

**YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING
LAKSAMANA RAJA DILAUT
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
LANCANG KUNING DUMAI**

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN
ROLL ON-ROLL OFF (RO-RO) PADA UPT. PENGELOLAAN
PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1)
Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai**



Oleh :

**WULANDARI
NIM. 1910090811094**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2023**



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 : **WULANDARI**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811094**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN
RO-RO UPT PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

Tanggal Lulus : 16 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,

DR. DEDE MIRZA, SH., MH

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : WULANDARI
NIM : 1910090811094
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYAN PUBLIK
PENYEBERANGAN RO-RO PADA
UPT.PENGELOLAN PERHUBUNGAN WILAYAH I
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

Disetujui oleh:

Pembimbing I



DEWI JANNAH S.Sos., M.Si

Pembimbing II



Dr. DEDE MIRZA, SH., MH

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



Dila Erlianti S.Sos., M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : WULANDARI
No. Mahasiswa : 1910090811094
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENYEBERANGAN ROLL ON-ROLL OFF
(RO-RO) PADA UPT. PENGELOLAAN
PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS
PERHHUBUNGAN PROVINSI RIAU

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

Hormat Saya,

WULANDARI

ABSTRAK

ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN ROLL ON-ROLL OFF (RO-RO) PADA UPT. PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

NAMA : WULANDARI

NIM : 1910090811094

Penyeberangan Ro-Ro di wilayah Provinsi Riau merupakan salah satu sarana yang penting karena wilayah ini terdiri dari pulau-pulau yang dipisahkan oleh perairan. Salah satu lintasan penyeberangan tersebut berada di wilayah Kota Dumai, yang menghubungkan wilayah Kota Dumai dengan pulau Rupat yang masuk di wilayah Kabupaten Bengkalis. Realitasnya, dari observasi yang penulis lakukan, ternyata masih ditemukan beberapa gejala, antara lain: (1) Tidak terdapatnya ruang tunggu bagi para penumpang yang membawa kendaraan roda dua sehingga penumpang menunggu keberangkatan di jalur antrian dalam cuaca panas dan hujan, (2) Masing terdapatnya tempat antrian roda dua yang kurang memadai dalam penyeberangan Ro-Ro Dumai-Rupat.

Berdasarkan gejala-gejala yang dikemukakan di atas, penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini, yaitu: Bagaimana Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Adapun tujuan penelitian: (1) Untuk mengetahui standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dan (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Mukarom (2015:85) standar pelayanan publik yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana dan kompetensi pemberi pelayanan. Populasi dan sampel penelitian terdiri dari seluruh pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan penumpang sebanyak 107 orang. Adapun teknik pengambilan sampel pegawai menggunakan metode sensus sedangkan untuk penumpang menggunakan metode *Accidental sampling*. Jenis data ada dua, data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket dan wawancara, serta analisa data dengan teknik *rating scale*.

Berdasarkan penelitian, menunjukkan hasil **Baik**. Hal ini terbukti rata-rata dari dalam responden penelitian sebanyak 4.344 (75,18%) dengan rentang antara (3.852-5.778). Faktor pendukung standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu: Terdapatnya standar produk pelayanan oleh penumpang dalam melaksanakan pelayanan, Pegawai memeriksa identitas penumpang

berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan. Sementara yang menjadi faktor penghambat yaitu: Tidak terdapatnya ruang tunggu bagi para penumpang yang membawa kendaraan roda dua sehingga penumpang menunggu keberangkatan di jalur antrian dalam cuaca panas dan hujan, Masih terdapatnya Kondisi antrian roda dua yang kurang memadai bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan anugerah nikmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan, dan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulis ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

1. Bapak Latip, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua program studi administrasi negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang senantiasa memberikan semangat dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak Dr. Dede Mirza SH,MH selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia merupakan waktu, tenaga, dan pikiran, sehingga penulis ini dapat selesai tepat waktu.
5. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak Ir.M. Jalal selaku kepala UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan provinsi Riau peserta staff/pegawai

yang telah berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukung kepada penulisan sehingga penulis ini dapat diselesaikan.

7. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Syamsuri dan Ibunda Sumarni serta keluarga yang senantiasa memberikan inspirasi, motivasi, kasih sayang serta doa restu kepada penulis.
8. Teman-teman dan pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi kepada penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan pendapat keridhaan dari Allah SWT.

Dumai, 29 AGUSTUS 2023

Penulis,

WULANDARI

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Kerangka Teori	18
B. Operasional Variabel Penelitian.....	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel	33
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Analisa Data.....	36

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

A. Sejarah UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	39
B. Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	40
C. Keadaan dan Komposisi Pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	44
D. Tugas Pokok dan Fungsi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	48
E. Saran dan Prasarana.....	50

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Identitas Responden	55
B. Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	59
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	83

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Pelayanan Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Dumai 2020-2022	7
Tabel I.2	jumlah Pelayanan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Dumai 2020-2022	8
Tabel I.3	Jadwal Keberangkatan Kapal Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	9
Tabel I.4	Tarif Jasa Pelayanan Penyeberangan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	11
Tabel I.5	Sarana dan Prasarana Penyeberangan Pelabuhan Ro-Ro Dumai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	12
Tabel III.1	Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	34
Tabel IV.1	Komposisi Pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	46
Tabel IV.2	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	46
Tabel IV.3	Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	47
Tabel IV.4	Komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	47

Tabel IV.5	Sarana dan Prasarana Penyeberangan Pelabuhan Ro-Ro Dumai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	51
Tabel IV.6	Spesifikasi Kapal Penyeberangan di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	52
Tabel IV.7	Karakteristik Pelabuhan	53
Tabel V.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	57
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	58
Tabel V.3	jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	59
Tabel V.4	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	63
Tabel V.5	Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	67
Tabel V.6	Taggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Povinsi Riau	70
Tabel V.7	Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	73

Tabel V.8	Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.....	76
Tabel V.9	Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	80
Tabel V.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	81

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1 Prosedur Pelayanan Keberangkatan Penumpang.....	5
Bagan IV.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	13
Gambar I.2 Antrian Kendaraan Roda Dua dalam Penyeberangan Pelabuhan RoRo	14

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor : 055/STIA-IK/D/III/2023 tanggal 17 Maret 2023 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor :055/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 17 Maret 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Reset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 0104/SKP/DPMPTSP/IV2023 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 1/46 tanggal 21 Agustus 2023
5. Angket penelitian
6. Lembaran data penelitian
7. Daftar konsultasi bimbingan skripsi mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, transportasi pada Indonesia memegang peran yang sangat penting sebagai sarana penghubung antara satu kota ke kota yang lainnya, bahkan bisa menghubungkan satu Negara ke Negara lainnya. Transportasi bisa menunjang perekonomian dalam Negara menggunakan memudahkan transfer teknologi, ilmu pengetahuan, juga perdagangan.

Penyeberangan Ro-Ro di wilayah Provinsi Riau merupakan salah satu sarana yang penting karena wilayah ini terdiri dari pulau-pulau yang dipisahkan oleh perairan. Pemerintah Provinsi Riau melalui Dinas Perhubungan Provinsi Riau telah membuka lintasan dalam memberikan pelayanan penyeberangan untuk menghubungkan pulau-pulau tersebut dengan daratan Riau. Salah satu lintasan penyeberangan tersebut berada di wilayah Kota Dumai, yang menghubungkan wilayah Kota Dumai dengan pulau Rupat yang masuk di wilayah Kabupaten Bengkalis.

Roll On-Roll Off (Ro-Ro) adalah kapal yang bisa memuat kendaraan yang berjalan masuk kedalam kapal dengan penggerakannya sendiri dan bisa keluar dengan sendiri. Adapun Pelayanan sebagai wujud dari fungsi pemerintah dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat. Salah satu syarat yang dibutuhkan untuk mendukung

pelayanan masyarakat ini secara baik adalah tempat harus memadai dalam memberikan pelayanan, tersedianya sumber daya manusia yang kapabel dan responsif terhadap keluhan dan informasi masyarakat pengguna jasa, tersedianya perlengkapan kantor yang mendukung berjalannya proses pelayanan secara tepat, cepat dan efisien, serta harga jasa terjangkau.

Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan pekerja untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik oleh penerima layanan ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan penerima layanan, dengan menggunakan persepsi penerima layanan tentang pelayanan yang akan diterima (memuaskan atau mengecewakan dalam melakukan pelayanan).

Kegiatan jasa tidak terlepas dari produsen atau penyedia jasa dan konsumen. Jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Masyarakat, sebagai konsumen tertentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, konsumen sudah tentu menyadari bahwa dirinya memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari berbagai penyedia jasa.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengertian pelayanan publik

adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, barang, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

Sebagai organisasi pelayanan masyarakat UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau memiliki visi mewujudkan penyelenggaraan kinerja layanan transportasi yang handal, berdaya saing dan memiliki nilai tambah. Untuk mencapai visi tersebut masyarakat UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau melaksanakan misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan pembinaan, pengawasan dan ketertiban Bidang Transportasi.
2. Meningkatkan Kinerja layanan sarana dan prasarana transportasi.
3. Meningkatkan keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan transportasi yang handal.
4. Mengembangkan sistem jaringan transportasi yang terintegrasi dalam mewujudkan konektivitas antar wilayah.

5. Meningkatkan kapasitas dan kualitas SDM Bidang Perhubungan dalam rangka meningkatkan profesionalisme kerja.

Dalam peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 84 tahun 2018 Pelayanan jasa kepelabuhan merupakan pelayanan jasa terhadap kapal, penumpang, dan kendaraan berupa penyediaan dan atau pengembangan.

Untuk terciptanya kelancaran dalam memberi pelayanan kepada pengguna jasa angkutan penyeberangan serta meningkatkan sumber daya manusia, petugas pelaksana yang ada dilapangan selalu diawasi langsung oleh pemerintah daerah maupun masyarakat, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan.

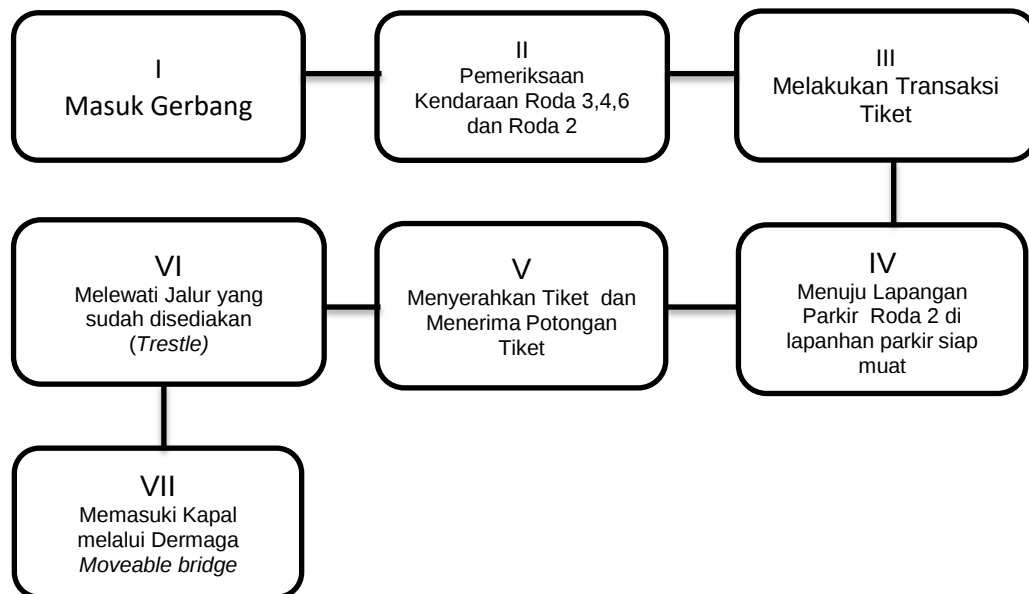
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 tentang Pemerintah Daerah dan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Nomor: KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 tentang Standar Operasional dan Prosedur Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau diantaranya:

1. Melaksanakan pengaturan
2. Melakukan pengawasan
3. Pelaksanaan administrasi
4. Serta pelayanan terhadap keluar masuknya kendaraan pada pengguna jasa.

Untuk melihat lebih jelas di setiap pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

maka dibawah ini menjelaskan terkait prosedur pelayanan keberangkatan Penumpang sesuai bagan 1.1 sebagai berikut:

Bagan I.1
Prosedur Pelayanan Keberangkatan Penumpang



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

Prosedur pelayanan keberangkatan penumpang tersebut merupakan tahapan tahapan yang harus diikuti oleh penumpang serta memudahkan penumpang memenuhi kebutuhan pelayanan di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

UPT. Pengelolaan perhubungan wilayah I dibentuk melalui Peraturan Gubernur Riau Nomor 70 tahun 2019 tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Berdasarkan Keputusan Gubenur Riau Nomor: 271/V/2009 tentang penetapan lintasan penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal (Rupat).

Dalam hal ini penyeberangan Ro-Ro merupakan pelabuhan penyeberangan yang menggunakan kapal roll on-roll of (Ro-Ro) sebagai

sarana yang digunakan untuk menuju ke pulau Rupat Kabupaten Bengkalis. Penyeberangan Ro-Ro (Rupat-Dumai) terletak di Jalan Wan Amir, Kelurahan Pangkalan Sesai, Kecamatan Dumai Barat, bersebelahan dengan Pelabuhan TPI Purnama Kota Dumai. Yang diteliti oleh penulis saat ini merupakan kegiatan pelayanan penumpang Roll On-Roll Off (Ro-Ro) yang dikelola langsung oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Riau.

Pelayanan kepada masyarakat diberikan dalam bentuk sarana dan prasarana pelabuhan yang merupakan unsur penting bagi angkutan orang dan kendaraan serta barangnya. Fasilitas yang disediakan UPT adalah 3 unit kapal Ro-Ro yaitu Kapal Motor Penumpang (KMP) Kakap dikelola PT. ASDP (Persero), (KMP) Muria di kelola oleh PT. ASDP (Persero) dan (KMP) Swarna Bengawan di kelola oleh PT. Jembatan Nusantara Digunakan sebagai alat transportasi untuk transit dan memiliki satu (1) dermaga. Dari segi infrastruktur, UPT menyediakan jalan lintas dan jembatan (*trestle*) untuk bongkar muat kendaraan dan penumpang, serta trotoar untuk penumpang tanpa kendaraan.

Pelayanan yang diberikan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat, maka perlu adanya kesesuaian kinerja pegawai dengan pelayanan yang diberikan, karena dengan adanya pelayanan sebagai tolak ukur suatu kegiatan pelayanan yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan ini bertujuan untuk

mengukur apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum. Untuk lebih jelasnya berikut penulis paparkan bagan alur prosedur pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

Untuk terealisasinya penyelenggaraan tugas dan fungsi UPT. Pelabuhan penyeberangan tersebut, maka perlu didukung dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, Baik secara kuantitas maupun kualitas, baik petugas lapangan maupun petugas di bidang administrasi sesuai dengan pelayanan angkutan penyeberangan. Untuk melihat jenis penumpang dan kendaraan keberangkatan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel I.1
Jumlah Pelayanan Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Dumai
2020-2022

No	Tahun	Penumpang		Jumlah
		Dewasa	Anak-anak	
1	2020	201.550	22.645	224.195
2	2021	189.979	19.473	209.452
3	2022	265.771	26.263	292.034

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

Berdasarkan tabel I.1 di atas, dapat dilihat jumlah penumpang pada tahun 2020 jumlah penumpang dewasa sebanyak 201.550 orang dan anak-anak sebanyak 22.645 orang, pada tahun 2021 jumlah penumpang dewasa sebanyak 189.979 orang dan anak-anak sebanyak 19.473 orang, sedangkan pada tahun 2022 jumlah penumpang dewasa sebanyak 265.771 orang dan anak-anak 26.263 orang.

Tabel I.2
Jumlah Pelayanan Kendaraan Pelabuhan penyeberangan Dumai
2020-2022

No	Tahun	Kendaraaan					Jumlah
		Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Gol V	
1	2020	0	86.066	2.329	24.708	14.740	127.843
2	2021	0	86.478	2.727	31.995	18.947	140.147
3	2022	47	92.537	2.783	37.418	16.175	148.960

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

Berdasarkan tabel I.2 diatas, dapat di jelaskan pergolongan kendaraan yaitu Gol I untuk kendaraan 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, tengki minyak dan bus. Dapat dilihat dari 2020 jumlah keberangkatan kendaraan Gol I sebanyak 0 unit, Gol II sebanyak 86.066 unit, Gol III sebanyak 2.329 unit, Gol IV sebanyak 24.708 unit, Gol V sebanyak 14.740 unit. Pada tahun 2021 jumlah keberangkatan kendaraan Gol I sebanyak 0 unit, Gol II sebanyak 86.478 unit, Gol III sebanyak 2.727 unit, Gol IV sebanyak 31.995 unit, Gol V sebanyak 18.947 unit. Sedangkan 2022 jumlah keberangkatan Gol I 47 unit, Gol II sebanyak 92.537 unit, Gol III sebanyak 2.783 unit, Gol IV sebanyak 37.418 unit, Gol V sebanyak 16.175 unit. pada tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 440.994 Unit. pada tahun 2020 terjadinya kondisi Covid-19 yang melanda di indonesia salah satunya di kota Dumai sendiri. Pada tahun 2020 terjadi penurunan dikarenakan belum stabilnya arus mudik dikarenakan pandemi Covid-19, Dan ketika menyeberang harus menggunakan kartu

vaksin sehingga menjadi penghambat bagi masyarakat yang ingin menyeberang.

Dalam melakukan aktivitas kapal Ro-Ro Penyeberangan dari Rupat-Dumai melayani para pengguna jasa sebanyak 13 (tiga belas) jadwal penyeberangan pada hari Senin–Jumat, sedangkan di hari Sabtu-Minggu jadwal penyeberangan sebanyak 14 (empat belas). Untuk melihat jadwal keberangkatan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel I.3
Jadwal Keberangkatan Kapal Ro-Ro Pada UPT. Pengelolaan
Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Trip keberangkatan	Waktu	Lama Perjalanan	Hari
1	Trip I	07.00 Wib	± 30 Menit	Senin- Jumat
2	Trip II	08.00 Wib	± 30 Menit	
3	Trip III	09.00 Wib	± 30 Menit	
4	Trip IV	10.00 Wib	± 30 Menit	
5	Trip V	11.00 Wib	± 30 Menit	
6	Trip VI	12.00 Wib	± 30 Menit	
7	Trip VII	13.00 Wib	± 30 Menit	
8	Trip VIII	14.00 Wib	± 30 Menit	
9	Trip IX	15.00 Wib	± 30 Menit	
10	Trip X	16.00 Wib	± 30 Menit	
11	Trip XI	17.00 Wib	± 30 Menit	
12	Trip XII	18.00 Wib	± 30 Menit	
13	Trip XIII	21.00 Wib	± 30 Menit	Sabtu – Minggu
14	Trip XIV	22.00 Wib	± 30 Menit	

Sumber data : UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau Tahun 2023

Pelayanan petugas UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau mulai dari keberangkatan penumpang hingga kepulangan penumpang, yang mana jadwal keberangkatan penumpang ke Pulau Rupat Kabupaten Bengkalis dan kedatangan penumpang ke Pulau Rupat Kabupaten Bengkalis dilakukan setiap hari Senin sampai Minggu dengan jam operasional kapal dari hari Senin

sampai Rabu dari jam 07.00 Wib - 21.00 Wib Dan hari Kamis sampai Minggu dari jam 07.00 Wib - 22.00 Wib dengan memakan lama perjalanan $\pm$ 30 menit, bongkar muat kapal memakan waktu $\pm$ 30 menit, baik kapal Ro-Ro dari Dumai menuju Rupert maupun Rupert-Dumai.

Trip keberangkatan kapal penyeberangan ini dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi penumpang yang ada sehingga pelayanan terhadap keberangkatan kapal penyeberangan berangkat dapat juga berkurang apabila keadaan cuaca dan kondisi kapal tidak memungkinkan melayani penyeberangan dan mengoperasikan dengan 3 kapal Ro-Ro.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Tarif Jasa Pelabuhan Penyeberangan berikut penulis paparkan tarif jasa yang ada pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas perhubungan Provinsi Riau sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang dapat dilihat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel I.4
Tarif Angkutan Pelayanan Penyeberangan Lintas Dumai-Tanjung
Kapal

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
	Golongan 6		
	a. Kendaraan Penumpang	Per unit	Rp 370,000
	b. Kendaraan Barang	Per unit	Rp 432,000
	Golongan 7	Per unit	Rp 438,000
	Golongan 8	Per unit	Rp 715,000

Sumber data : UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau Tahun 2023

Berdasarkan tabel I.4 diatas, maka pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah di tetapkan. Yang dimana pada setiap golongan ada perbedaan harga.

Tabel I.5

**Sarana dan Prasarana Penyeberangan Pelabuhan Ro-Ro Dumai
UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Riau**

No	Sarana Prasarana	Jumlah	Kondisi/keadaan	
			Baik	Kurang Baik
1	Gedung Kantor	1	1	-
2	Loket	1	1	-
3	Musholla	-	-	-
4	Parkir roda dua	1	-	1
5	Parkir mobil	1	1	-
6	Ruang Tunggu	-	-	-
7	Toilet	6	6	-
8	Trestle	1	1	-
9	Timbangan	1	1	-
10	Rambu arah	-	-	-
11	Dermaga	1	1	-
12	Kapal Ro-Ro	3	3	-
13	Trotoar	1	1	-

Sumber data : UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa keadaan sarana dan prasarana pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih kurang memadai. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya kondisi sarana dan prasarana yang mengalami kondisi kurang baik antara lainnya: musholla yang tidak ada, parkir roda dua kurang baik 1 buah, ruang tunggu yang tidak ada, rambu arah yang tidak ada.

Dalam hal ini status fasilitas UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih belum memenuhi syarat, sebagian prasarana dalam keadaan kurang baik atau tidak ada. Salah satunya ruang tunggu yang penulis temui. Karena ruang tunggu merupakan ruang utama bangunan terminal yaitu ruang tunggu tengah yang berperan untuk menunggu keberangkatan penumpang kapal

Ro-Ro. Pelabuhan memerlukan ruang tunggu untuk penumpang, yang digunakan untuk tempat istirahat.

Dapat dilihat dari Gambar I.1 dibawah bahwasannya memang tidak adanya ruang tunggu dikarenakan ruang tunggu yang dalam proses tahap pembangunan membuat masyarakat yang menunggu keberangkatan penumpang ke Pulau Rupat Kabupaten Bengkalis mengalami ketidaklayakan tempat menunggu. Masyarakat harus duduk di tepi gedung yang ada di pelabuhan tersebut.

Gambar I.1



Sumber Data : Dokumentasi Penulis 2023

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang penumpang yang akan berangkat kepulau Rupat dengan menggunakan jasa penyeberangan kapal Ro-Ro pada hari Selasa 08 April 2023 Bapak Fikri mengatakan:

“Bahwa tidak adanya ruang tunggu yang disediakan oleh pengelola di pelabuhan, saya harus mencari tempat teduh disini gedung jika menunggu keberangkatan”.

Selanjutnya penulis mewawancarai dengan ibu Jamilah (Selasa, 04 April 2023) mengatakan: *“ruang tunggu di pelabuhan itu adalah yang paling utama menurut saya karena ketika penumpang yang ingin menyeberang ke pulau Rupat dalam menunggu antrian penumpang dapat menunggu di ruang tunggu sehingga ketika cuaca panas dan hujan dapat berlindung di tempat tersebut”.*

Fahmi (Rabu, 05 April 2023) mengatakan: *“menurut saya sebaiknya setiap pelabuhan penyeberangan harus ada ruang tunggu penumpang, karena apabila terjadi ada penumpukan atau antrian terlalu panjang sehingga penumpang bisa beristirahat sejenak untuk menunggu antriannya untuk penyeberangan”.*

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu petugas di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, penulis menanyakan mengenai tidak adanya ruang tunggu di penyeberangan Ro-Ro. Kepada Bapak Budi (Rabu, 05 April 2023), beliau mengatakan:

“Ruang tunggu sebenarnya ada yang gedung bulat yang dibelakang itu dijadikan ruang tunggu, kalau untuk sekarang ruang tunggu tidak ada karena pembangunan pelabuhan masih dalam tahap pembangunan”.

Gambar 1.2
Antrian Kendaraan Roda Dua dalam Penyeberangan Pelabuhan RoRo



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

Dari gambar 1.2 diatas dapat dilihat bahwasanya tempat antrian roda dua yang ingin menyeberang menggunakan kapal Ro-Ro masih kurang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang penumpang yang akan berangkat ke pulau Rupat dengan menggunakan jasa penyeberangan kapal Ro-Ro pada hari Senin 05 Juni 2023, penulis kepada Bapak Ahmad mengatakan:

“Kalau antrian roda dua yang ingin menyeberang ke pulau Rupat ramai itu terkadang tidak cukupnya tempat antrian jadi bagi masyarakat (penumpang) yang dibelakang merasakan kepanasan”.

Selanjutnya penulis mewawancarai dengan Ibu Erlina pada hari Senin 05 Juni 2023 mengatakan: *“sebaiknya tempat antrian roda dua yang ada di pelabuhan Ro-Ro tersebut dibuat lebih panjang lagi, agar jika ada penumpukan kendaraan penumpang di dalam pengantrian dapat berlindung”.*

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu petugas di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau pada hari Senin 05 Juni 2023 penulis menanyakan mengenai tempat antrian roda dua yang kurang memadai di penyeberangan Ro-Ro kepada Bapak Budi Beliau menyatakan:

“Antrian roda dua itu ada kanopinya memang terbatas yang bisa masuk dalam antirian itu supaya tidak terkena panas atau hujan. Kalau pengguna jasa Ro-Ro banyak ya terpaksa untuk antrian, mengantrinya panas-panasan, itu termasuk kekurangan untuk antrian motor”.

Proses pengelolaan sarana prasarana sangat penting dan berpengaruh, maka memahami tentang konsep dasar pengelolaan sarana prasana dengan baik akan membantu memperluas wawasan tentang bagaimana manajemen berperan dalam merencanakan,

menggunakan dan mengevaluasi sarana prasarana yang ada sehingga dapat dimanfaatkan dengan optimal untuk mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri.

B. Perumusan Masalah

Standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) yang di kelola oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau Masih ditemui beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian, guna mencapai hasil yang optimal dari penyelenggaraan pelayanan jasa pelabuhan penyeberangan guna kelancaran pelaksanaan tugas-tugas. Beberapa masalah yang ditemui yaitu:

1. Tidak terdapatnya ruang tunggu bagi para penumpang yang membawa kendaraan roda dua sehingga penumpang menunggu keberangkatan di jalur antrian dalam cuaca panas dan hujan.
2. Masing terdapatnya tempat antrian roda dua yang kurang memadai dalam penyeberangan Ro-Ro Dumai-Rupat.

Berdasarkan gejala masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan pemasalahan pokok dalam penelitian adalah **Bagaimana Analisis Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.**

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Standar Pelayanan Publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan bagi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I dinas Perhubungan Provinsi Riau.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian lainnya dalam bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dengan permasalahan yang sama.
- c. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis terkait Ilmu Administrasi khususnya tentang Standar Pelayanan Publik.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Pelayan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

Berikut ini beberapa pendapat para ahli terkait pengertian Analisis Standar Pelayanan Publik.

1. Pengertian Analisis

Menurut Sugiono (2015:335), analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antara bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan. sedangkan menurut Satori Komaryah (2014:200) mengatakan analisis adalah usaha untuk mengurangi suatu masalah menjadi bagian-bagian. Sehingga, susunan tersebut tampak jelas dan kemudian bisa ditangkap maknanya atau di mengerti duduk perkaranya.

Menurut Abdul Majid (2013:54) Analisis adalah kemampuan menguraikan atau menuraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan diantara beberapa yang dalam satu kesatuan. Serta Nana Sudjana (2016:27)

berpendapat bahwa analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian sehingga jelas hirarkinya dan atau susunannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan atau usaha mengklasifikasikan suatu masalah ke dalam sub-sub bagian yang nantinya dapat memecahkan masalah atau menemukan solusinya.

2. Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Sedangkan menurut Moernir (2010:6) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok seta tata cara yang telah ditetapkan (Hardiayansah 2011:11).

Komarudin (2014:25) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2014:5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela (2014:5) bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Mahmudi (2015:223) pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: 1) pelayanan administratif, 2) pelayanan barang, 3) pelayanan jasa.

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya

pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB), dan paspor.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, dan pelayanan social (asuransi atau jaminan social/*social security*).

Kotler dalam Napitupulu (2012:164), menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a) *Intangibility* (tidak terwujud) tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*).

- b) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) dijual lalu di produksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli, keduanya mempengaruhi hasil layanan.
- c) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana disediakan.
- d) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya beranekaragam. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Komarudin (2014:29-30) standar penyelenggara pelayanan publik wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan pilaku yang dibutuhkan.

Dari definisi yang dikemukakan diatas, dapat dijelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan harus dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2013:89) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Mukarom (2015:85) standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut.

1. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

B. Operasional Variabel Penelitian

Agar ruang lingkup variabel dalam penelitian lebih jelas, maka dibuatlah suatu definisi operasional untuk mempermudah melakukan analisa data dan menghindari adanya salah Pengertian dalam memberikan batasan terhadap konsep yang akan dibahas dalam

penelitian ini. Berikut konsep-konsep yang akan dioperasionalkan dalam penelitian yakni:

1. Analisis

Analisis adalah sebuah poses pemecahan masalah yang kompleks menjadi bagian-bagian lebih kecil sehingga mudah dipahami.

2. Standar

Standar adalah suatu tolak ukur yang digunakan pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk melihat pelaksanaan pekerjaan atau pelayanan yang diberikan.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau Proses pemenuhan kebutuhan masyarakat (penumpang) oleh pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada penumpang yang ingin menggunakan jasa kapal Ro-Ro.

4. Standar pelayanan

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan terhadap penumpang yang menggunakan jasa kapal Ro-Ro yang dijadikan pedoman pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

5. Jasa penyeberangan

Yang dimaksud dengan jasa penyeberangan pada dasarnya adalah seluruh rangkaian aktivitas yang dikerjakan secara rutin oleh

petugas UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dengan *output* pelayanan publik kepada penumpang kapal Ro-Ro serta rangkaian aktivitas tersebut dapat memberikan nilai tambah tidak berwujud bagi penumpang yang akan menikmati perjalanan dari Dumai ke Pulau Rupat.

6. UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Merupakan unsur pelaksana teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang tertentu. UPT dipimpin oleh seorang kepala UPT yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Konsep teori yang digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini menurut Mukarom (2015:85) menyatakan karakteristik jasa itu adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan

Yang dimaksud dengan ketentuan atau prosedur pelayanan dan juga prosedur memberikan masukan dan saran mengenai pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak pemberi pelayanan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada pihak penerima pelayanan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Untuk melihat indikator prosedur pelayanan, dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya standar prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh penumpang dalam pelaksana pelayanan.
- b. Pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.
- c. Terdapatnya kotak saran yang disediakan untuk penumpang dalam menyampaikan masukan dan saran mengenai prosedur pelayanan yang diberikan.

2. Waktu penyelesaian

Merupakan suatu ketentuan atau standar waktu pelaksanaan pelayanan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau mulai dari proses pembelian tiket bagi penumpang yang ingin berangkat sampai proses pemberangkatan yang bersangkutan tiba ditempat tujuan yang diinginkan sesuai dengan ketentuan berlaku. Untuk melihat waktu penyelesaian dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya waktu pemberangkatan sesuai dengan yang telah ditentukan.
- b. Penjualan tiket dilakukan oleh pegawai sesuai aktu yang ditetapkan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
- c. Adanya ketepatan waktu pelaksanaan di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

3. Biaya pelayanan

Merupakan suatu standar biaya/tarif sesuai dengan jenis pelayanan yang di berikan oleh pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada penumpang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk melihat indikator biaya pelayanan, dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya papan pengumuman mengenai biaya/tarif yang harus dibayar penumpang.
- b. Terdapat standar biaya yang diberlakukan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diperoleh penumpang.
- c. Pegawai tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang

4. Produk pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada penumpang dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan. Untuk melihat indikator produk pelayanan, dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Pegawai memeriksa indentitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan.

- b. Terdapatnya harga tiket yang sesuai dengan aturan yang berlaku.
- c. Terdapatnya rasa nyaman dan aman yang dirasakan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan.

5. Sarana dan prasarana

Merupakan suatu standar sarana dan prasarana pelayan yang memadai yang ada di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam pelaksanaan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi yang ada dilapangan. Dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Terdapatnya ruang tunggu yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan.
- b. Terdapatnya Kondisi antrian roda dua yang memadai bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro
- c. Terdapatnya parkir yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Merupakan suatu kompetensi/kemampuan petugas pemberi pelayanan (petugas UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau) yang dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, sikap dan prilaku dalam melayani penumpang (masyarakat) dalam melaksanakan tugas dan

tanggung jawabnya. Dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Pegawai mempunyai keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang kerja masing-masing.
- b. Terdapatnya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- c. Terdapatnya sikap santun pegawai dalam melayani penumpang.

Selanjutnya untuk mengukur setiap sub indikator akan diberikan skor penilaian, yaitu :

Baik : skor 3

Kurang baik : skor 2

Tidak baik : skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di penyeberangan Ro-Ro yang di kelola oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Wan Amir Purnama Kota Dumai. Sebagai lokasi penelitian dengan mempertimbangkan dan alasan sebagai berikut :

1. Penyeberangan Ro-Ro sebagai instansi publik yang berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat umum. Instansi ini mempunyai tugas melayani dan melaksanakan wewenang dibidang jasa penyeberangan laut untuk umum tujuan Dumai-Rupat (Tanjung Kapal).
2. Dilatar belakangi rasa ingin tahu penulis terhadap standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro sehingga melakukan penelitian guna mencari faktor penghambat dan faktor pendukung standar pelayanan publik pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
3. Melihat kondisi pelayanan yang kurang maksimal dari standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro dalam hal ini dilaksanakan, seperti prasarana yang disediakan kurang efektif dan efesiensi dalam aktifitas pelayanan jasa penyeberangan sehingga penulis

tertarik melakukan penelitian di lokasi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas:obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian yaitu seluruh pegawai dan honorer di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, yang berjumlah 32 orang. Adapun pengambilan sampel untuk pegawai menulis menggunakan metode sensus yaitu suatu metode dimana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Sedangkan populasi dan sampel untuk penumpang kapal Ro-Ro penulis menggunakan teknik *Accidental sampling* yaitu siapa saja penumpang yang sudah berada di jalur antrian kapal Ro-Ro dapat digunakan sebagai sampel, karena terlalu banyaknya sampel penumpang yakni populasi penumpang.

Berdasarkan data dari UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau bahwa rata-rata penumpang perhari adalah sebanyak 730 orang, sampel untuk penumpang yang berada di jalur antrian masuk dermaga yang penulis anggap cocok sebagai responden yakni dalam satu hari sebanyak 3 orang, penumpang dengan

waktu penelitian 25 hari adalah sebanyak 75 orang penumpang. Selanjutnya untuk lebih jelasnya populasi dan sampel keseluruhan 107 orang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1
Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Sub Populasi	Polulasi	Sampel	Persentase
1	Kepala UPT	1	1	100%
2	Kasubag TU	1	1	100%
3	Kasi Ops	1	1	100%
4	Kasi Sarana dan Prasarana	1	1	100%
5	Pegawai Pelaksana	9	9	100%
6	Honorar	19	19	100%
7	Penumpang	75	75	-
Total		107	107	-

Sumber data : UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau Tahun 2023

C. Jenis dan Sumber Data

Data yang akan dikumpulkan pada saat peneliti berada dilapangan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain meliputi :

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari pihak pertama yang dalam hal ini data dari responden penelitian antara lain: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui informasi dan keterangan dari UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan

Provinsi Riau yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian ini, antara lain :

- a. Sejarah berdirinya UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
- b. Komposisi pegawai di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
- c. Struktur organisasi di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
- d. Data sarana dan prasarana.
- e. Peraturan Daerah Provinsi Riau terkait retribusi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap penelitian diperlukan kemampuan memilih dan menyusun teknik serta alat pengumpul data yang relevan, disamping pengguna metode yang tepat juga diperlukan kecermatan dan memilih data. Beberapa teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini :

1. Observasi

Pengamat dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko 2014 : 146).

2. Kusioner (angket)

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden.

Kuisisioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data secara tertulis dari pegawai dan penumpang yang telah ditetapkan sebagai sampel.

3. Wawancara

Disamping observasi dan kuisisioner dalam penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara ini dimaksudkan untuk menggali informasi tambahan yang tidak dapat diperoleh dari daftar pertanyaan (kuesioner) yaitu tentang analisis standar pelayanan penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

E. Analisa Data

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini maka akan dilakukan dengan cara pengelompokan data sesuai dengan jenis data yang diperlukan. Penelitian ini bersifat kualitatif, yakni analisis data untuk memperoleh hasil dengan sistematis. Analisis ini mencari dan mengelola berbagai data yang bersumber dari hasil observasi lapangan, kajian dokumen, kuisisioner dan wawancara. Sehingga dapat menghasilkan laporan temuan penelitian.

Data responden yang diperoleh selanjutnya akan dikumpulkan untuk selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel. Dari hasil tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Adapun skala pengukuran digunakan untuk menganalisis data penulis menggunakan

rating scale menurut Sugiyono (2012:97), yaitu data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam Pengertian kualitatif.

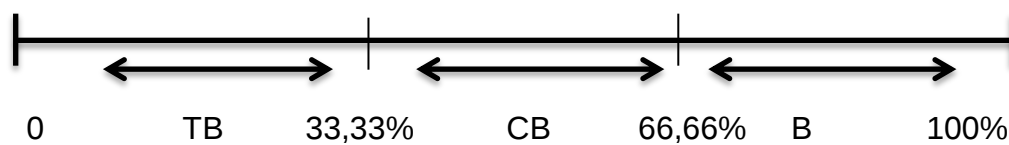
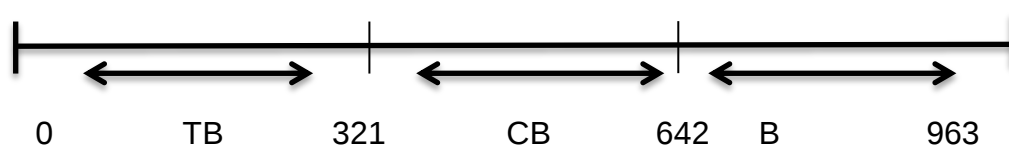
1. Untuk mengetahui tanggapan responden masing-masing indikator maka akan dihitung melalui skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden antara lain sebagai berikut :

$$3 \times 3 \times 107 = 963$$

$$2 \times 3 \times 107 = 642$$

$$1 \times 3 \times 107 = 321$$

Dengan garis kontinum sebagai berikut :



Berdasarkan data diatas, dapat kita lihat kriteria skor antara lain sebagai berikut:

0 - 321 = Tidak baik

313 - 642 = Cukup baik

643 - 963 = Baik

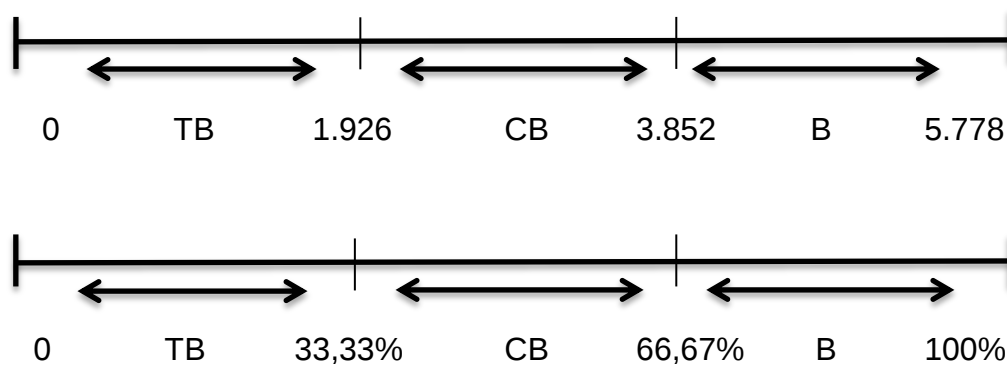
2. Untuk mengetahui tanggapan secara keseluruhan maka akan dihitung melalui skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden antara lain sebagai berikut :

$$3 \times 18 \times 107 = 5.778$$

$$2 \times 18 \times 107 = 3.852$$

$$1 \times 18 \times 107 = 1.926$$

Dengan garis kontinum sebagai berikut :



Berdasarkan data diatas, dapat kita lihat kriteria skor antara lain sebagai berikut :

0 - 1.926 = Tidak baik

1.927 - 3.852 = Cukup baik

3.853 - 5.778 = Baik

BAB IV

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

A. Sejarah UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

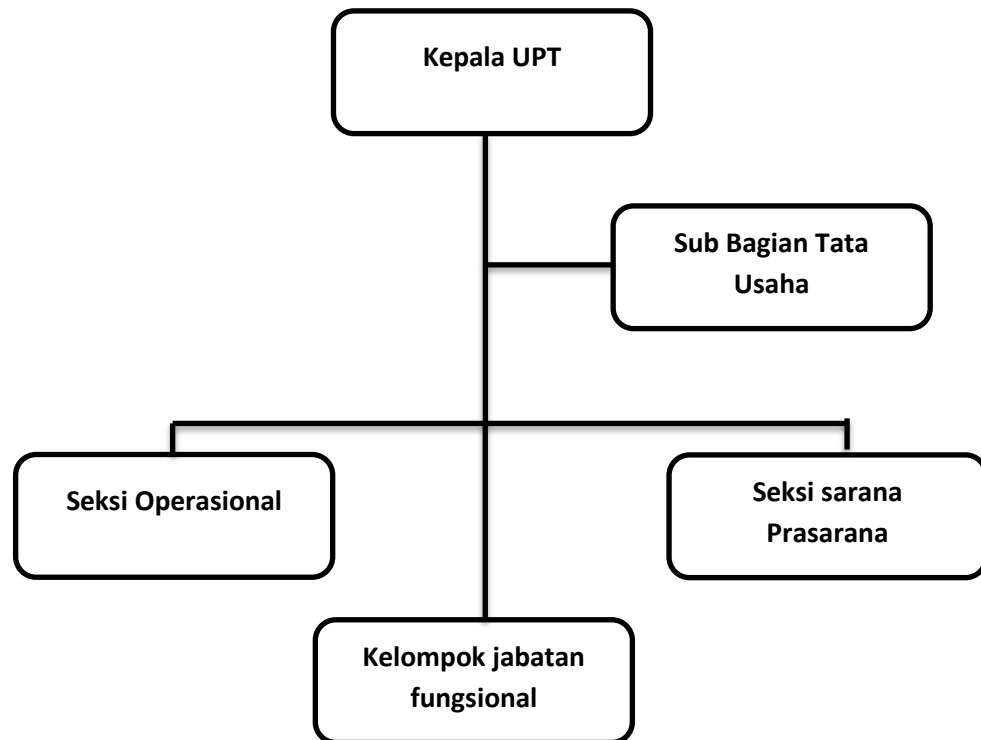
UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang melaksanakan pelayanan penyeberangan kapal Ro-Ro dari kota Dumai ke Rupat Kabupaten Bengkalis beroperasi sejak tahun 2009 berdasarkan keputusan Gubernur Riau Nomor : 721/V/2009 tentang penetapan lintasan penyeberangan Dumai-Rupat. Saat ini UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dibentuk melalui Peraturan Gubernur Riau Nomor 70 Tahun 2019 tentang untaian Pelaksanaan Teknis pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

B. Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Untuk melihat struktur organisasi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Riau, yang dapat dilihat dari bagan berikut ini:

BAGAN IV.1

STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA UPT. PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU



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

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1) Kepala UPT

Kepala UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitas dan evaluasi pada sub bagian Tata Usaha, Seksi Operasional dan Seksi sarana dan prasarana. Untuk melaksanakan tugas tersebut, kepala UPT meneyeenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional UPT di wilayah kerjanya;
 - b. Pelaksanaan manajemen operasional lalu lintas meliputi perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengendalian, dan pemantauan lalu lintas jalan, sungai, danau, dan penyeberangan wilayah kerjanya;
 - c. Pelaksanaan rekayasa lalu lintas dan rekayasa angkutan barang dan jasa atau orang di wilayah kerjanya;
 - d. Pelaksanaan tugas pelayanan operasional terminal penumpang, pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
 - e. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas dilingkungan UPT;
 - f. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas.
- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Sub Bagian Tata Usaha;
 - b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Sub Bagian Tata Usaha;
 - c. Melaksanakan koordinasi penyusunan Standard Operasional Prosedur;
 - d. Menganggandakan dan mendistribusikan surat menyurat;

- e. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat;
- f. Melaksanakan koordinasi penyusunan Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, Peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standard kompetensi dan evaluasi jabatan;
- g. Melaksanakan pengelolaan kearsipan
- h. dan dokumentasi;
- i. Melaksanakan penyusunan kebutuhan, pemeliharaan, sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;
- j. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha.

3) Kepala Seksi Operasional Mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi Operasional;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Seksi Operasional;
- c. Melaksanakan tugas pelayanan dan operasional terminal penumpang pelabuhan sungai, danau penyeberangan di wilayah kerjanya;
- d. Melaksanakan pengawasan penerapan standar operasional pelayanan bidang perhubungan di wilayah kerjanya;

- e. Melaksanakan penetapan standar operasional pelayanan bidang perhubungan di wilayah kerjanya;
- f. Melaksanakan manajemen operasional lalu lintas meliputi perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengendalian, dan pemantauan lalu lintas angkutan jalan, sungai, danau dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
- g. Melaksanakan rekayasa angkutan orang atau barang meliputi rangkaian kegiatan untuk mewujudkan operasional angkutan orang atau barang yang memenuhi persyaratan teknis dan lain jalan di wilayah kerjanya;
- h. Melaksanakan pengawasan, pengendalian operasional dan penyidikan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan, sungai, danau, dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
- i. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Operasional.

4) Kepala Seksi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi dan Prasarana;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Sarana dan Prasarana di wilayah kerjanya;
- c. Melaksanakan pemeriksaan teknis sarana angkutan jalan, sungai, danau dan penyeberangan di wilayah kerjanya;

- d. Melaksanakan rekayasa lalu lintas meliputi pengawasan dan pemeliharaan kelengkapan angkutan jalan, sungai, danau dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
 - e. Merumuskan kebutuhan prasarana dan sarana seperti peralatan dan perlengkapan pada Seksi Sarana dan Prasarana;
 - f. Melaksanakan pengecekan terhadap fasilitas terminal penumpang, pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
 - g. Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan rutin fasilitas terminal penumpang, pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan wilayah kerjanya
 - h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Sarana dan Prasarana.
- 5) Kelompok Jabatan Fungsional, Mempunyai tugas sesuai dengan keahlian, profesi, keterampilan dan spesialisasi yang dibutuhkan.

C. Keadaan Dan Komposisi Pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

a. Keadaan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Kantor UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau berada di area pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai-Rupat yang berada di Jl. Wan Amir Kel. Pangkalan Sesai Kec. Dumai Barat Dengan luas bangunan

sebesar 180 m yang terbagi menjadi 4 ruangan. Saat ini UPT sedang mempersiapkan dan membuat perencanaan yang matang, baik dari segi teknis maupun SDM. Namun, UPT masih harus fokus dalam membenahi seluruh aspek pada pelabuhan penyeberangan Dumai-Rupat pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Provinsi Riau.

b. Komposisi Pegawai pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Provinsi Riau.

Untuk menunjang kegiatan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Provinsi Riau. Perlu didukung dengan jumlah pegawai secara proporsional yang akan melaksanakan tugas dan fungsi di lingkungan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Provinsi Riau.

Untuk melihat lebih jelas komposisi pegawai pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Provinsi Riau. Dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel IV. 1
Komposisi Pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas
Provinsi Riau

No	Bidang Tugas	Jumlah	Persentase %
1	Kepala UPT	1	3,13
2	Kasubag TU	1	3,13
3	Kepala Seksi Operasional	1	3,13
4	Kepala Seksi Sarana dan Prasarana	1	3,13
5	Pegawai pelaksana	9	28,13
6	Honorer	19	59,37
	Jumlah	32	100

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

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat jumlah pegawai berdasarkan bidang tugas, yang terdiri dari Kepala UPT sebanyak 1 orang, Kepala Sub Bagian Tata Usaha sebanyak 1 orang, Kepala Seksi Operasional sebanyak 1 orang, Kepala Seksi Sarana dan Prasarana 1 orang, pegawai pelaksana sebanyak 9 orang, honorer sebanyak 19 orang.

Tabel IV. 2
Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Pehubungan Provinsi
Riau

No	Jenjang Pendidikan	PNS (Orang)	Honorer (Orang)
1	SMA	4	12
2	DIII	3	-
3	DIV/S1	4	7
4	S2	2	-
	Total	13	19

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

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah pegawai menurut jenjang pendidikan yaitu PNS jenjang pendidikan tamatan SMA berjumlah 4 orang, dan honorer tamatan SMA sebanyak 12 orang, PNS jenjang pendidikan tamatan Diploma III (DIII) berjumlah 3 orang, PNS jenjang

pendidikan tamatan S1/DIV berjumlah 4 orang, honorer pendidikan tamatan S1/DIV berjumlah 7 orang, PNS jenjang pendidikan tamatan S2 berjumlah 2 orang.

Tabel IV.3
Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Usia	PNS (Orang)	Honorer (Orang)
1	20-30 tahun	3	9
2	31-40 tahun	5	6
3	41-50 tahun	2	4
4	51 tahun keatas	3	-
Total		13	19

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

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat jumlah pegawai berdasarkan usia, yang terdiri dari usia 25-30 tahun sebanyak 12 orang, umur 31-40 tahun sebanyak 11 orang, umur 41-50 tahun sebanyak 6 orang, dan umur 51 tahun keatas sebanyak 3 orang.

Tabel IV. 4
Komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Masa kerja	PNS (Orang)	Honorer (Orang)
1	1-5	1	11
2	6-10	3	3
3	11-15	2	5
4	16-20	-	-
5	21-25	3	-
6	26-30	1	-
7	31-35	2	-
Total		13	19

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

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah pegawai menurut masa kerja yaitu masa kerja 1- 5 tahun 12 orang, masa kerja 5-10 tahun 6

orang, masa kerja 16-20 tahun kerja 1 orang, masa kerja 21-25 tahun 3 orang, 26- 30 tahun 1 orang kerja, masa kerja 31-35 kerja 2 orang.

D. Tugas Pokok Dan Fungsi UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Berdasarkan Visi Dinas Perhubungan Provinsi Riau “ *Mewujudkan penyelenggaraan kinerja layanan transportasi yang handal, berdaya saing dan memiliki nilai tambah*” serta diselaraskan dengan misinya yaitu :

1. Meningkatkan pembinaan, pengawasan dan ketertiban Bidang Transportasi.
2. Meningkatkan Kinerja layanan sarana dan prasarana transportasi.
3. Meningkatkan keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan transportasi yang handal.
4. Mengembangkan sistem jaringan transportasi yang terintegrasi dalam mewujudkan konektifitas antar wilayah.
5. Meningkatkan kapasitas dan kualitas SDM Bidang Perhubungan dalam rangka meningkatkan profesionalisme kerja.

Maka untuk mendukung Visi Misi tersebut UPT mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang Dinas Perhubungan di Bidang Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Angkutan jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan di wilayah kerjanya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, UPT menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada UPT, berdasarkan wilayah kerjanya;
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Operasional, dan Seksi Sarana dan Prasarana;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Operasional, dan Seksi Sarana dan Prasarana;
- d. Pelaksanaan manajemen operasional lalu lintas meliputi perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengendalian dan pemantauan lalu lintas jalan, laut, sungai, danau, dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
- e. Pelaksanaan rekayasa lalu lintas dan pemeliharaan perlengkapan jalan, sarana bantu navigasi pelayanan laut, sungai, danau dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
- f. Pelaksanaan rekayasa angkutan orang atau barang meliputi rangkaian kegiatan untuk mewujudkan operasional angkutan orang dan atau barang yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan di wilayah kerjanya;
- g. Pengumpulan dan pengelolaan data lalu lintas angkutan jalan, laut, sungai, danau dan penyeberangan di wilayah kerjanya;
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Dinas terkait tugas dan fungsinya.

E. Sarana Dan Prasarana UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Unit pelaksana Teknis Pengelolaan Perhubungan Wilayah I untuk saat ini mengelola Sarana dan Prasarana di 2 (dua) lokasi yang berbbeda yaitu Pelabuhan Penyeberangan Dumai (Kota Dumai) dan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal (Rupat) Kabupaten Bengkalis.

a. Sarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dalam hal ini sarana yang dimaksud adalah Kapal Penyeberangan atau yang dikenal dengan sebutan Kapa Ro-Ro. Unit pelaksana Teknis Pengelolaan Perhubungan Wilayah I berkerja sama dengan pihak operator kapal baik itu dari pihak BUMN (PT. ASDP Indonesia Ferri (persero) ataupun Swasta (PT. Jembatan Nusantara) sebagai penyedia kapal penyeberangan. Dengan spesifikasi kapal sebagai berikut :

Tabel IV. 5

**Sarana dan Prasarana Penyeberangan Pelabuhan Ro-Ro Dumai UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah 1 Dinas Perhubungan Riau**

No	Sarana Prasarana	Jumlah	Kondisi/keadaan	
			Baik	Kurang Baik
1	Gedung Kantor	1	1	-
2	Loket	1	1	-
3	Musholla	-	-	-
4	Parkir roda dua	1	-	1
5	Parkir mobil	1	1	-
6	Ruang Tunggu	-	-	-
7	Toilet	6	6	-
8	Trestle	1	1	-
9	Timbangan	1	1	-
10	Rambu arah	-	-	-
11	Dermaga	1	1	-
12	Kapal Ro-Ro	3	3	-
13	Trotoar	1	1	-

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

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat sarana dan prasarana pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang terdiri dari gedung kantor 1 unit baik, loket 1 unit, Mushola tidak ada, parkir roda dua 1 unit kurang baik, ruang tunggu tidak ada, rambu arah tidak ada.

Tabel IV. 6

**Spesifikasi Kapal Penyeberangan di UPT. Pengelolaan Perhubungan
Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.**

No	Spesifikasi	Nama Kapal		
		KMP. Muria	KMP. Swarna Bengawan	KMP. Kakap
1	Jenis Kapal	Ro-Ro Ferry	Ro-Ro Ferry	Ro-Ro Ferry
2	GRT	419 GRT	213 GRT	250 GRT
3	LOA	39 m	37 m	39 m
4	Draft	2,9 m	1,95 m	2 m
5	Lebar	10,5 m	10 m	9 m
6	Milik	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	PT. Jembatan Nusantara	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
7	Tahun Pembuatan	1994	1997	1981
8	Kecepatan Rata-rata	5 Knot	7 Knot	8,5 Knot
9	Kapasitas Angkut			
	Penumpang	300 orang	170 orang	180 orang
	Kendaraan Roda 4 dan 6	19 Unit	22 Unit	20 Unit

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

b. Prasarana

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, dalam hal ini kita kenal dengan Pelabuhan Penyeberangan. Di dalam pelaksanaannya prasarana yang ada saat ini tidak hanya Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam hal ini UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I yang melakukan pemeliharaan dan pengelolaan melainkan juga berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan Kota Dumai dan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Prasarana yang ada saat ini yang di kelola dan di pelihara adalah sisi darat dan sisi laut, untuk sisi laut yaitu dermaga dengan tipe Movable Bridge yang dapat menampung kapal penyeberangan dengan kapasitas 200 s/d 1.000 GT.

Tabel IV. 7
Karakteristik Pelabuhan

No	Spesifikasi		Keterangan	
	Pelabuhan		Dumai	TJ. Kapal
1	a.	Nama pelabuhan	Pelabuhan Penyeberangan Dumai	Pelabuhan Penyeberanga Tanjung Kapal
	b.	Kelas	Komersil	Komersil
	c.	Alamat	Kota Dumai	Pulau Rupert, Kab. Bengkalis
2	Fasilitas			
	a.	Panjang Dermaga		
		Causeway	110,246 x 7m	51,9 x 7m
		Trestle	272 x 7m	67,03 x 7m
	b.	Kedalaman Kolam	5 meter	5 Meter
	c.	Jenis Dermaga	Movable Bridge	Movable Bridge
	d.	Sistem Penggerak MB	Hidrolik	Hidrolik
	e.	Luas Lahan	85,59 x 135 m	90 x 200 m
3	Operasional			
	a.	Kapasitas Bongkar Muat	200 -1.000 GRT	200 – 1.000 GRT
	b.	Trip/Kapal	12 s/d 14 Trip per hri (Dumai-Tj. Kapal)	12 s/d 14 Trip perhari (Tj. Kapal- Dumai)
	c.	Jam Operasional	07.00 s/d 22.00	07.30 s/d 22.00
4	Perkantoran			
	a.	Ruang Tunggu	24 x 50 meter	8 x 30 meter
	b.	Kantor	12 x 50 meter	4 x 6 meter
	c.	Lap. Parkir Roda 4/6 Dan Jalan	28 x 153 meter- 28 x 50 meter	14 x 50 meter
	d.	Lap. Parkir Roda 2	40 x 100 meter	8 x 30 meter

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

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat prasarana kaakteristik pelabuhan kerja pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

BAB V

ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN ROLL ON-ROLL OFF (RO-RO) PADA UPT. PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan, diperlukan penyusunan standar pelayanan, yang menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) yang dilaksanakan oleh pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau haruslah berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Untuk melihat analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, maka terlebih dahulu penulis memaparkan identitas dari responden yang menjadi objek penelitian penulis. Untuk jelasnya mengenai identitas responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui data berikut :

A. Identitas Responden

Penelitian terhadap analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau berdasarkan

sebagaimana tugas pokok dan fungsi UPT tersebut sebagai instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan kepada penumpang Ro-Ro. Dalam hal ini penelitian yang diajukan oleh penulis hanya mengambil sampel pada sebagian penumpang sebagai responden yang nantinya mewakili dari pernyataan penulis. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 32 orang yang terdiri dari 13 orang PNS dan sebanyak 19 orang honorer, sedangkan penumpang yang akan menjadi responden sebanyak 75 orang, jadi total seluruhnya responden adalah sebanyak 107 responden.

Dalam pelaksanaan penyebaran kuesioner atau angket, penulis mengelompokkan responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, tingkat umur serta tingkat pendidikan. Dengan demikian, memudahkan penulis untuk mengetahui jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden.

Untuk melihat dengan lebih jelas identitas responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari penjelasan sebagai berikut :

1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel seluruh pegawai yang bertugas pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau serta bagian penumpang yang telah ditetapkan menjadi sampel penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Penumpang	Total	Persentase (%)
1	Laki-laki	27	46	73	68,22
2	Perempuan	5	29	34	31,78
Jumlah		32	75	107	100

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.1 di atas, dapat dilihat bahwa total jumlah responden yang terdiri dari pegawai dan penumpang pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 73 orang (68,22%), dan perempuan sebanyak 34 orang (31,78%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai kapasitas kebijakan usia yang matang sesuai umur responden dari usia 20-60 tahun. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian.

Untuk melihat lebih jelasnya identitas responden berdasarkan tingkat umur dalam penelitian ini dapat dilihat dari penjelasan sebagai berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

No	Umur	Pegawai	honorer	Penumpang	Jumlah	Persentase (%)
1	20-30	3	9	41	53	49,53
2	31-40	5	6	18	29	27,10
3	41-50	2	4	9	15	14,02
4	51-60	3	-	7	10	9,35
Jumlah		13	19	75	107	100

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dilihat, responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 53 orang (49,00%), Responden berusia 31-40 tahun berjumlah 29 orang (27,10%), responden berusia 41-50 tahun berjumlah 15 orang (14,02%), dan untuk responden berusia 51-60 tahun berjumlah 10 orang (9,35%).

Dari penjelasan diatas dapat dilihat tingkat umur yang dominan sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 20-30 tahun berjumlah 53 orang dengan persentase (49,53%), dari total 108 responden.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan memang merupakan salah satu kemudahan bagi setiap penelitian yang dilakukan. Dimana dengan mengetahui tingkat pendidikan akan mempermudah peneliti dalam mencari jawaban yang dibutuhkan baik melalui angket maupun wawancara.

Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

No	Tingkat Pendidikan	Pegawai	Honoror	Penumpang	Total	Persentase (%)
1	S2	2	-	-	2	1,87
2	S1	4	7	7	18	16,82
3	D3	3	-	-	3	2,80
4	SMA/SMK	4	12	53	69	64,49
5	SMP	-	-	9	9	8,41
6.	SD	-	-	6	6	5,61
Jumlah		13	19	75	107	100

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Dari tabel V.3 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang (1,87%), tingkat pendidikan S1 berjumlah 18 orang (16,82%), tingkat pendidikan D3 berjumlah 3 orang (2,80%), tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu berjumlah 69 orang (64,49%), tingkat pendidikan SMP berjumlah 9 orang (8,41%), dan tingkat pendidikan SD yaitu berjumlah 6 orang (5,61%).

Dari penjelasan diatas dapat dilihat tingkat pendidikan responden yang dominan dalam penelitian ini adalah SMA/SMK berjumlah 69 orang (64,49%).

B. Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Standar pelayanan merupakan pedoman bagi penyedia jasa dalam memberikan pelayanan dan acuan acuan penilaian mutu pelayanan, dan merupakan komitmen atau komitmen penyedia jasa

untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat. Tujuan penerapan standar pelayanan adalah untuk memberikan acuan bagi unit pelayanan pemerintah untuk menyusun standar pelayanan.

Tujuannya adalah untuk mendorong seluruh unit pelayanan merumuskan standar pelayanan untuk menjamin kelancaran pelayanan. Sasaran dari pedoman pelayanan tersebut adalah agar pelaksanaan pelayanan publik oleh setiap unit pelayanan didasarkan pada standar pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpang.

Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Pengaduan, saran atau masukan dari penumpang merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan standar yang telah ditetapkan.

UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau sebagai pihak yang berwenang dalam menangani keberangkatan kapal Ro-Ro harus memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard*

Operating Procedures (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan mengenai analisis standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, maka dalam penelitian ini akan dilihat melalui pendekatan teori dari beberapa indikator standar pelayanan sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

Merupakan sebuah ketentuan atau prosedur pelayanan dan juga prosedur memberikan masukan dan saran mengenai pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak pemberi pelayanan (UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau) kepada pihak penerima pelayanan (penumpang) dalam pelaksanaan pekerjaan.

Adapun sub indikator prosedur pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Terdapatnya standar prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh penumpang dalam pelaksanaan pelayanan.

Dalam melakukan pelayanan penumpang, diperlukan proses pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Melalui prosedur ini, penumpang (masyarakat) mengetahui bagaimana mereka yang

ingin menggunakan layanan tersebut harus melalui prosedur layanan.

- b. Pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Demikian pula pekerjaan melayani penumpang (masyarakat) harus dilakukan sesuai dengan prosedur baku yang berlaku. Dengan demikian, semua pekerjaan dapat dilakukan secara normal sesuai prosedur yang ada.

- c. Terdapatnya kotak saran yang disediakan untuk penumpang dalam menyampaikan masukan dan saran mengenai prosedur pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat dalam melaksanakan pelayanan penumpang, maka pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau menyediakan kotak saran yang dapat digunakan oleh penumpang untuk memberikan masukan ataupun saran mengenai pelayanan yang diberikan pegawai apakah sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dengan adanya kotak saran ini, akan dijadikan sebagai masukan bagi pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas

Perhubungan Provinsi Riau untuk kedepannya agar pelayanan menjadi lebih baik sesuai harapan penumpang (masyarakat).

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap indikator pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

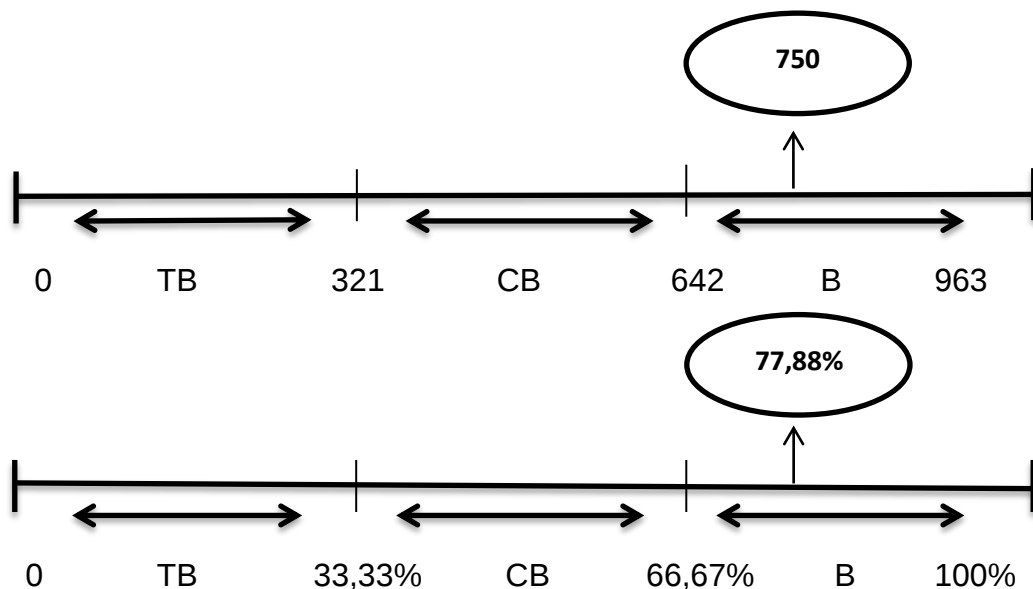
No	Sub Indikator	Total
1.	Terdapatnya standar prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh penumpang dalam pelaksanaan pelayanan	271
2.	Pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku	274
3.	Terdapatnya kotak saran yang di sediakan untuk penumpang dalam menyampaikan masukan dan saran mengenai prosedur pelayanan yang diberikan	205
Total Skor		750

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 di atas, dapat dikatakan bahwa standar pelayanan penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari indikator prosedur pelayanan dapat dikategorikan Baik.

Dalam penelitian analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat terdapatnya standar prosedur pelayanan yang kurang mudah dipahami oleh penumpang dalam pelaksanaan pelayanan diperoleh skor jawaban sebanyak 271, dan

pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku di peroleh skor jawaban sebanyak 274, dan terdapatnya kotak saran yang disediakan untuk penumpang dalam menyampaikan masukan dan saran mengenai prosedur pelayanan yang diberikan memperoleh skor jawaban sebanyak 205 dan secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 750 berada pada kategori Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut :



Dengan melihat kontinum di atas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pegawai dan penumpang tentang prosedur pelayanan berada di kategori Baik, dengan total skor jawaban sebanyak 750 diantara skor (643-963), dengan nilai persentase yang terdapat pada kotinum sebesar 77,88% di antara rentang (66,67%-100%).

2) Waktu penyelesaian

Merupakan suatu ketentuan atau standar waktu pelaksanaan pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau mulai dari proses pembelian tiket bagi penumpang yang ingin berangkat sampai proses pemberangkatan penumpang yang bersangkutan tiba ditempat tujuan yang diinginkan sesuai dengan ketentuan berlaku.

Adapun sub indikator waktu penyelesaian dapat dilihat dari :

- a. Terdapatnya waktu pemberangkatan sesuai dengan yang telah ditentukan

Dalam melaksanakan pelayanan Ro-Ro yang dilakukan pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, haruslah sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditentukan, maka memudahkan penumpang (masyarakat) untuk menentukan hari maupun waktu keberangkatan menggunakan kapal Ro-Ro yang tersedia.

- b. Penjualan tiket dilakukan oleh pegawai sesuai waktu yang ditetapkan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Dalam melakukan penjualan tiket kepada penumpang (masyarakat) haruslah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Dengan adanya waktu yang telah

ditetapkan maka penumpang (masyarakat) dapat menggunakan waktu tersebut dengan sebaik mungkin agar dapat membeli tiket sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- c. Adanya standar waktu pelaksanaan pelayanan di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

Dalam melaksanakan pekerjaan diperlukan standar waktu yang transparan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus mampu memberikan pelayanan kepada penumpang sebagaimana waktu yang telah ditetapkan tersebut dengan semaksimal mungkin.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap indikator waktu penyelesaian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

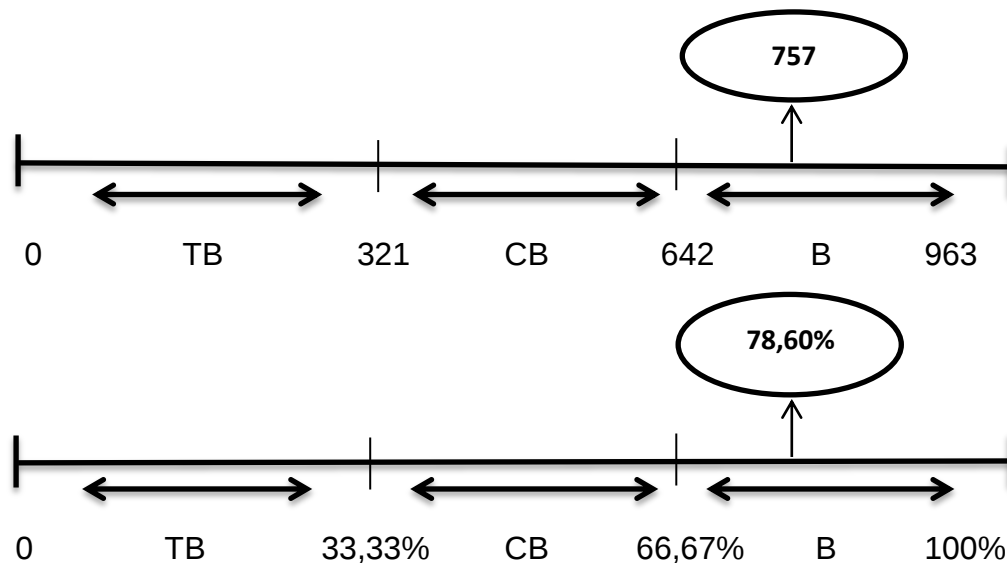
No	Sub Indikator	Total
1	Terdapatnya waktu pemberangkatan sesuai dengan yang telah ditentukan	240
2	Penjualan tiket dilakukan oleh pegawai sesuai waktu yang telah ditetapkan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	254
3	Adanya standar waktu pelaksanaan pelayanan di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau	263
Total Skor		757

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 di atas, dapat dikatakan bahwa standar pelayanan penumpang Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari indikator waktu penyelesaian dapat di kategorikan Baik.

Dalam penelitian analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari terdapatnya waktu pemberangkatan sesuai dengan yang telah ditentukan di peroleh skor 240, dilihat dari Penjualan tiket dilakukan oleh pegawai sesuai waktu yang telah ditetapkan UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau di peroleh skor 254, dan adanya standar waktu pelaksanaan pelayanan di UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau di peroleh skor jawaban sebanyak 263 dan secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 757

berada pada kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:



Dengan melihat kontinum diatas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden .pegawai dan penumpang tentang waktu penyelesaian berada kategori Baik, dengan total skor jawaban sebanyak 757 diantara skor (643-963), dengan nilai persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 78,60% diantara rentang (66,67%-100%).

3) Biaya pelayanan

Merupakan standar biaya/tarif sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada penumpang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam melaksanakan pelayanan.

Adapun sub indikator biaya pelayanan dapat dilihat dari :

- a. Terdapatnya papan pengumuman mengenai biaya/tarif yang harus dibayar penumpang

Ketersedian papan pengumuman mengenai biaya/tarif sangat diperlukan oleh penumpang (masyarakat). Dengan adanya papan pengumuman tersebut maka penumpang (masyarakat) dapat melihat secara langsung berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk perorang atau kendaraan untuk sekali penyeberangan dengan menggunakan kapal Ro-Ro.

- b. Terdapatnya standar biaya yang diberlakukan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diperoleh oleh penumpang

Dalam melaksanakan pelayanan penumpang Ro-Ro pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau memberlakukan standar biaya sesuai aturan yang berlaku serta disesuaikan dengan pelayanan yang di dapatkan penumpang tersebut dalam melaksanakan pekerjaan.

- c. Pegawai tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang

Dengan adanya standar biaya yang telah di lakukan oleh pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau maka pegawai tidak bisa meminta biaya tambahan diluar ketentuan yang berlaku. Karena setiap biaya administrasi sudah tertulis jelas pada papan pengumuman yang ada.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap indikator biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

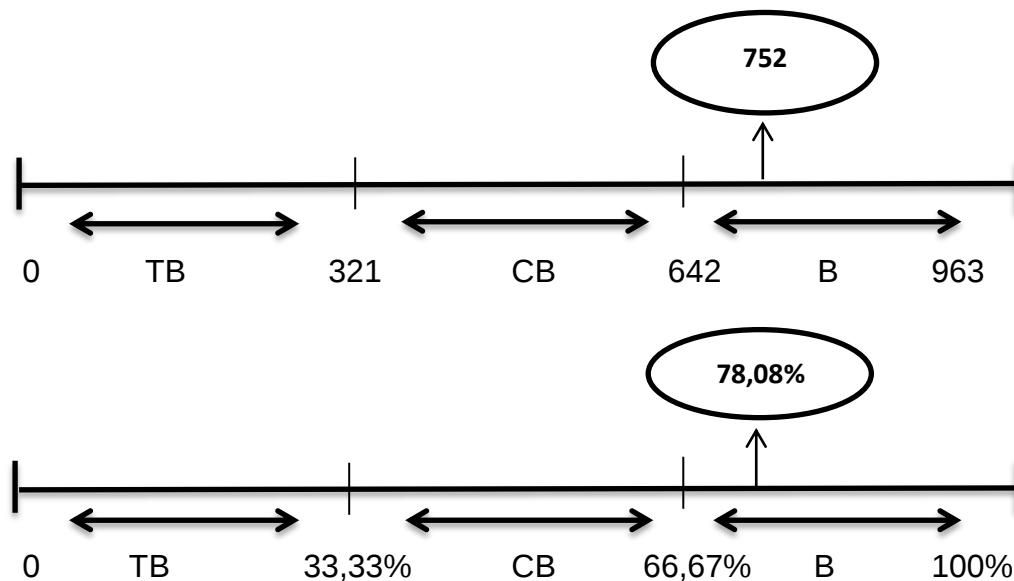
No	Sub Indikator	Total
1.	Terdapatnya papan pengumuman mengenai biaya/tarif yang harus dibayar penumpang	253
2.	Terdapatnya standar biaya yang diberlakukan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diperoleh penumpang	250
3.	Pegawai tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang	249
Total Skor		752

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas, dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik penyeberangan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari indikator biaya pelayanan dikategorikan baik.

Dalam penelitian analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat terdapatnya papan pengumuman mengenai biaya/tarif yang harus dibayar penumpang di peroleh skor jawaban sebanyak 253, terdapatnya standar biaya yang diberlakukan sesuai dengan kualitas pelayanan yang di peroleh penumpang diperoleh skor jawaban sebanyak 250, dan pegawai tidak

memungut biaya tambahan kepada penumpang di peroleh skor jawaban sebanyak 249 yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 752 berada pada kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut :



Dengan melihat kontinum diatas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pegawai dan penumpang tentang biaya pelayanan berada pada kategori baik, dengan total skor 752 diantaranya rentang skor (643-963), dengan nilai persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 78,08% diantara rentang (66,67% -100%).

4) Produk pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan pada pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada penumpang dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan.

Adapun sub indikator produk pelayanan dapat dilihat dari :

- a. Pegawai memeriksa identitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan

Untuk menghindari suatu hal yang tidak diinginkan dalam proses pemberangkatan penumpang, maka pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau melakukan pemeriksaan tiket penumpang ketika masuk ke kapal Ro-Ro yang akan berangkat. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- b. Terdapatnya harga tiket yang sesuai dengan aturan yang berlaku
Sebagaimana aturan yang berlaku pada pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, maka pegawai menjual tiket kepada penumpang haruslah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

- c. Terdapatnya rasa nyaman dan aman yang dirasakan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan rasa nyaman dan aman sangat diharapkan oleh para penumpang yang ingin melakukan keberangkatan. Hal ini harus didukung dengan perlakuan dari pegawai yang bertugas yang mampu memberikan keamanan kepada penumpang khususnya jaminan keamanan barang-barang bawaan penumpang tersebut.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT, Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap indikator produk pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

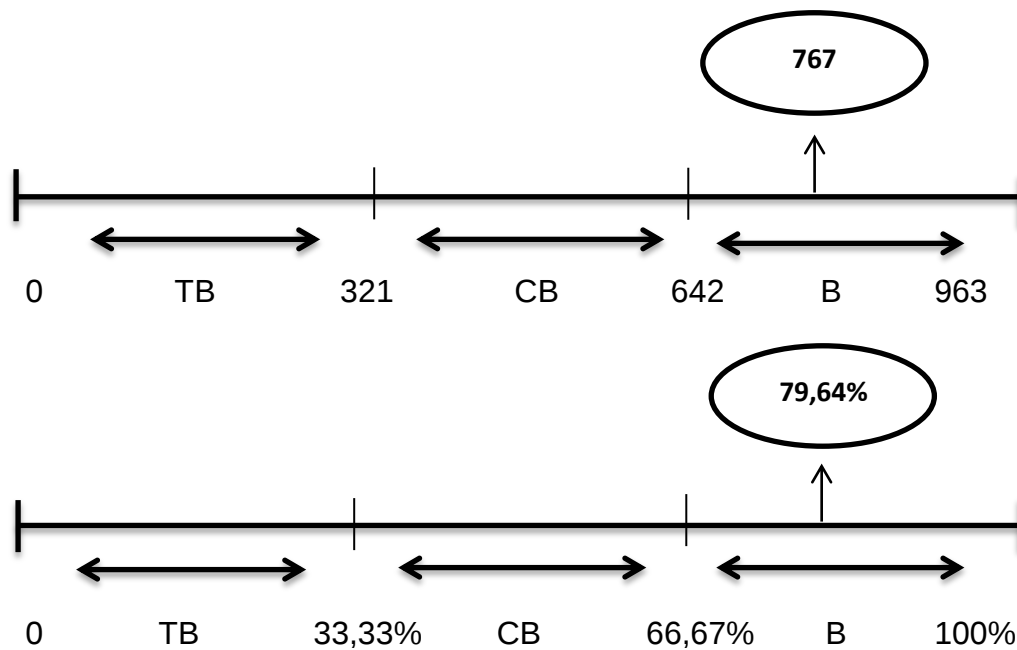
No	Sub Indikator	Total
1	Pegawai memeriksa identitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan	259
2	Terdapatnya harga tiket sesuai dengan aturan yang berlaku	270
3	Terdapatnya rasa nyaman dan aman yang dirasakan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan	238
Total Skor		767

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 di atas, dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari indikator produk pelayanan dapat dikategorikan Baik.

Dalam penelitian standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari pegawai memeriksa identitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan diperoleh skor jawaban sebanyak 259, terdapatnya harga tiket yang sesuai dengan aturan yang berlaku diperoleh skor jawaban sebanyak 270, dan terdapatnya rasa nyaman dan aman yang dirasakan penumpang dalam

pelaksanaan pelayanan di peroleh skor jawaban sebanyak 238 yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 767 berada pada kategori Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut :



Dengan melihat kontinum di atas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pegawai dan penumpang tentang produk pelayanan berada pada kategori Baik, dengan total skor jawaban sebanyak 767 diantara rentang (643-963), dengan nilai persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 79,64% dengan rentang (66,67%-100%).

5) Sarana dan parasarana

Merupakan suatu standar sarana dan prasarana yang memadai yang ada pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas

Perhubungan Provinsi Riau dalam melaksanakan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi yang ada di lapangan.

Adapun sub indikator sarana dan prasarana dapat dilihat dari :

- a. Terdapatnya ruang tunggu yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan

Dalam melaksanakan pelayanan penumpang Ro-Ro prasarana seperti ruang tunggu yang memadai sangat penting. Hal ini merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi oleh pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta memberikan kenyamanan kepada penumpang.

- b. Terdapatnya rambu petunjuk arah bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro

Persediaan rambu petunjuk arah bagi penumpang merupakan hal penting bagi penumpang yang tidak mengetahui arah pelabuhan penyeberangan bagi yang pertama sekali yang ingin menyeberang, dengan demikian pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus bisa menyediakan atau memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

- c. Terdapatnya parkir yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan

Dalam melaksanakan pelayanan penumpang Ro-Ro prasarana seperti tempat parkir sangat penting. Hal ini merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi oleh Pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Dimana ketiga sub indikator akan mempengaruhi standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap indikator sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana pada UPT.
Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi
Riau

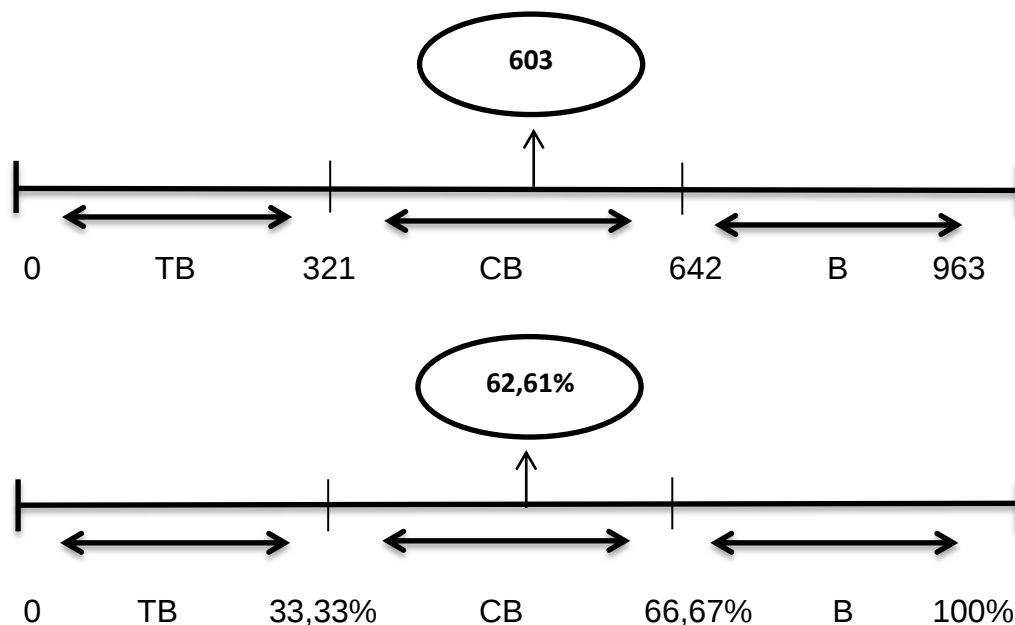
No	Sub Indikator	Total
1	Terdapatnya ruang tunggu yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan	185
2	Terdapatnya Kondisi antrian roda dua yang memadai bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro	212
3	Terdapatnya parkir yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan	206
Total Skor		603

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 diatas, dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau,

dilihat dari indikator sarana dan prasarana dapat dikategorikan Kurang Baik.

Dalam penelitian analisis standar publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari terdapatnya ruang tunggu yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan di peroleh skor jawaban sebanyak 185, terdapatnya rambu jalur petunjuk arah bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro diperoleh skor jawaban sebanyak 212, dan terdapatnya parkir memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan di peroleh skor jawaban sebanyak 206 yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 603 berada pada kategori Kurang Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut :



Dengan melihat kontinum di atas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pegawai dan penumpang tentang sarana dan prasarana berada pada kategori Kurang Baik, dengan total skor jawaban 603 diantara rentang skor (322-642), dengan nilai persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 62,61% diantara rentang (33,33% -66,67%).

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Merupakan suatu kompetensi atau kemampuan petugas pemberi pelayanan (pegawai UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau) yang dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku dalam melayani penumpang (masyarakat) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Adapun sub indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dilihat dari :

- a. Pegawai mempunyai keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang kerja masing-masing
Sebuah keterampilan dan keahlian pegawai sangat diperlukan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan didukung keterampilan dan keahlian tersebut maka pegawai mampu menjalankan tugas dengan sebaik mungkin sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepadanya.
- b. Terdapatnya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan masing-masing pegawai diberi tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, pegawai yang bersangkutan harus bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan tersebut khususnya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

c. Terdapatnya sikap santun pegawai dalam melayani penumpang

Dalam melayani penumpang seorang pegawai dituntut untuk selalu menjaga etika dan sikap sopan santunnya. Karena sebagaimana diketahui bahwa pegawai merupakan aparat pelayanan masyarakat yang harus mampu memberikan pelayanan terbaik dalam rangka memberikan kepuasan kepada penumpang (masyarakat).

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi standar pelayanan publik penyeberangan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden terhadap indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.9

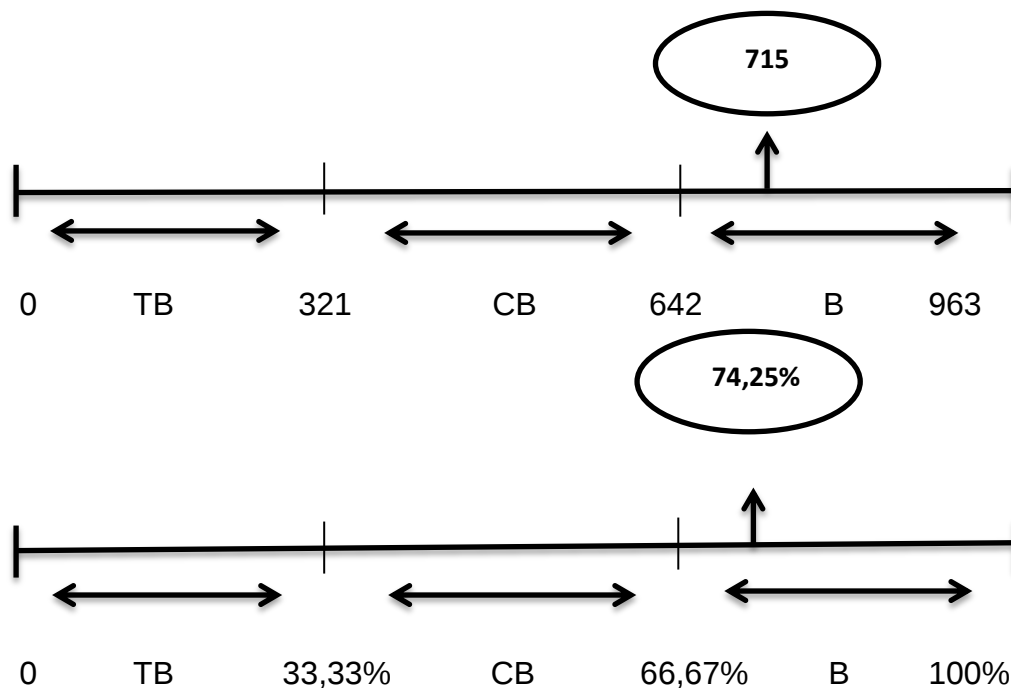
Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Sub Indikator	Total
1	Pegawai mempunyai keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang kerja masing-masing	237
2	Terdapatnya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya	238
3	Terdapatnya sikap santun pegawai dalam melayani penumpang	240
Total Skor		715

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 di atas, dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat di kategorikan Baik.

Dalam penelitian analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dilihat dari pegawai mempunyai keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang kerja masing-masing di peroleh skor sebanyak 237, terdapatnya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya diperoleh skor sebanyak 238, terdapatnya sikap santun pegawai dalam melayani penumpang diperoleh skor jawaban sebanyak 240, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 715 berada pada kategori Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut :



Dengan melihat kontinum di atas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden pegawai dan penumpang tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan berada pada kategori Baik, dengan total skor jawaban sebanyak 715 di antara rentang skor (643-963), dengan nilai persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 74,25% diantara rentang (66,67% - 100%).

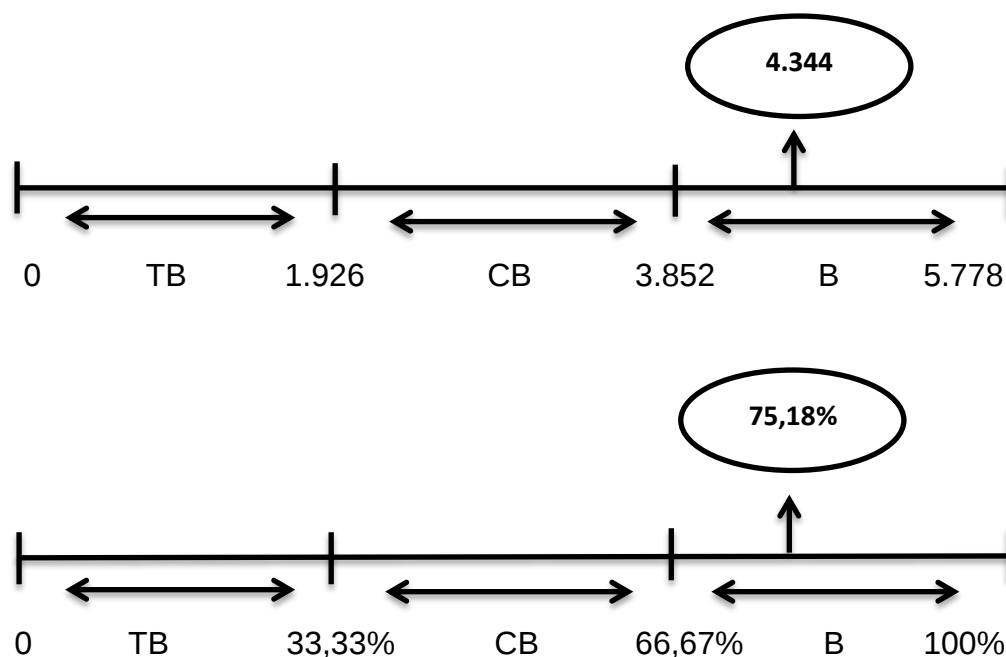
Tabel V.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Standar Pelayanan Publik
Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan
Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

No	Indikator	Total
1	Prosedur Pelayanan	750
2	Waktu Penyelesaian	757
3	Biaya Pelayanan	752
4	Produk Pelayanan	767
5	Sarana dan Prasarana	603
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	715
Total Skor		4.344

Sumber Data : Hasil Olahan Penelitian, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.10 di atas dapat dilihat rekapitulasi dapat disimpulkan bahwa analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat dikategorikan Baik. Kenyataan ini terbukti dalam penelitian yang dilakukan terhadap 6 (enam) indikator dengan total skor jawaban sebanyak 4.344 yaitu pada kategori Baik.

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



Dengan melihat kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pegawai dan penumpang tentang standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau secara keseluruhan dari 6 (enam) indikator yang berada pada kategori

Baik, dengan total skor jawaban sebanyak 4.344 diantara skor (3.853-5.778), dengan nilai persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 75,18% diantara rentang skor (66,67% - 100%).

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

Standar pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menjadi landasan dasar dalam pelaksanaan pelayanan. Aturan yang sudah ada hendaknya diimplementasikan agar penyelenggaraan pelayanan publik tetap tertib. Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada 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 standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dalam pelaksanaannya memiliki beberapa faktor pendukung sebagai berikut :

- a. Terdapatnya produk pelayanan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan diperlukan produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan untuk penumpang. Sebagaimana observasi yang penulis lakukan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau produk pelayanan sudah tergambar dengan jelas sehingga penumpang bisa merasakan proses atau langkah-langkah yang harus dilakukan ketika ingin berangkat menggunakan kapal Ro-Ro tersebut.

- b. Pegawai memeriksa identitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan

Untuk menjamin keamanan dan keselamatan penumpang dalam melaksanakan pelayanan yaitu pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau melakukan pemeriksaan identitas seluruh penumpang apakah sesuai dengan tiket yang ada. Dalam hal ini pegawai sudah melakukan kegiatan tersebut dengan baik sesuai dengan aturan dan ketentuan berlaku.

2) Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu :

- a. Tidak terdapatnya ruang tunggu bagi para penumpang yang membawa kendaraan roda dua sehingga penumpang menunggu keberangkatan di jalur antrian dalam cuaca panas dan hujan

Untuk menjamin kenyamanan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan yaitu pada pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau menyediakan ruang tunggu untuk penumpang yang ingin melakukan keberangkatan agar merasa nyaman dalam menunggu keberangkatan kapal Ro-Ro.

- b. Terdapatnya Kondisi antrian roda dua yang memadai bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro.

Untuk menjamin kenyamanan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan yaitu pada pihak UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau menyiapkan tempat antrian roda dua yang nyaman untuk penumpang yang ingin melakukan keberangkatan dalam menunggu kapal Ro-Ro.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran sesuai dengan temuan penelitian.

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat di kategorikan Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian penulis lakukan terhadap 6 (enam) indikator yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dari 107 responden diperoleh skor keseluruhan sebanyak 4.375 diantara rentang skor (3.853-5.778), dengan nilai

persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 75,18% diantara rentang skor (66,67% - 100%).

2. Faktor pendukung dalam standar pelayanan publik penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah terdapatnya produk pelayanan oleh penumpang dalam melaksanakan pelayanan, pegawai memeriksa identitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan, sedangkan yang menjadi faktor penghambat mengenai standar pelayanan publik penyeberangan Ro-Ro pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu: Tidak terdapatnya ruang tunggu bagi para penumpang yang membawa kendaraan roda dua sehingga penumpang menunggu keberangkatan di jalur antrian dalam cuaca panas dan hujan, Masih terdapatnya tempat antrian roda dua yang kurang memadai dalam penyeberangan Ro-Ro Dumai-Rupat.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang penulis paparkan diatas ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, yaitu :

1. Disarankan kepada Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk pelayanan, khusus terkait tersedianya ruang tunggu untuk

memberikan kenyamanan kepada penumpang (masyarakat) dalam menunggu keberangkatan kapal Ro-Ro.

2. Disarankan kepada Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau menyediakan tempat antrian roda dua yang memadai dalam penyeberangan Ro-Ro Dumai-Rupat. Agar disaat penumpang menunggu antrian dalam penyeberangan Ro-Ro penumpang mendapatkan kenyamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Hayat. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada Depok. 2017.
- Ibrahim, Amin. Teori dan Konsep Pelayanan Pelayanan Publik Serta Implementasinya. 2008.
- Komarudin. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Genesindo. Jakarta, 2014.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPPSTIM YKPN, Yogyakarta, 2015.
- Moernir, H. AS. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta. 2017.
- Mukarom Zaenal, Laksana, Muhibudin Wijaya Manajemen Pelayanan Publik, Pustaka Setia, Bandung, 2015.
- Napitupulu, Paimin. Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. PT. Alumni. Bandung. 2012.
- Rahmayanti. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Prima. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan minimal. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014
- Sinambela, Litjan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung. 2012.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2002 tentang Tata
Kepelabuhan Nasional

Peraturan Gubernur Riau Nomor 70 tahun 2019 tentang Unit Pelaksana
Teknis Pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

Keputusan Gubernur Riau Nomor : 271/V/2009 tentang penetapan lintasan
penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal (Rupat).

Keputusan Kepala Dinas Perhubungan No : KPTS.090/DPHBUPT.3/582
tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelabuhan
Penyeberangan di Provinsi Riau



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

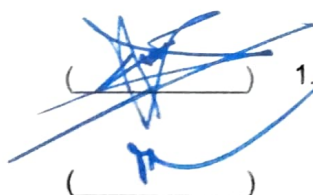
Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 21/KPTS/STIA-LK/D/IX/2023 Tanggal 12 September 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Sabtu Tanggal Enam belas 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 : **WULANDARI**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811094**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN RO-RO UPT PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**
Tanggal Ujian : 16 September 2023
Waktu Ujian : 09:00-10:00
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. DR. DEDE MIRZA, SH., MH
(Pembimbing II)

()

Saksi - Saksi :

1. JESIKA PUTERI, S.A.P, M.Si

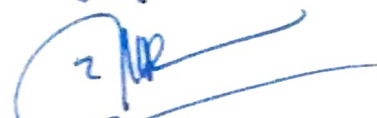
()

Ketua,

()

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

()

E. MAZNAH HIJERIAH, 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

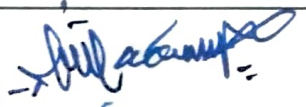
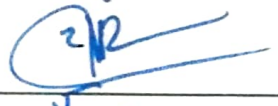
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Sabtu Tanggal Enam belas 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 : **WULANDARI**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811094**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN
RO-RO 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.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota	

Dumai, 16 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, 16 September 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **WULANDARI**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811094**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYEBERANGAN ROLL ON-ROLL OFF (RO-RO) PADA UPT PENGELOLAAN PERHUBUNGAN WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI RIAU**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

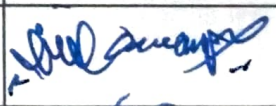
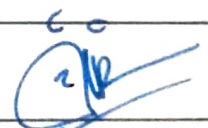
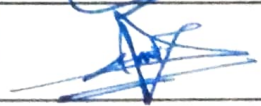
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

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		10/10-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH. S.Sos.. M.Si	Sekretaris		10/10 23
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota		10/10-2023
4.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota		9/10 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

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 55/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

Dumai, 17 Maret 2023

Nomor : 055/STIA-LK/D/III/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

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	: WULANDARI
No. Induk Mahasiswa	: 1910090811094
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN RO-RO (RUPAT-DUMAI) 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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk Sdri. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan Sdr. Dr. DEDE MIRZA, SH., MH Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **WULANDARI/1910090811094** 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
D U M A I

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0104/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 : 055 / STIA - LK / D / III / 2023 Tanggal 17 Maret 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **WULANDARI**
No. Induk Mahasiswa : 1910090811094
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Bima Sakti Kel. Batu Panjang Kec. Rupat Kab/Kota Kabupaten Bengkalis
Nomor Telp : 083124487411

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 JASA PENYEBERANGAN RO-RO (RUPAT - DUMAI) PADA UPT.
PENGELOLAAN 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. 31/DPMPTSP-PP WII I / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Gusnita
Jabatan : Staff Sub Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan :

Nama : Wulandari
Nim : 191009011094
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian dari Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 0104/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 : Dumai, 2023
Perihal : Pengisian Angket Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/I UPT. Pengelolaan Perhubungan
Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

di-
Dumai

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Penulis yang berjudul “Analisis Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) 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, dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/Ibu berikan sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

WULANDARI
NIM : 1910090811094

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Perkerjaan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Petunjuk pengisian angket : jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikantanda ceklis (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Dengan kriteria jawaban sebagai berikut :
 - **B** : Baik skor nilai 3
 - **CB** : Cukup Baik skor nilai 2
 - **TB** : Tidak Baik skor nilai 1

No	Pernyataan	Alternatif jawaban		
		B	CB	TB
1	Tempat pembelian tiket penyeberangan yang mudah dipahami	√		
2	Kondisi jalur khusus disabilitas yang memadai		√	

D. Pernyataan Angket

NO	PERNYATAAN	KRITERIA		
		B	CB	TB
1.	Standar prosedur pelayanan yang mudah dipahami dalam pelaksanaan pelayanan			
2.	Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku			
3.	Kotak saran yang disediakan untuk penumpang menyampaikan masukan dan saran mengenai prosedur pelayanan yang diberikan			
4.	Waktu pemberangkatan sesuai dengan yang telah ditentukan			
5.	Penjualan tiket dilakukan sesuai waktu yang ditetapkan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau			
6.	Standar waktu pelaksanaan pelayanan di oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau			
7.	Papan pengumuman mengenai biaya/tarif yang harus di bayar penumpang			
8.	Standar biaya yang diberlakukan sesuai dengan kualitas pelayanan yang di peroleh penumpang			
9.	Tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang			
10.	Memeriksa identitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan			
11.	Harga tiket yang sesuai dengan aturan yang berlaku			
12.	Rasa nyaman dan aman yang dirasakan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan			
13.	Kondisi ruang tunggu yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan			
14.	Terdapatnya Kondisi antrian roda dua yang memadai bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro			
15.	Kondisi parkir yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan			
16.	Mempunyai keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang kerja masing-masing			
17.	Tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya			
18.	Sikap santun dalam melayani penumpang			

SARAN

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

A. Permohonan Pengisian Angket

No. Angket : Dumai, 2023

Perihal : Pengisian Angket Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/I Penumpang Penyeberangan Ro-Ro
di-
Dumai

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Penulis yang berjudul “Analisis Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) 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, dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/Ibu berikan sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

WULANDARI

NIM : 1910090811094

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Perkerjaan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Petunjuk pengisian angket : jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikantanda ceklis (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Dengan kriteria jawaban sebagai berikut :
 - **B** : Baik skor nilai 3
 - **CB** : Cukup Baik skor nilai 2
 - **TB** : Tidak Baik skor nilai 1

No	Pernyataan	Alternatif jawaban		
		B	CB	TB
1	Tempat pembelian tiket penyeberangan yang mudah dipahami	√		
2	Kondisi jalur khusus disabilitas yang memadai		√	

D. Pernyataan Angket

NO	PERNYATAAN	KRITERIA		
		B	CB	TB
1.	Standar prosedur pelayanan yang mudah dipahami dalam pelaksanaan pelayanan			
2.	Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku			
3.	Kotak saran yang disediakan untuk penumpang menyampaikan masukan dan saran mengenai prosedur pelayanan yang diberikan			
4.	Waktu pemberangkatan sesuai dengan yang telah ditentukan			
5.	Penjualan tiket dilakukan sesuai waktu yang ditetapkan oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau			
6.	Standar waktu pelaksanaan pelayanan di oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau			
7.	Papan pengumuman mengenai biaya/tarif yang harus di bayar penumpang			
8.	Standar biaya yang diberlakukan sesuai dengan kualitas pelayanan yang di peroleh penumpang			
9.	Tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang			
10.	Memeriksa identitas penumpang berdasarkan tiket dalam setiap pemberangkatan			
11.	Harga tiket yang sesuai dengan aturan yang berlaku			
12.	Rasa nyaman dan aman yang dirasakan penumpang dalam pelaksanaan pelayanan			
13.	Kondisi ruang tunggu yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan			
14.	Terdapatnya Kondisi antrian roda dua yang memadai bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan ke penyeberangan Ro-Ro			
15.	Kondisi parkir yang memadai bagi penumpang dalam proses pembelian tiket dan menunggu keberangkatan			
16.	Mempunyai keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang kerja masing-masing			
17.	Tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya			
18.	Sikap santun dalam melayani penumpang			

SARAN

NO	INDIKATOR STANDAR PELAYANAN																	
	PROSEDUR PELAYANAN			WAKTU PELAYANAN			BIAYA PELAYANAN			PRODUK PELAYANAN			SARANA DAN PRASARANA			KOM. PET. PEMBERI PELAYANAN		
	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3
PEGAWAI A																		
1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2
2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
5	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1
6	2	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3
7	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
8	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2
9	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
11	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
14	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2
15	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2
17	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
18	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
19	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2

20	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
21	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	3	2
22	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
23	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
25	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
26	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2
27	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
28	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3
29	2	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2
30	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2
31	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3
32	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3
PENUMPANG B																		
33	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	2
34	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3
35	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
36	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3
39	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1
40	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
42	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2
43	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1

44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	1
46	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
52	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1
53	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
54	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
57	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
60	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1
61	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
62	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
63	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2
64	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
65	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
66	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3
67	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2
68	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2

69	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3
70	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3
71	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
72	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2
73	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3
74	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1
77	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
78	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3
79	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
80	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2
81	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3
82	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
83	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
84	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2
85	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	2
86	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
87	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2
88	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3
89	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
90	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3
91	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2
92	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3
93	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2

94	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2
95	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2
96	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3
97	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
98	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3
99	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
100	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3
101	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
104	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
105	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2
106	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1
107	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2
Skor	271	274	205	240	254	263	253	250	249	259	270	238	185	212	206	237	238	240
Total	750			757			752			767			603			715		
Rekap	4344																	

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : **WULANDARI**
NOMOR MAHASISWA : **1910090811094**
PROGRAM STUDI : **ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN
PUBLIK PENYEBERANGAN RO-RO 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 penunjuk Dosen Pembimbing	
29/05/2023	▪ Perbaikan Bab I s.d Bab IV ▪ Konsep angket	
08/07/2023	▪ Revisi angket	
10/07/2023	▪ Acc angket	
11/07/2023	▪ Persetujuan penyebaran angket	
21/08/2023	▪ Perbaikan Bab I s.d Bab VI	
23/08/2023	▪ Melampirkan lampiran sesuai format skripsi	
25/08/2023	▪ Revisi format	
28/08/2023	▪ Acc skripsi	

Dumai,
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



DILA ERLIANTI.S.Sos., MSi

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : WULANDARI
NOMOR MAHASISWA : 1910090811094
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STANDAR PELAYANAN
PUBLIK PENYEBERANGAN RO-RO PADA
UPT. PENGELOLAAN PERUBUNGAN
WILAYAH I DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI RIAU

NAMA PEMBIMBING II : Dr. DEDE MIRZA, SH.,MH

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
24/04/2023	▪ Menyerahkan surat keterangan penunjukan Dosen Pembimbing	
06/05/2023	▪ Lanjut perbaiki Bab I,II, dan Bab III ▪ Perbaiki teori ▪ Perbaiki Gejala masalah	
20/05/2023	▪ Revisi Latar Belakang Masalah ▪ Bimbingan membuat angket	
22/05/2023	▪ Penyerahan angket penelitian dan konsultasi angket penelitian	
08/07/2023	▪ Acc angket ke pembimbing I	
01/08/2023	▪ Pemahaman Bab V	
08/08/2023	▪ Melanjutkan Bab VI ▪ Lengkapi format	

18/08/2023	▪ Perbaikan penulisan	
20/08/2023	▪ Acc skripsi	

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



DILA ERLIANTI, S.Sos., Msi
NIDN.1017057101

BIOGRAFI PENULIS



Wulandari, S.A.P., adalah nama penulis skripsi ini. Penulis dilahirkan di Batupanjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis pada tanggal 30 Januari 2002 yang merupakan Anak ke 2 dari 3 bersaudara, dari pasangan Bapak Syamsuri dan Ibu Sumarni. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Batupanjang, lalu melanjutkan pendidikan di MTSS Nurul Tauhid Simpang Lima Duri, kemudian melanjutkan ke jenjang SMK Negeri 1 Rupat. Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan kemudian 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 Standar Pelayanan Publik Penyeberangan Roll On-Roll Off (Ro-Ro) pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau**”.