliti oleh penulis yaitu terkait Pelayanan Publik yang dilakukan Pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, yaitu mulai dari Tempat pembelian tiket kendaraan Penyeberangan Ro-Ro Rupert (gambar I.1), ruang tunggu penumpang Penyeberangan Ro-Ro Rupert (gambar I.2) dan ujung dermaga yang disebut *Movable Bridge* Penyeberangan Ro-Ro Rupert (gambar I.3).

Untuk lebih jelasnya penulis tampilkan dokumentasi pada gambar berikut ini :

Gambar I.1

Tempat Pembelian Tiket Kendaraan Penyeberangan Ro-Ro Rupert



Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Gambar I.2

Ruang Tunggu Penumpang Penyeberangan Ro-Ro Rupert



Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Gambar I.3

Jalur Dermaga Sampai *Movable Bridge* Penyeberangan Ro-Ro Rupert



Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Dari Gambar I.1 diatas dapat dijelaskan tempat pembelian tiket Penyeberangan Ro-Ro Rupert UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Gambar I.2 diatas dapat dijelaskan ruang tunggu penumpang penyeberangan Ro-Ro Rupert dan Gambar I.3

dias dapat dijelaskan jalur dermaga sampai *movable bridge* Penyeberangan Ro-Ro Rupert UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang menjadi tempat keluar masuk penumpang dan kendaraan ke kapal Ro-Ro.

Pelayanan yang diberikan oleh UPT. Pengelolaan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat dikatakan belum memenuhi kepuasan penumpang. Sehingga untuk terlaksananya pelayanan penyeberangan Ro-Ro tersebut, maka perlu adanya kesesuaian kinerja pegawai UPT dengan pelayanan yang diberikan sehingga UPT mampu merealisasi tugas dan fungsi UPT.

Tugas dan fungsi UPT tersebut harus didukung oleh ketersediaan fasilitas dan sumber daya manusia yang memadai sehingga mampu mengayomi jenis penumpang (Tabel I.1) dan kendaraan beserta muatannya (Tabel I.2) yang akan berangkat dari pelabuhan penyeberang Rupert menuju Dumai yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I.1
Jumlah jenis Pelayanan Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro
Rupert Tahun 2020-2022

No	Jenis Penumpang	Tahun		
		2020	2021	2022
1	Dewasa	215.918	203.232	273.538
2	Anak-Anak	19.325	15.978	28.223

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Berdasarkan Tabel I.1 diatas, dapat dilihat pelayanan yang diberikan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas

Perhubungan Provinsi Riau berdasarkan jenis penumpang yaitu Dewasa dan Anak-anak. Dimana Jumlah penumpang pada tahun 2020 sebanyak 215.918 dewasa dan 19.325 anak-anak , Jumlah penumpang pada tahun 2021 sebanyak 203.232 dewasa dan 15.978 anak-anak, Jumlah penumpang pada tahun 2022 sebanyak 273.538 dewasa dan 28.223 anak-anak.

Tabel I.2

Jumlah Pelayanan Jenis Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro
Rupat Tahun 2020-2022

No	Tahun	Kendaraan					Jumlah
		Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Gol V	
1	2020	0	84.360	2.202	24.740	14.791	126.093
2	2021	0	85.907	2.735	32.236	18.925	139.803
3	2022	45	87.991	2.813	38.123	19.234	148.206

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Berdasarkan Tabel I.2 diatas, dapat dijelaskan jenis kendaraan sesuai golongan kendaraan yaitu Gol I untuk kenadaraan bersepeda, Gol II untuk kendaraan roda dua, Gol III untuk kendaraan becak motor, Gol IV untuk kendaraan mobil mini bus, Gol V untuk kendaraan truk/coltdiesel, tangki minyak dan bus. Berdasarkan tabel tersebut jumlah keberangkatan kendaraan pada tahun 2020 sebanyak 0 Gol I, 84.360 Gol II, 2.202 Gol III, 24.740 Gol IV, dan 14,791 Gol V dengan jumlah keseluruhan 126.093 kendaraan yang melakukan penyeberangan ke Dumai pada tahun 2020. Sedangkan jumlah keberangkatan kendaraan pada tahun 2021 sebanyak 0 Gol I, 85.907 Gol II, 2.735 Gol III, 32.236 Gol IV, dan 18.925 Gol V dengan jumlah keseluruhan 139.803 kendaraan yang melakukan

penyeberangan ke Dumai pada tahun 2021. Sedangkan jumlah keberangkatan kendaraan pada tahun 2022 sebanyak 45 Gol I, 87.991 Gol II, 2.813 Gol III, 38.123 Gol IV, dan 19.234 Gol V dengan jumlah keseluruhan 148.206 kendaraan yang melakukan penyeberangan ke Dumai pada tahun 2022.

UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau juga memberikan pelayanan tarif jasa pelabuhan kepada penumpang yang akan melakukan penyeberangan dari Rupat Menuju Dumai berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Tarif Jasa Pelabuhan Penyeberangan. Dapat Dilihat Pada Tabel I.1 Dibawah ini :

Tabel I.3

Tarif Pelayanan Penyeberangan Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Jenis Muatan	Satuan	Tarif
A.	Penumpang		
	Dewasa (Diatas 2 Tahun)	Per Orang	Rp. 9.000
	Bayi (0-2 Tahun)	Per Orang	Rp. 1.000
B.	Kendaraan		
	Golongan 1	Per Unit	Rp. 13.000
	Golongan 2	Per Unit	Rp. 24.000
	Golongan 3	Per Unit	Rp. 46.000
	Golongan 4		
	a. Kendaraan Penumpang	Per Unit	Rp. 151.000
	b. Kendaraan Barang	Per Unit	Rp. 175.000
	Golongan 5		
	a. Kendaraan Penumpang	Per Unit	Rp. 225.000
	b. Kendaraan Barang	Per Unit	Rp. 272.000

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Berdasarkan Tabel I.3 diatas, UPT. Pengelolaan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus melaksanakan pemungutan

pembayaran tarif jasa penyeberangan Ro-Ro sesuai dengan peraturan yang berlaku.

UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa sarana dan prasarana kepelabuhanan yang menjadi unsur penting dalam melaksanakan penyeberangan orang dan kendaraan berserta muatannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel I.4 dibawah ini

Tabel I.4

Sarana dan Prasarana Penyeberangan UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kondisi / Keadaan	
			Baik	Tidak Baik
1	Kantor UPT Pelabuhan	1	1	-
2	Dermaga Pelabuhan	1	1	-
3	Loket Pembelian Tiket	1	1	-
4	Timbangan Tonase coltdiesel/Truk	-	-	-
5	Ruang Tunggu	1	1	-
6	Parkir Roda Dua	1	1	-
7	Parkir Roda Tiga	1	1	-
8	Parkir Roda Empat dan Enam	1	1	-
9	Mushola	1	1	-
10	Toilet	4	4	-
11	Trestle dan Gangway	1	1	-
32	Cctv Pelabuhan	8	8	-
12	Kapal RoRo	3	3	-

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Dapat dilihat pada Tabel I.1 pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa sarana dan prasarana kepelabuhanan yang menjadi unsur penting dalam dalam melaksanakan penyeberangan orang dan

kendaraan beserta muatannya. Sarana yang disediakan oleh UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu mengoperasikan berupa 3 Unit Kapal jenis Ro-Ro yaitu Kapal Motor Penumpang (KMP) Kakap , KMP Muria, dan KMP Swarna Bengawan. Sedangkan untuk Prasarana UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau menyediakan dermaga keberangkatan dan kedatangan penumpang dan kendaraan, loket pembelian tiket, jalan lintas dan jembatan sebagai jalur bongkar muat kendaraan umum, jalur pejalan kaki bagi penumpang yang tidak membawa kendaraan, mushola, ruang tunggu, toilet, parkir roda dua,tiga,empat dan enam serta cctv pelabuhan.

Akan tetapi masih ada prasarana yang belum terpenuhi seperti tidak adanya timbangan tonase alat berat (truk/coltdiesel). Dimana timbangan tonase tersebut diperlukan untuk menghitung berapa muatan yang dibawa oleh truk/koldiesel sehingga tidak ada kelebihan muatan yang dimana bisa berpengaruh kepada *Movable Bridge* (MB) dan Kapal Ro-Ro. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel I.5 :

Tabel I.5

**Rekapitulasi Kendaraan Gol. V Truk/ Coltdiesel Pada Penyeberangan
Ro-Ro Tanjung Kapal (Rupat)**

NO	BULAN	Tahun	
		2021 (Unit)	2022 (Unit)
1	Januari	1.658	1.562
2	Februari	1.359	1.473
3	Maret	1.578	1.532
4	April	1.594	1.524
5	Mei	1.162	1.540
6	Juni	1.646	1.790
7	Juli	1.759	1.862
8	Agustus	1.786	1.661
9	September	1.648	1.642
10	Oktober	1.615	1.548
11	November	1.628	1.440
12	Desember	1.492	1.660
JUMLAH		18.925	19.234

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Dapat dilihat pada tabel diatas ada hampir seribu lebih truk/ koldiesel yang mengangkut kelapa sawit disetiap bulannya dan setiap tahun ada sekitar sepuluh ribu lebih truk/coltdiesel yang akan berangkat ke Dumai. setiap kapal pertrip membawa truk/coltdiesel sekitar ± 6 unit. Dimana jika truk/coltdiesel kelebihan muatan akan mengakibatkan kerusakan terhadap movable bridge (bisa dilihat pada gambar I.6) dan juga berpengaruh terhadap muatan kapal Ro-Ro.

Gambar I.6

Kerusakan *Movable Bridge* Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Berdasarkan Tabel I.6 diatas dapat dilihat kerusakan *Movable Bridge* (MB) yang terjadi akibat truk/coltdiesel yang kelebihan kapasitas atau muatan. Dan dapat dilihat juga dari hasil wawancara penulis berikut ini dengan salah satu petugas UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau penyeberangan Ro-Ro Rupert menuju Dumai terkait tidak adanya timbangan tonase Truk/Coltdiesel dan *Movable Bridge* (MB) yang mengalami kerusakan di pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Rupert.

“Bapak Khaidir mengatakan timbangan untuk pelabuhan Ro-Ro Rupert memang tidak ada sehingga kami tidak bisa mengatakan bahwa berat yang dibawa oleh truk/coltdiesel melebihi kapasitas dan akhirnya berdampak pada kerusakan movable bridge dikarenakan kapasitas movable bridge yang hanya 9 ton dan truk/coltdiesel yang biasa melewati movable bridge sekitar 11-12 ton”.

Selain itu juga, masih terdapatnya ruang tunggu yang tidak dipakai dikarenakan letaknya sekitar $\pm$ 250 meter dari dermaga kapal. serta juga tidak tersedianya sirine di ruang tunggu sehingga penumpang tidak tahu kapan persiapan kedatangan dan keberangkatan kapal padahal dalam 1 hari ada sekitar $\pm$ 721 penumpang yang akan berangkat menuju Kota Dumai dapat di lihat pada tabel I.7 :

Tabel I.7

Manifest Penyeberangan Ro-Ro Tanjung Kapal (Rupat) Tahun 2023

Hari	Pejalan Kaki	GOL.I	GOL.II	GOL.III	GOL.IV	GOL.V
Sabtu, 27 Mei 2023	302	4	277	10	105	73
Jumlah Keseluruhan	721 Penumpang					

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Dapat dilihat dari tabel I.7 diatas dalam 1 hari penumpang penyeberangan Ro-Ro Rupat ada sekitar 721 penumpang. Dan dapat dilihat juga dari hasil wawancara penulis berikut ini dengan beberapa penumpang pengguna jasa angkutan penyeberangan Ro-Ro Rupat – Dumai terkait ruang tunggu yang ada di pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Rupat.

“Ibu Marni mengatakan bahwa memang fasilitas ruang tunggu yang ada di pelabuhan penyeberangan sudah baik dan bersih akan tetapi letaknya yang lumayan jauh dari dermaga dan terlebih lagi tidak ada pemberitahuan informasi terkait kedatangan serta keberangkatan kapal membuat saya lebih memilih duduk di area pinggir bebatuan laut dibandingkan menunggu di ruang tunggu”.

Sedangkan *“Bapak Samsuri mengatakan bahwa ruang tunggu yang lumayan jauh dari dermaga kapal membuat saya malas rasanya*

menunggu di ruang tunggu. terlebih lagi ketika didalam ruang tunggu itu saya tidak bisa melihat soal kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga saya memilih setelah beli tiket langsung saja saya kedepan dermaga dan langsung masuk ke kapal”.

Sedangkan “ Kakak Ewit mengatakan lebih enak duduk menunggu di warung pelabuhan dari pada di ruang tunggu karena dari warung bisa terlihat kedatangan serta keberangkatan Ro-Ro”

Untuk terciptanya kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada penumpang Ro-Ro, maka UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau meletakkan beberapa petugas pelaksanaan pelayanan untuk kedatangan penumpang dari kapal dan petugas pelayanan pelaksanaan keberangkatan penumpang.

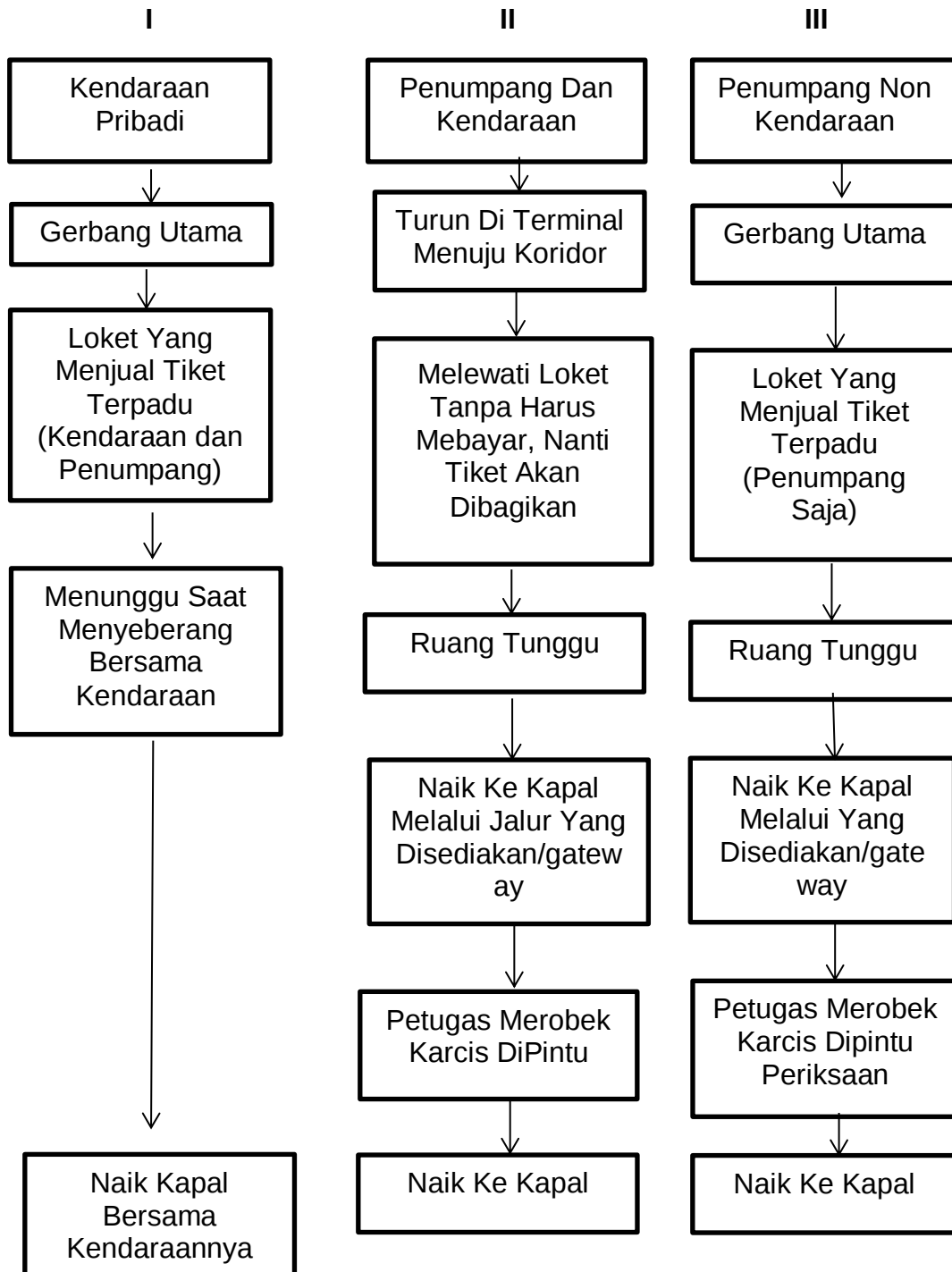
Untuk lebih jelasnya berikut penulis paparkan alur pelayanan kedatangan penumpang Dumai ke Rupert (bagan I.1) dan alur pelayanan keberangkatan penumpang Rupert menuju Dumai (bagan I.2) dibawah ini :

Bagan I.1**Alur Pelayanan Kedatangan Penumpang Dumai ke Rupat pada UPT
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau**

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Bagan I.2

**Alur Pelayanan Keberangkatan Penumpang Rupat ke Dumai pada
UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan
Provinsi Riau**



Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Pelayanan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau mulai dari kedatangan penumpang hingga keberangkatan penumpang yang mana jadwal keberangkatan penumpang dari Rupat ke Dumai dilakukan setiap hari Senin – Minggu dengan jam operasional kapal dari hari Senin – Jumat dari jam 07.30 WIB – jam 21.00 WIB dan hari Sabtu – Minggu dari jam 07.30 WIB – jam 22.00 WIB dengan mengoperasikan 3 Kapal Ro-Ro dengan memiliki 1 dermaga, untuk lebih jelasnya jadwal operasional keberangkatan penumpang dapat dilihat pada tabel I.8 dibawah ini :

Tabel I.8

Jadwal Keberangkatan Kapal Ro-Ro Rupat – Dumai Pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi

No	Trip Keberangkatan	Waktu	Lama Perjalanan	Hari
1	Trip I	07.30 WIB	± 30 Menit	Senin - Jumat
2	Trip II	08.30 WIB	± 30 Menit	
3	Trip III	09.30 WIB	± 30 Menit	
4	Trip IV	10.30 WIB	± 30 Menit	
5	Trip V	11.30 WIB	± 30 Menit	
6	Trip VI	12.30 WIB	± 30 Menit	
7	Trip VII	13.30 WIB	± 30 Menit	
8	Trip VIII	14.30 WIB	± 30 Menit	
9	Trip IX	15.30 WIB	± 30 Menit	
10	Trip X	16.30 WIB	± 30 Menit	
11	Trip XI	17.30 WIB	± 30 Menit	
12	Trip XII	18.00 WIB	± 30 Menit	
13	Trip XIII	21.00 WIB	± 30 Menit	
14	Trip XIII	22.00 WIB	± 30 Menit	Sabtu - Minggu

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Berdasarkan tabel I.7 dapat dilihat jadwal keberangkat kapal setiap harinya (Senin –Minggu) dari Dumai - Rupat yang membutuhkan

waktu sekitar 30 menit. Dimana mengoperasikan 3 unit kapal Ro-Ro dengan memiliki 1 dermaga yang disetiap hari Senin sampai Jumat jam operasional kapal mulai jam 07.30 WIB sampai jam 21.00 WIB sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu jam operasional kapal mulai jam 07.30 WIB sampai jam 22.00 WIB.

Trip keberangkatan kapal penyeberangan tersebut dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi penumpang dan kendaraan yang ada. Selain itu cuaca dan kondisi kapal yang tidak memungkinkan juga dapat mempengaruhi jadwak trip keberangkatan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul : **“Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Roll on-Roll of (RO-RO) Dumai- Rupat Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi penulis, pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih ditemui beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian, guna mencapai hasil yang optimal dari penyelenggara pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Beberapa masalah diantaranya :

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 dan kedatangan kapal .

Berdasarkan gejala masalah yang ditemui maka penulis merumuskan masalah pokok dalam penelitian ini yaitu : **“Bagaimana Pelayanan Publik Penyeberangan Roll on-Roll of (RO-RO) Dumai-Rupat Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak yang terkait, terutama UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Sebagai bahan pengembangan kepahaman tentang ilmu administrasi khususnya bagian manajemen pelayanan.

- c. Sebagai bahan referensi peneliti yang akan datang dengan bahan pendekatan yang sama.