

BAB V
Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Roll on- Roll off
(Ro-Ro) Dumai-Rupat Pada UPT. Pengelolaan Wilayah I
Dinas Perhubungan Provinsi Riau

A. Identitas Responden

Penelitian yang penulis lakukan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau di dasarkan pada kenyataan yang ada bahwa UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di Provinsi Riau khususnya Pulau Rupat dan Kota Dumai. Dalam penelitian yang diajukan hanya mengambil sampel pada sebagian penumpang sebagai responden yang nantinya mewakili dari pernyataan penelitian penulis. Jumlah responden pada penelitian sebanyak 32 orang yang terdiri dari 13 orang PNS dan 19 orang honorer, sedangkan penumpang yang akan menjadi responden sebanyak 80 orang, jadi total seluruh responden sebanyak 112 responden.

Pada penyebaran angket/kuisiner, penulis membagikan objek penelitian penulis yang akan mempermudah penulis yaitu berdasarkan jenis kelamin, tingkat umur dan pendidikan sehingga nantinya mampu memberikan jawaban kebenaran terhadap permasalahan yang menjadi tujuan dari penelitian ini. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap pelayanan publik pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai UPT	Penumpang		
1	Laki-Laki	27	45	72	64,2
2	Perempuan	5	35	40	35,7
	Jumlah	32	80	112	100

Sumber data : Hasil Penelitian di Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.1 di atas, dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 72 orang (64,2%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang (35,7%).

2) Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur ini adalah salah satu bahan informasi dan data yang berkaitan dengan bagaimana pemikiran responden dalam merespon pernyataan sesuai dengan usia yang bertingkat dari usia 20 – 60 tahun. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Umur	Responden		Jumlah (orang)	Persentase (%)
		Pegawai (UPT)	Penumpang		
1	20-30	12	37	49	43,7
2	31-40	11	26	37	33,1
3	41-50	6	13	19	16,9
4	51-60	3	4	7	6,25
Jumlah		32	80	112	100

Sumber data : Hasil Penelitian di Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V. 2 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang berumur antara 20-30 tahun berjumlah 49 orang (43,7%), sedangkan responden yang berumur 31-40 berjumlah 37 orang (33,1%), selanjutnya responden yang berumur 41-50 berjumlah 19 orang (16,9%), dan responden yang berumur 51-60 berjumlah 7 orang (6,25%).

3) Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan adalah salah satu cara untuk mendeskripsikan kecakapan dan kemampuan dalam memahami suatu proses penerima dan pemberi pelayanan. Dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan mampu memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah (orang)	Persentase (%)
		Pegawai (UPT)	Penumpang		
1	S2	2	-	2	1,78
2	DIV/S1	11	10	21	18,7
3	DIII	3	8	11	9,82
4	SMA	16	45	61	54,4
5	SMP	-	15	15	13,3
6	SD	-	2	2	1,78
Jumlah		32	80	112	100

Sumber data : Hasil Penelitian di Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.3 diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang (1,78%), sedangkan responden yang memiliki tingkat pendidikan DIV/S1 berjumlah 21 orang (18,7%), kemudian responden yang memiliki tingkat pendidikan DIII berjumlah 11 orang (9,82%), selanjutnya responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah 61 orang (54,4%), selanjutnya responden yang memiliki tingkat pendidikan SMP berjumlah 15 orang (13,1%), dan responden yang memiliki tingkat pendidikan SD berjumlah 2 orang (1,78%).

B. Pelayanan Publik pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Setiap penelitian tujuan utamanya adalah mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dalam Bab ini berkaitan dengan hasil temuan penulis selama dilapangan menyangkut analisis dan pandangan sebagai upaya untuk menjawab permasalahan yang diajukan pada Bab I.

Sebuah instansi publik takaran utamanya adalah bagaimana mengimplementasikan pelayanan publik. Sedangkan masyarakat luas sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai sikap dan kriteria yaitu bisa meragukan atas pelayanan yang diterimanya atau yakin dengan pelayanan yang diterimanya.

Demikian halnya dengan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa jasa penyeberangan orang dan kendaraan melalui kapal Ro-Ro. Yang mana kondisi pelayanannya bersifat dinamis sehingga pelayanan yang ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk melihat Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan (Rupat-Dumai) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam penelitian ini dapat dilihat dari 5 indikator yakni : *Realibility* (Keandalan), *Tangibility* (Berwujud), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian). Kelima indikator tersebut kemudian di jabarkan menjadi 15 sub indikator.

Untuk lebih jelasnya maka penulis melakukan penyebaran angket/kuisoner yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan, 5 indikator tersebut dalam Analisis Pelayanan Publik dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) **Reliability (Keandalan)**

Realibility merupakan keandalan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat yang dapat dilihat dari sub indikator, untuk melihat pelaksanaan indikator *realibility* dalam penelitian ini dapat dilihat pada uraian sub indikator berikut ini :

- a. Petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat dan cepat

Memberikan pelayanan secara tepat dan cepat bermakna memberikan rasa puas kepada masyarakat yang menggunakan jasa penyeberangan kapal Ro-Ro sehingga pelayanan publik yang dprogramkan dapat tercapai.

- b. Petugas yang memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan

Pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang wajib dalam semua instansi pemerintahan termasuk UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Petugas yang memiliki pengalaman dalam bertugas dapat mengaplikasikannya ke masyarakat sehingga dapat dicapai kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa penyeberangan.

- c. Petugas tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang dalam memberikan pelayanan

Tidak meminta biaya tambahan pada saat melakukan pelayanan adalah wujud dari kualitas seorang petugas dalam bekerja memberikan pelayanan, sehingga nantinya setiap petugas yang melakukan pelayanan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden pada indikator *Reliability* (Keandalan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (Keandalan)

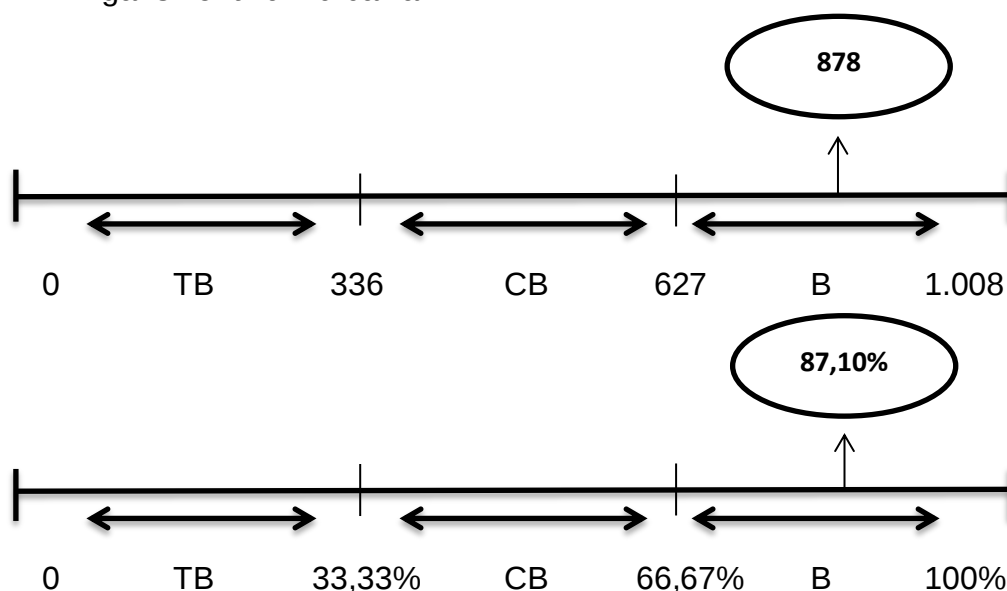
No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat dan cepat	300
2	Petugas yang memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan	292
3	Petugas tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang dalam memberikan pelayanan	286
Total Skor		878

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 diatas dapat diketahui responden mengenai *Reliability* (Keandalan) dengan tiga sub indikator, sub indikator pertama yaitu petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat dan cepat dengan jumlah skor sebanyak 300, indikator kedua yaitu petugas yang memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan dengan jumlah skor 292, dan indikator ketiga yaitu petugas tidak memungut biaya tambahan kepada

penumpang pada saat melakukan pelayanan dengan jumlah skor 286.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *Reliability* (Keandalan) diperoleh total skor sebanyak 878 yang berada pada kategori baik. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *Reliability* (Keandalan) dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat di jelaskan bahwa pada indikator *Reliability* (Keandalan) dikategorikan baik dengan total skor 896 dengan persentase (87,10%) yang berada pada interval 628 – 1.008.

2) *Tangibility* (Bukti Langsung)

Tangibility (Bukti Langsung) merupakan bukti langsung UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi

Riau dalam menghadirkan pelayanan publik secara berkualitas kepada masyarakat yang dapat dilihat dari beberapa sub indikator, untuk melihat pelaksanaan indikator *Tangibels* dapat dilihat dari sub indikator berikut ini :

- a. UPT menyediakan sarana dan prasarana dalam aktifitas pelayanan demi kenyamanan penumpang merupakan kewajiban dari UPT

Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau karena dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai maka aktifitas dalam memberi pelayanan akan berjalan dengan baik dan lancar.

- b. Petugas memiliki alat komunikasi untuk komunikasi tim dalam pelaksanaan tugas

Alat komunikasi berupa *Handy Talky* (HT) merupakan kebutuhan dasar mendukung kelancaran tugas dilapangan dengan ketersediaan alat komunikasi maka setiap perintah tugas dan informasi yang diberikan dapat diterima dengan cepat oleh seluruh petugas yang melaksanakan tugas dilapangan.

- c. UPT menyediakan sirine pemberitahuan untuk persiapan penumpang atau kendaraan untuk persiapan masuk kapal

Sirine pemberitahuan untuk persiapan penumpang dijalur antrian masuk ke dermaga kapal Ro-Ro berguna

untuk kelancaran tugas pelayanan yang mana penumpang dan kendaraan akan bersiap sedia di jalur antrian masuk dermaga.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden pada indikator *Tangibility* (bukti langsung) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

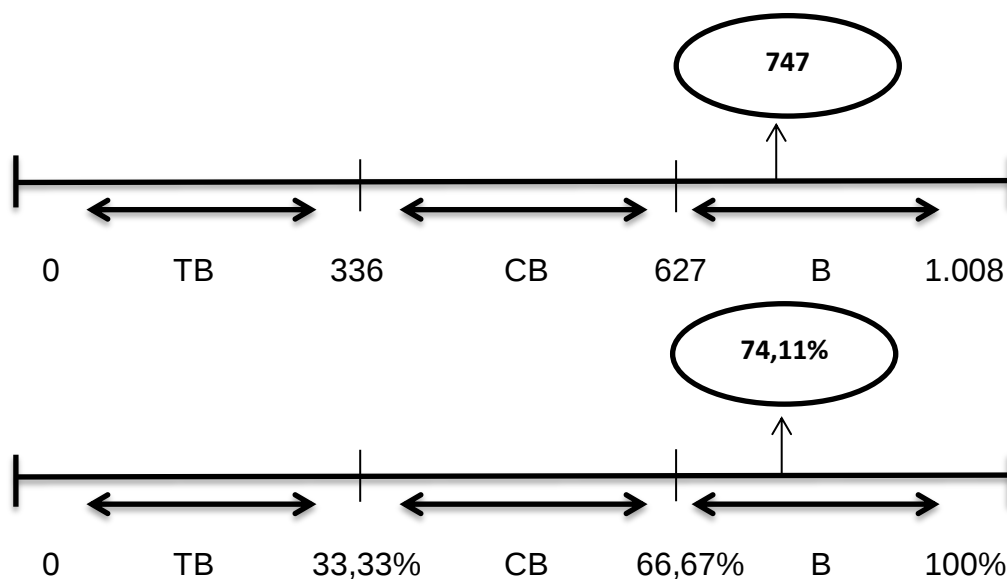
Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang *Tangibility*
(Bukti Langsung)

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	UPT menyediakan sarana dan prasarana dalam aktifitas pelayanan demi kenyamanan penumpang	251
2	Petugas memiliki alat komunikasi untuk komunikasi tim dalam pelaksanaan tugas	259
3	UPT menyediakan sirine pemberitahuan untuk persiapan penumpang atau kendaraan untuk persiapan masuk kapal	237
Total Skor		747

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas dapat diketahui responden mengenai *Tangibility* (Bukti Langsung) dengan tiga sub indikator, sub indikator pertama yaitu UPT menyediakan sarana dan prasarana dalam aktifitas pelayanan demi kenyamanan penumpang dengan jumlah skor sebanyak 251, indikator kedua yaitu Petugas memiliki alat komunikasi untuk komunikasi tim dalam pelaksanaan tugas dengan jumlah skor 259, dan indikator ketiga yaitu UPT menyediakan sirine pemberitahuan untuk persiapan penumpang atau kendaraan untuk persiapan masuk kapal dengan jumlah skor 237.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *Tangibility* (Bukti Langsung) diperoleh total skor sebanyak 747 yang berada pada kategori baik. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *Tangibility* (Bukti Langsung) dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat di jelaskan bahwa pada indikator *Tangibility* (Bukti Langsung) dikategorikan baik dengan total skor 747 dengan persentase (74,11%) yang berada pada interval 628 – 1.008.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan daya tanggap UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat yang dapat dilihat dari beberapa sub indikator,

untuk melihat pelaksanaan indikator responsiveness dalam penelitian ini dapat dilihat dari sub indikator dibawah ini :

- a. Petugas bersedia untuk membantu dan mengarahkan penumpang

Kesediaan untuk membantu dan mengarahkan penumpang merupakan salah satu ketanggapan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan dilapangan gunanya agar tidak terjadi kebingungan penumpang di lokasi pelabuhan.

- b. Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan dengan segera

Tanggap dalam memberikan pelayanan dengan segera adalah kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespon setiap keluhan masyarakat yang berada di kawasan pelabuhan.

- c. Petugas bersedia untuk dan membantu mengarahkan penumpang ke jalur antrian masuk dermaga

Membantu dan mengarahkan adalah suatu ketanggapan yang harus dilakukan oleh petugas. Sehingga dalam melaksanakan tugas dapat berjalan dengan baik serta masyarakat tidak bingung dalam mencari rute/jalur antrian di dermaga pelabuhan kapal Ro-Ro.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness*
(Daya Tanggap)

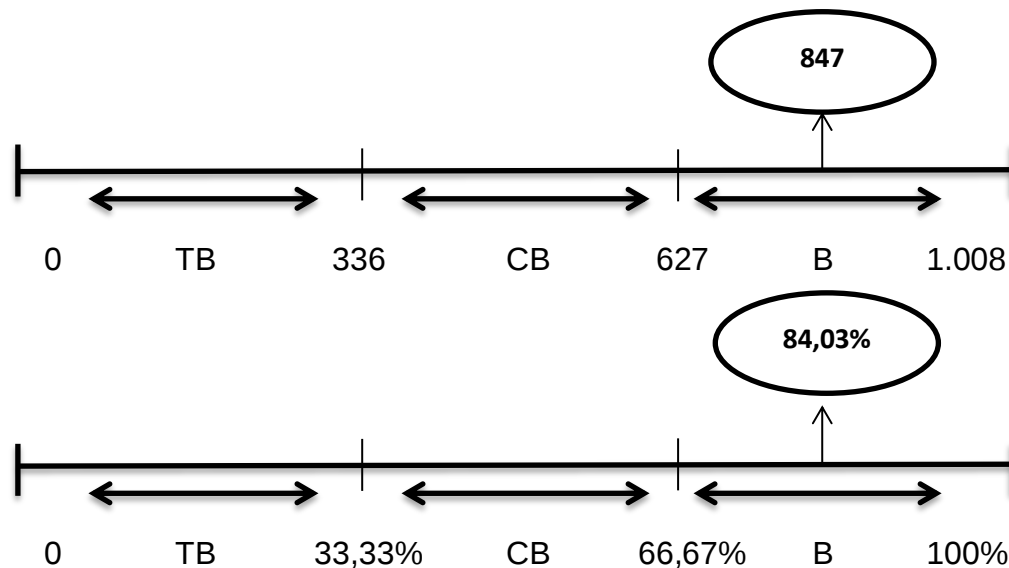
No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Petugas bersedia untuk membantu dan mengarahkan penumpang	276
2	Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan dengan segera	285
3	Petugas bersedia untuk dan membantu mengarahkan penumpang ke jalur antrian masuk dermaga	286
Total Skor		847

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas dapat diketahui responden mengenai *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan tiga sub indikator, sub indikator pertama yaitu Petugas bersedia untuk membantu dan mengarahkan penumpang dengan jumlah skor sebanyak 276, indikator kedua Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan dengan segera yaitu dengan jumlah skor 285, dan indikator ketiga Petugas bersedia untuk dan membantu mengarahkan penumpang ke jalur antrian masuk dermaga yaitu dengan jumlah skor 286.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *Responsiveness* (Daya Tanggap) diperoleh total skor sebanyak 847 yang berada pada kategori baik. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai

indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat di jelaskan bahwa pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dikategorikan baik dengan total skor 847 dengan persentase (84,02%) yang berada pada interval 628 – 1.008.

4) **Assurance (Jaminan)**

Assurance merupakan jaminan yang diberikan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada para penumpang. Pelaksanaan indikator *Assurance* (Jaminan) dalam penelitian ini dapat dilihat pada sub indikator dibawah ini :

- a. Petugas memiliki pengetahuan dilapangan dalam melaksanakan pelayanan

Memiliki pengetahuan dilapangan dalam melaksanakan tugas merupakan salah satu upaya petugas dalam menghindari keraguan dalam melaksanakan tugas dilapangan. Dengan adanya pengetahuan dilapangan maka tugas dan fungsi yang diberikan akan berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

- b. Petugas memiliki kecakapan kerja dalam melayani penumpang

Memiliki kecakapan kerja merupakan kemampuan petugas untuk melaksanakan tugasnya dengan tepat dalam lancar dalam melayani penumpang.

- c. Adanya jaminan kecelakaan jika terjadi kecelakaan pada jalur pelayaran

Adanya jaminan kecelakaan yaitu perlindungan atas terjadinya kecelakaan kapal Ro-Ro bagi penumpang.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden pada indikator

Assurance (Jaminan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

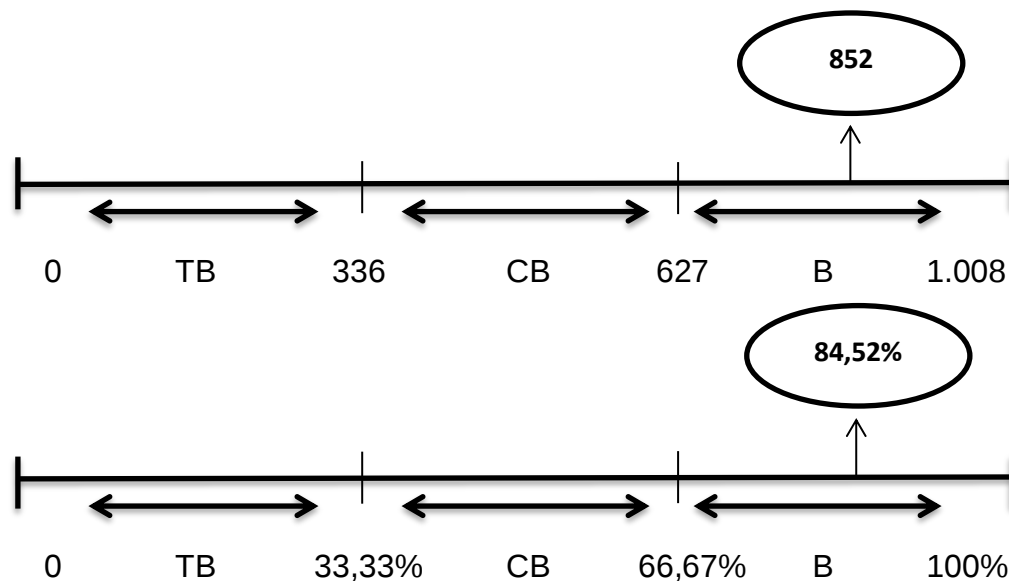
Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang Assurance (Jaminan)

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Petugas memiliki pengetahuan dilapangan dalam melaksanakan pelayanan	282
2	Petugas memiliki kecakapan kerja dalam melayani penumpang	280
3	Adanya jaminan kecelakaan jika terjadi kecelakaan pada jalur pelayaran	290
Total Skor		852

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 diatas dapat diketahui responden mengenai Assurance (Jaminan) dengan tiga sub indikator, sub indikator pertama Petugas memiliki pengetahuan dilapangan dalam melaksanakan pelayanan yaitu dengan jumlah skor sebanyak 282 , indikator kedua Petugas memiliki kecakapan kerja dalam melayani penumpang yaitu dengan jumlah skor 280 , dan indikator Adanya jaminan kecelakaan jika terjadi kecelakaan pada jalur pelayaran ketiga yaitu dengan jumlah skor 290 .

Dari ketiga sub indikator dilihat dari Assurance (Jaminan) diperoleh total skor sebanyak 852 yang berada pada kategori baik. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator Assurance (Jaminan) dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat di jelaskan bahwa pada indikator *Assurance* (Jaminan) dikategorikan baik dengan total skor 852 dengan persentase (84,52%) yang berada pada interval 628 – 1.008.

5) *Emphaty* (Perhatian)

Emphaty merupakan perhatian yang diberikan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam melakukan pelayanan kepada penumpang pengguna kapal Ro-Ro. Pelaksanaan pelayanan terkait indikator *Emphaty* dapat dilihat pada sub indikator dibawah ini :

- a. Adanya rasa kepedulian petugas pada setiap penumpang Ro-Ro

Adanya rasa kepedulian merupakan salah satu bentuk perhatian petugas kepada penumpang dalam melaksanakan pelayanan yang baik.

- b. Tidak arogan dan tidak marah-marah dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

Tidak arogan dalam memberikan pelayanan merupakan kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang sehingga pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

- c. Adanya jalur prioritas untuk jalur ambulance yang membawa pasien darurat

Adanya jalur prioritas merupakan sesuatu yang diperlukan oleh masyarakat. Sehingga ketika ada yang membutuhkan pertolongan pertama (kondisi darurat) tidak lagi mengikuti jalur antrian tetapi langsung masuk kedalam kapal.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden pada indikator

Emphaty (Perhatian) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

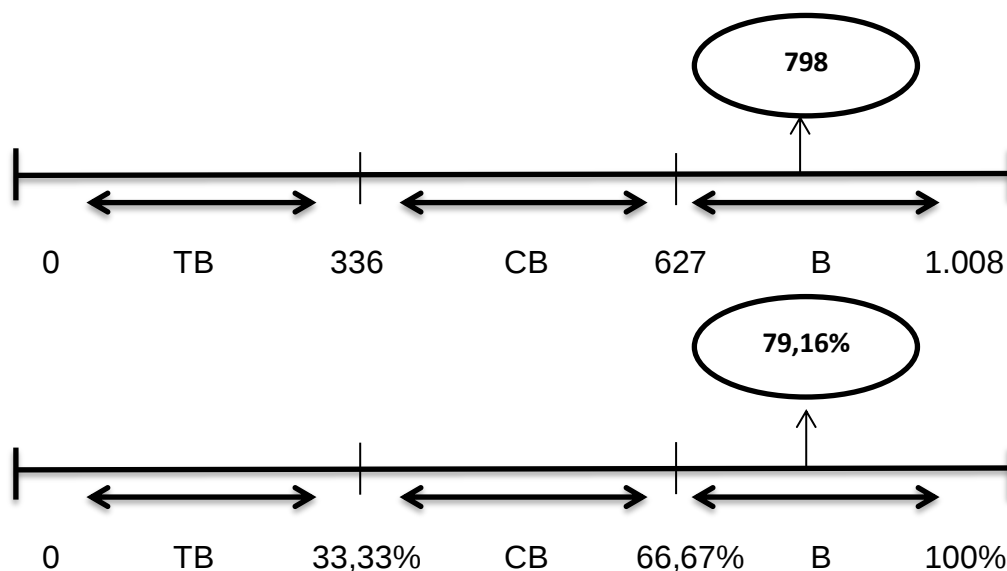
Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang *Emphaty* (Perhatian)

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Adanya rasa kepedulian petugas pada setiap penumpang Ro-Ro	275
2	Tidak arogan dan tidak marah-marah dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.	274
3	Adanya jalur prioritas untuk jalur ambulance yang membawa pasien darurat	249
Total Skor		798

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 diatas dapat diketahui responden mengenai *Assurance* (Jaminan) dengan tiga sub indikator, sub indikator pertama Adanya kepedulian petugas pada setiap penumpang Ro-Ro yaitu dengan jumlah skor sebanyak 275, indikator kedua tidak arogan dan tidak marah marah dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yaitu dengan jumlah skor 274, dan indikator Adanya jalur prioritas untuk jalur ambulance yang membawa pasien darurat ketiga yaitu dengan jumlah skor 249 .

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *Emphaty* (Perhatian) diperoleh total skor sebanyak 798 yang berada pada kategori baik. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *Emphaty* (Perhatian) dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat di jelaskan bahwa pada indikator *Emphaty* (Perhatian) dikategorikan baik dengan total skor 798 dengan persentase (79,16%) yang berada pada interval 628 – 1.008

Tabel V.9

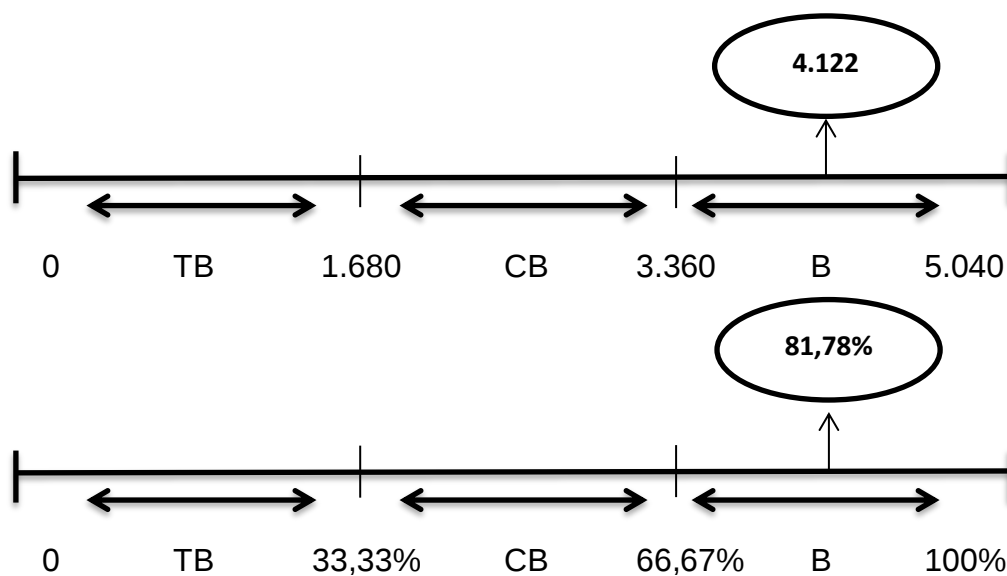
Rekapitulasi Pelayanan Publik Penyeberangan Roll on-Roll off (Ro-Ro) Dumai-Rupat Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Indikator	Jumlah Skor
1	Reliability (Keandalan)	878
2	Tangibility (Bukti Langsung)	747
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	847
4	Assurance (Jaminan)	852
5	Emphaty (Perhatian)	798
Total Skor		4.122

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel rekapitulasi V.9 di atas, dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat dikategorikan Baik. Kenyataan ini terbukti dalam penelitian yang dilakukan terhadap 5 (Lima) indikator dengan total 4.122, yaitu pada kategori Baik.

Selanjutnya rekapitulasi dari seluruh indikator dapat dipaparkan pada kontinum sebagai berikut :



Dengan melihat garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa anggapan responden dan pegawai tentang Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau secara keseluruhan dari 5 (lima) indikator berada pada kategori Baik, dengan total skor sebanyak 4.122 (81,78%) diantara rentang skor (3.361 -5.040).

C. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik Penyeberangan Roll on-Roll off (Ro-Ro) Dumai-Rupat pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dimana penulis menemukan faktor pendukung serta faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dalam pelaksanaannya memiliki beberapa faktor pendukung sebagai berikut :

- a. Terdapatnya Pelayanan Publik yang baik yang diberikan petugas UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam pelaksanaan pelayanan terhadap penumpang Ro-Ro.
- b. Tersedianya alat komunikasi (*Handy Talky* (HT)) untuk petugas UPT dalam melakukan pelayanan sehingga setiap perintah tugas dan informasi yang diberikan dapat diterima dengan cepat oleh petugas yang melaksanakan tugas dilapangan.
- c. Terdapatnya jaminan kecelakaan pada jalur pelayaran Ro-Ro ((Dumai-Rupat). Adanya jaminan kecelakaan merupakan

perlindungan setiap penumpang atas terjadinya kecelakaan kapal Ro-Ro disepanjang pelayaran Rupert-Dumai.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat Analisis Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupert-Dumai) Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, sebagai berikut :

- a. Tidak terdapatnya terminal timbang (timbang tonase) untuk truk/coltdiesel. Berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan disetiap pelabuhan harus memiliki terminal timbang atau timbang tonase untuk truk dan coltdiesel. Namun kenyataannya di pelabuhan Ro-Ro penyeberangan Rupert-Dumai masih ditemukan tidak adanya terminal timbang sehingga muatan yang dibawa coltdiesel sangat berpengaruh terhadap *movable bridge* dan kapal Ro-Ro yang menerima muatan tidak sesuai dengan kapasitas. Tentunya ini sangat berbahaya untu kapal Ro-Ro itu sendiri saat melakukan pelayaran serta juga berbahaya bagi keselamatan penumpang.
- b. Masih ditemukannya ruang tunggu yang tidak dipakai penumpang karna letaknya jauh dari tempat antrian serta tidak adanya sirine pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan kapal pada ruang tunggu yang ada dipelabuhan sehingga mengakibatkan tidak terpakainya ruang tunggu.