

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam bab ini penulis akan menyimpulkan hasil penelitian terhadap permasalahan dan akan mengemukakan atau memberikan beberapa saran sehubungan dengan temuan penelitian dalam pemecahan masalah penelitian.

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penilaian serta sikap yang diberikan penumpang terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam keadaan baik, kenyataannya ini dibuktikan dari 112 responden terhadap pelayanan publik pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau setelah dihitung menggunakan garis kontinum adalah sebesar **81,78%** dan termasuk dalam kategori "**BAIK**".
2. Faktor pendukung Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu sudah terlaksananya dengan baik pelayanan publik, sudah memiliki alat komunikasi *Handy Talky* (HT) dalam membantu mempermudah pelaksanaan pelayanan di lapangan, dan memiliki jaminan kecelakaan pada jalur pelayanan Rupat-Dumai. Sedangkan faktor penghambat UPT.

Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu tidak memiliki timbangan untuk Coltdiesel/ truk sehingga ketika kelebihan muatan akan berakibat pada *movable bridge* dan kapal Ro-Ro, serta tidak terpakaiannya ruang tunggu karena letaknya jauh dan tidak ada sirine kedatangan dan keberangkatan kapal.

B. Saran

1. Diharapkan kepada Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau agar kiranya dapat menyediakan jembatan timbang coltdiesel/truk pada pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Rupat karena ketika kelebihan muatan dapat berpengaruh kepada sarana dan prasarana yaitu berupa kapal Ro-Ro dan Movable Bridge.
2. Diharapkan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat menyediakan sirine kedatangan dan keberangkatan kapal bagi penumpang yang ada di pelabuhan. Sehingga ruang tunggu pelabuhan dapat dipakai oleh penumpang saat menunggu kapal Ro-Ro.

DAFTAR PUSTAKA

- Dyah Mutiarin & Arif Zainudin, Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media, Yogyakarta, 2011
- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017
- Istianto, Bambang, Manajemen Pemerintahan. Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011
- Komarudin. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Genesindo. Jakarta, 2014.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPPSTIM YKPN, Yogyakarta, 2015.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2016
- Napitupulu, Paimin, Pelayanan Publik & Customer Satisfication. PT. Alumni. Bandung, 2012
- Pasolong, Harbani, Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta, 2017
- Sinambela, dkk, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2010
- Sinambela, Lijan Poltak, Manajemen Sumber Daya manusia. Bumi Aksara, Jakarta, 2017
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung, 2010
- . Metode Penelitian Adminstrasi. Alfabeta, Bandung, 2012

Widyoko, Eko Putro, Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2014

Peraturan :

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Kepelabuhan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 Tentang Pengaturan dan Pengendalian Kendaraan yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan

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

Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2016 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Tarif Jasa Pelabuhan Penyeberangan

Keputusan Gubernur Nomor 721/V/2009 Tentang Penetapan Lintasan Penyeberangan Dumai - Rupat