

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN  
PELABUHAN PENYEBERANGAN SUNGAI SELARI-AIR PUTIH KABUPATEN  
BENGKALIS TAHUN 2023**

**Oleh : MUHAMMAD AL ZIKRI**

**PEMBIMBING: ISRIL**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Rapid developments in maritime transportation have increased the number of people traveling and transporting goods between regions. To balance this increase, transportation providers need to provide a service with optimal value intended for passengers and goods. A number of regulations have been implemented, including "Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM. 39 of 2015 concerning Standards for Ferry Transport Passenger Services. Passengers are individuals who use transportation, such as planes, trains, buses, or other types of transportation. At the Selari River Crossing Port in Bengkalis Regency, Riau Province, which serves the Air Putih - Selari River route, there is congestion, especially on weekends when people choose to make the crossing to Bengkalis Island. Passenger services at this port should meet service standards regulated by statutory regulations so that port activities can run well. lari Crossing Port UPT, Bengkalis Regency. The data used in this research is divided into two types, namely primary data collected through purposive informant selection techniques, and secondary data in the form of supporting information related to passenger services. Data collection techniques involve interviews and documentation. The data analysis was carried out using qualitative analysis methods. The results of this research indicate that the implementation of the 2023 Selari-Air Putih River Crossing Harbor Passenger Transport Service Policy in Bengkalis Regency has not gone well and, there are still several service aspects that need to be improved and improved further. However, in reality there are several aspects of service to passengers whose categories do not comply with applicable regulations. The research approach that was chosen was a qualitative approach with the type of research being descriptive. This research was carried out at "UPT White Water-Sungai Selari Crossing Port, Bengkalis Regency". The data used in the scope of this research is divided into two types, namely primary data which is collected using purposive informant selection techniques, and secondary data in the form of supporting information related to passenger services. Data collection techniques involve two things, namely interviews and documentation. The data analysis was carried out using qualitative analysis methods. The results of this research provide an indication that the implementation of the 2023 Selari-Air Putih River Crossing Harbor Passenger Transport Service Policy in Bengkalis Regency has not gone well and, there are still several service aspects that need to be improved and improved further.*

**Keyword:** Service Quality, Service Standards, Transportation.

## ABSTRAK

*Perkembangan pesat dalam transportasi laut telah meningkatkan jumlah perjalanan manusia dan pengangkutan barang antarwilayah. Untuk menyeimbangkan peningkatan ini, penyedia transportasi perlu untuk memberi suatu layanan dengan nilai optimal yang peruntukannya bagi penumpang dan juga barang. Sejumlah regulasi telah diterapkan, termasuk “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Penumpang adalah individu yang menggunakan transportasi, seperti pesawat, kereta api, bus, atau jenis transportasi lainnya”. Di Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari di Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, yang melayani rute Air Putih–Sungai Selari, terjadi kepadatan terutama pada akhir pekan ketika masyarakat memilih untuk melakukan penyeberangan ke Pulau Bengkalis. Layanan penumpang di pelabuhan ini seharusnya memenuhi standar pelayanan yang diatur oleh peraturan perundangan agar kegiatan kepelabuhanan dapat berjalan dengan baik. Namun, kenyataannya ada beberapa aspek berupa pelayanan pada penumpang yang kategorinya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pendekatan dari penelitian yang dilakukan pemilihan ialah berupa pendekatan kualitatif dengan jenis penelitiannya yakni deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di “UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari Kabupaten Bengkalis”. Data yang dipergunakan dalam cakupan penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yakni data yang secara jenis primer yang dilakukan pengumpulan dengan melalui teknik pemilihan informan secara purposif, dan data sekunder yang berupa informasi penunjang terkait pelayanan penumpang. Teknik pengumpulan data melibatkan dua hal yakni wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dilaksanakan dengan mempergunakan metode analisis kualitatif. Hasil dari Penelitian ini memberi suatu petunjuk bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Penumpang Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis Tahun 2023 belum berjalan dengan baik serta, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lebih lanjut.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Standar Pelayanan, Transportasi.*

### A. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Salah satu kewajiban pemerintah ialah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah berperan sebagai organisasi publik non-profit yang berarti pemerintah bertujuan untuk menyediakan layanan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab dalam mengelola sumber daya publik dan menjalankan kebijakan yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat luas. Sebagai organisasi non-profit, fokus

utama pemerintah adalah melayani kepentingan umum, bukan keuntungan komersial.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal di Pelabuhan, menunjukkan betapa pentingnya memberi suatu pelayanan dengan sifat optimal kepada masyarakat dari berbagai aspek.

Penyediaan layanan publik adalah tugas utama dalam pemerintahan yang

sering kali terabaikan karena kompleksitas dan kerumitan masalah yang dihadapi pemerintah. Masyarakat mengharapkan adanya perbaikan dalam tata kelola pemerintahan yang lebih bersih, akuntabel, dan andal dalam hal untuk menjalankan fungsi dan perannya. Harapan besar dari masyarakat ini berpotensi mengubah paradigma dan tatanan dasar dalam sistem pemerintahan.

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian dari kegiatan yang secara tujuan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan beberapa hal seperti barang, jasa, dan atau juga layanan administratif yang keseluruhan poin tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Kegiatan tersebut dilakukan penyediaan oleh penyelenggara pelayanan di lingkup publik untuk setiap warga negara dan juga penduduk.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan wujud dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Peran ini sangat strategis karena menentukan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat serta mengukur seberapa baik negara menjalankan fungsinya sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992:56) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan sumber daya material, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka.

Pelayanan publik bagi organisasi pemerintah atau birokrasi adalah salah satu bentuk nyata dari peran aparat negara sebagai pelayan masyarakat, selain sebagai pelayan negara. Tujuan utama dari

pelayanan publik ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat atau warga negara.

Pelabuhan adalah salah satu moda transportasi yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat di Indonesia, terutama karena negara ini merupakan negara maritim. Moda transportasi berfungsi sebagai layanan di sektor jasa yang berperan penting dalam mendukung berbagai aktivitas manusia guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu layanan yang disediakan oleh moda transportasi ini adalah jasa angkutan penyeberangan.

Layanan angkutan mencakup kegiatan penyeberangan, yang diselenggarakan melalui dua tempat utama di Indonesia, yaitu Pelabuhan penyeberangan dan angkutan penyeberangan itu sendiri. Penyelenggaraan ini memastikan kelancaran proses perpindahan antarwilayah melalui jalur transportasi air.

Pelabuhan merupakan sebuah area yang terdiri dari daratan dan/atau perairan yang memiliki batasan-batasan tertentu. Tempat ini digunakan untuk berbagai kegiatan pemerintahan dan komersial, seperti kapal bersandar, penumpang naik dan turun, serta bongkar muat barang. Pelabuhan juga mencakup terminal dan tempat berlabuh yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran, serta mendukung berbagai kegiatan terkait pelabuhan. Selain itu, pelabuhan berfungsi sebagai titik perpindahan antara moda transportasi intra dan antarmoda. (UU Pelayaran No.17 Tahun 2018).

Transportasi, sebagai tulang punggung dan sarana interaksi sosial dalam masyarakat, memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi di tingkat kabupaten.

Penyelenggaraan layanan dan pembangunan di sektor perhubungan telah berhasil menghubungkan berbagai wilayah dan mendistribusikan pembangunan secara merata. Namun, meskipun ada banyak keberhasilan, masih ada tantangan signifikan yang harus dihadapi di masa depan. Hal ini sejalan dengan perubahan dan dinamika lingkungan strategis, sementara sektor transportasi terus dituntut untuk mendukung dan mendorong aktivitas sosial ekonomi di seluruh pelosok daerah. (RPJMD KAB. BENGKALIS Tahun 2021 – 2026).

Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari merupakan salah satu pelabuhan yang menyediakan layanan penyeberangan *ferry* Ro-Ro (*roll-on/roll-off*) yang menghubungkan dua kecamatan, yaitu Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari yang berlokasi di Pulau Sumatera dan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih di Pulau Bengkalis, yang dipisahkan oleh laut sejauh sekitar 5 km waktu tempuh kurang lebih 45 menit. Pelabuhan ini berfungsi utama sebagai penghubung Ibu Kota Kabupaten Bengkalis dengan kota-kota lain di Pulau Sumatera.

Kapal Ro-Ro (*roll-on/roll-off*) adalah kapal yang dapat memuat kendaraan dengan penggerakannya sendiri dan juga dapat keluar dengan sendirinya. Kapal ini disebut sebagai kapal *roll on-roll off*, atau disingkat Ro-Ro, dan dilengkapi dengan pintu rampa yang dihubungkan ke dermaga apung atau dermaga yang dapat bergerak (Anonim, 2016). Kapal Ro-Ro berfungsi untuk menghubungkan selat sebagai cara untuk menyambungkan perhubungan darat yang terputus karena adanya selat. Oleh karena itu, kapal ini memiliki ruang untuk kendaraan seperti mobil, truk, bus, dan kendaraan bermotor. Kapal ini berbeda dengan yang disebut

"lo-lo", yang berarti "*lift on-lift off*", karena kapal ini menggunakan derek untuk memuat dan membongkar barang. Kapal Ro-Ro ini memiliki landai di dalamnya kapal yang memungkinkan kargo berputar di dan keluar dengan efisien.

Ditarik dari sejarah yang ada, Pelabuhan Kapal Ro-Ro Bengkalis dibangun pada tahun 1995. Sebelum ada kapal Ro-Ro, penyeberangan dilakukan menggunakan perahu tradisional bernama Pompong yang memiliki kapasitas, teknis, dan keselamatan terbatas. Sejak pelabuhan Ro-Ro dibangun, pelabuhan ini telah menjadi salah satu penunjang utama perekonomian masyarakat Kabupaten Bengkalis.

Transportasi dari Pulau Bengkalis ke Pulau Sumatera bisa menggunakan kapal penumpang (*ferry*) seperti Dumai, Pakning, dan Pekanbaru. Selain itu, terdapat juga kapal *Roll on Roll Off* (Ro-Ro) yang bisa mengangkut barang serta kendaraan roda dua dan roda empat. Ini berarti akses menuju Pulau Bengkalis sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis sangat mudah.

Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari terletak di Sungai Pakning, Bukit Batu, Kecamatan Bengkalis, Provinsi Riau. Pelabuhan ini memiliki 2 dermaga dengan mengoperasikan 5 (lima) unit kapal yaitu KMP. Bahari Nusantara, KMP. Persada Nusantara, KMP. Swarna Putri, KMP. Mutiara Pertiwi II, dan KMP. Permata Lestari III dengan jumlah total 22 trip/hari. Waktu pengoperasian kapal dimulai pukul 06.30 WIB–23.00 WIB. Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari memiliki 2 (dua) dermaga *movable bridge*, jasa angkutan yang di gunakan di Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari yaitu Kapal *Ferry* tipe Ro-Ro. Melayani lintasan Sungai Selari – Air Putih, Sungai

Selari – Batam, Sungai Selari – Selat panjang dan Sungai Selari Tanjung Balai karimun. Pelabuhan Sungai Selari memiliki fasilitas gerbang, loket, parkir inap, toilet, parkir pengantar/penjemput, musholla, pos jaga, jembatan timbang, kantin, jembatan trestle, dermaga 1, dermaga 2, parkir antrian kendaraan roda 4, parkir antrian kendaraan barang, parkir antrian kendaraan roda 2, dan gedung terminal.

Sedangkan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Bengkalis terletak di Jalan Pelabuhan Ro-Ro, Air Putih, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis. Pelabuhan ini dikelola oleh UPT Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dan melayani rute utama Air Putih – Sungai Selari dengan mengoperasikan lima unit kapal, total 22 perjalanan per hari. Jarak tempuh adalah lima mil laut dengan waktu sekitar 45 menit. Kapal beroperasi dari pukul 06.30 WIB hingga 23.00 WIB. Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memiliki dua dermaga *movable bridge*, dan jasa angkutan yang digunakan adalah kapal *ferry* tipe Ro-Ro.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014, Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari berada di bawah pemerintah daerah dan operasional tetap berkaitan erat dengan Kementerian Perhubungan, terutama dalam hal peraturan, standar keselamatan, dan kebijakan teknis. Ini termasuk dalam urusan pemerintahan yang berkaitan dengan dekonsentrasi, di mana pemerintah pusat melalui Kementerian Perhubungan mendelegasikan sebagian wewenangnya ke daerah, terutama dalam hal operasional transportasi dan teknis. Oleh karena itu, UPT yang dikelola oleh Dinas Perhubungan daerah harus mengikuti kebijakan pusat, tetapi

pengelolaan harian dilakukan oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tata Kerja Unit di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, dinas ini memiliki tanggung jawab untuk mendukung Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perhubungan. Pelaksanaan tugas ini dilakukan dengan mengacu pada prinsip otonomi daerah dan tugas pembantuan.

UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari merupakan urusan perhubungan yang meliputi transportasi darat dan penyeberangan dianggap sebagai urusan wajib non-pelayanan dasar karena mobilitas orang dan barang tetap merupakan tanggung jawab pemerintah daerah untuk menyelesaikannya. Dalam hal ini, pengelolaan pelabuhan penyeberangan seperti Pelabuhan Air Putih-Sungai Selari termasuk dalam kategori urusan wajib non-pelayanan dasar. Meskipun dalam beberapa kasus, kabupaten atau kota dapat diminta untuk mengelola ini, itu tetap menjadi tanggung jawab provinsi. Unit Pelaksana Teknis atau yang dilakukan penyingkatan dan penyebutan menjadi (UPT) Air Putih-Sungai Selari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis bertanggung jawab atas pengoperasian pelabuhan Ro-Ro sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis dan Keputusan Bupati Nomor 267/KPTS/VI/2018 yang menetapkan pelaksanaan pengoperasian pelabuhan

penyeberangan Air Putih dan Sungai Selari.

Selanjutnya, mengenai pengaturan tarif penyeberangan Ro-Ro Air Putih–Sungai Selari ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2022 tentang Tarif Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Kelas Ekonomi Lintas Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis. Peraturan ini menggantikan Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2015 yang sebelumnya mengatur tarif jasa pelayanan penyeberangan di rute tersebut. Peraturan tersebut mencakup tarif untuk berbagai kategori penumpang (termasuk bayi dan dewasa) serta

kendaraan dari golongan I hingga golongan VIII. Selain Peraturan Bupati tersebut, dasar hukum untuk menetapkan tarif layanan penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih juga mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2016, yang menegaskan bahwa penumpang angkutan harus memiliki tiket sebagai syarat wajib.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh UPT Air Putih-Sungai Selari melalui petugas penjualan tiket, jumlah rata-rata penumpang per hari untuk tiket pejalan kaki, sepeda motor, dan mobil (termasuk angkutan barang dan penumpang) adalah sebagai berikut:

**Table 1. Jumlah rata-rata penumpang Ro-Ro dalam satu hari**

No	Jenis Penumpang	Rata-Rata
1.	Pejalan Kaki	160 Orang
2.	Kendaraan Roda Dua	620 Orang
3.	Kendaraan Roda Empat	120 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>900 Orang</b>

*Sumber:* UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, 2024

Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari merupakan infrastruktur penting yang menghubungkan Kabupaten Bengkalis dengan daerah sekitarnya. Kualitas pelayanan di pelabuhan ini memiliki dampak langsung terhadap mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan kualitas hidup penduduk setempat. Oleh karena itu, Kualitas pelayanan penumpang merupakan aspek yang sangat penting dalam menjamin kepuasan dan keselamatan penumpang. Dalam konteks pelabuhan penyeberangan, pelayanan yang baik menjadi faktor kunci dalam menjaga kelancaran perjalanan dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan di pelabuhan

ini agar dapat mengidentifikasi kekurangan dan meningkatkannya.

Sebagai pintu gerbang utama, penting untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan penumpang di pelabuhan ini memenuhi standar yang ditetapkan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal di Pelabuhan. Peraturan ini mengatur standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh pelabuhan di Indonesia.

Beberapa poin penting yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 antara lain:

1. Standar Kebersihan: Pelabuhan harus menjaga kebersihan area publik, termasuk area tunggu,

toilet, dan fasilitas umum lainnya. Pembersihan dan pengelolaan limbah juga menjadi bagian penting dari standar kebersihan yang harus dipenuhi.

2. Standar Kenyamanan: Pelabuhan harus menyediakan fasilitas yang nyaman bagi penumpang, seperti tempat duduk yang memadai, ruang tunggu yang ber-AC, dan fasilitas penunjang lainnya yang memenuhi standar kenyamanan.
3. Standar Keamanan: Pelabuhan harus memastikan keamanan penumpang, termasuk pengaturan lalu lintas, pengawasan keamanan, dan perlindungan terhadap kecelakaan atau kejadian darurat.
4. Standar Informasi: Pelabuhan harus menyediakan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang, seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan, tarif, dan informasi penting lainnya.

Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di

pelabuhan, memberikan perlindungan kepada penumpang, serta menciptakan standar yang konsisten di seluruh pelabuhan di Indonesia yang telah menjadi acuan dalam menentukan kualitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan. Peraturan ini mencakup berbagai aspek diantaranya: keselamatan, keamanan, kehandalan/kesetaraan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan yang harus disediakan oleh pelabuhan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan peningkatan kebutuhan masyarakat, ekspektasi terhadap pelayanan publik juga semakin meningkat. Kabupaten Bengkalis yang memiliki potensi ekonomi yang signifikan, dan Pelabuhan Sungai Selari ini merupakan salah satu pintu gerbang utama untuk pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Namun, untuk memastikan pelabuhan ini berfungsi secara optimal, perlu dilakukan penilaian menyeluruh terhadap kualitas pelayanannya.

### Gambar 1. Ombudsman melakukan Kajian Cepat (Rapid Assesment) Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bengkalis



Sumber: [www.cakaplah.com](http://www.cakaplah.com), 2023

Berdasarkan Kajian Cepat atau yang dilakukan penyebutan pula dengan (Rapid Assesment) Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bengkalis Oleh Ombudsman RI ini menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam sistem pelayanan. Evaluasi ini melibatkan aspek-aspek seperti kecepatan layanan, kebersihan, kenyamanan fasilitas, serta kejelasan informasi kepada penumpang. Dengan meneliti fenomena ini, kita bisa

memperoleh suatu pemahaman yang nilainya lebih baik terkait dengan kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan penumpang di pelabuhan Sungai Selari.

Dalam beberapa tahun terakhir, pelabuhan penyeberangan Sungai Selari di Kabupaten Bengkalis telah menjadi pusat aktivitas transportasi yang penting bagi masyarakat setempat. Pelabuhan ini menjadi akses utama untuk transportasi darat antar pulau di wilayah tersebut.

### Gambar 2. Antrian panjang di Pelabuhan Sungai Selari



Sumber: <https://www.instagram.com/p/CwrqkC6viVd/kotasejalur>, 2023

Berdasarkan Komentar di atas yang dikutip dari salah satu postingan akun pengguna jasa Pelabuhan Sungai Selari terdapat fenomena yang kerap menarik perhatian terkait Pelayanan yang terjadi. Fenomena yang diamati adalah adanya keluhan dan ketidakpuasan dari para penumpang terkait pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis atau yang dilakukan penyebutan dan penyingkatan menjadi (UPT) Air Putih-Sungai Selari Dinas Perhubungan di Pelabuhan Sungai Selari. Beberapa

masalah yang sering muncul antara lain Sering kali terjadi keterlambatan yang melebihi jadwal yang telah ditetapkan, ketidakjelasan informasi sehingga penumpang tidak menerima informasi terkait perubahan jadwal yang terjadi, ketidakteraturan antrian kendaraan yang dianggap kurang memadai karena tidak tersedia petugas parkir yang bertugas secara terus-menerus, dan kebersihan fasilitas di area seperti ruang tunggu, toilet, dan ruang ibadah kurang memadai.

### Gambar 3. Kondisi kamar mandi gedung ruang tunggu penumpang di Pelabuhan Sungai Selari

## Fasilitas Ruang Tunggu Pelabuhan Roro Sei Pakning Sangat Jorok

Redaksi

5 Juli 2023 12:37 PM - 2 min read



IndependenNews.com, Bengkalis | Fasilitas pelabuhan Roll-off/Roll-on (Roro) bernilai miliaran rupiah di Sei Pakning, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, terlihat tidak mendapat perawatan dan terlihat sangat memprihatikan.

Beberapa fasilitas kamar mandi (toilet) yang ada di sekitar ruang tunggu penumpang Roro di pelabuhan Sei Pakning, terlihat sangat kotor dan mengeluarkan aroma yang sangat berbau.

Sumber: independennews.com, 2023

Pada gambar diatas menunjukkan Fasilitas pelabuhan *Roll-off/Roll-on* (Ro-Ro) bernilai miliaran rupiah di Pelabuhan Sungai Selari, terlihat tidak mendapat perawatan dan terlihat sangat memprihatikan. Standar pelayanan dengan sifat yang minimal ialah suatu komponen yang menjadi sangat penting dalam hal melakukan pemberian pelayanan yang dihadapkan dengan pengguna jasa. Namun pada pelabuhan yang digunakan untuk menyeberangan Sungai Selari masih ada ketidaksesuaian dengan standar tersebut yang melakukan penurunan kualitas dari pelayanan di lingkup publik seperti tidak adanya yakni, pertama berupa aspek keselamatan seperti berupa petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi petugas kesehatan, dan kursi roda. Kedua berupa aspek keamanan seperti kurangnya lampu penerangan, ketiga berupa aspek kenyamanan seperti kurangnya luasnya ruang tunggu dan penamabahan toilet,

keempat berupa aspek kemudahan atau juga keterjangkauan dari berbagai hal seperti informasi pelayanan, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, dan pelayanan bagasi penumpang, dan kelima berupa aspek kesetaraan seperti fasilitas bagi penumpang *difabel*.

Standar pelayanan dengan sifat minimal menjadi suatu tolak ukur dalam hal penyediaan suatu pelayanan dan bisa menjadi suatu acuan terkait dengan kualitas dari suatu pelayanan di cakupan publik yang dilakukan penyediaan oleh pengelola pelabuhan. Dengan hal itu maka pelayanan yang nilainya mempunyai mutu dan juga mempunyai suatu kualitas yang melibatkan pengguna dari jasa dengan cara langsung diharuskan untuk mendapat pelayanan penumpang sesuai dengan beragam peraturan yang berlakunya di dalam ruang lingkup tersebut.

Melihat fenomena yang diamati di lapangan serta latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Penumpang Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis Tahun 2023”**.

## **2. Urgensi Penelitian**

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena terdapat Ketidaksiesuaian Implementasi yang merujuk pada kesenjangan antara ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 dan praktik pelaksanaannya di lapangan. Kualitas Pelayanan yang Kurang Memuaskan yang mencakup lamanya waktu tunggu, kebersihan dan keselamatan bagi penumpang. Keterbatasan Infrastruktur dan Fasilitas di pelabuhan yang memengaruhi efisiensi dan kualitas layanan. diantaranya, kenyamanan fasilitas, kurangnya jumlah dermaga, kurangnya peralatan atau sarana penunjang dan kondisi infrastruktur yang kurang memadai.

## **3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan suatu tujuan yakni untuk mengetahui dan melakukan pendeskripsian Implementasi Kebijakan Pelayanan Penumpang Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis Tahun 2023, serta faktor-faktor penghambat implementasi kebijakan di dalamnya.

## **4. Manfaat Penulisan**

### **a) Manfaat Teoritis**

Melakukan pengaplikasian ilmu yang didapati penulis dengan cara langsung di lingkup lapangan dan melakukan penambahan

pengetahuan terkait dengan masalah yang terjadi serta memberi suatu solusi yang sesuai dengan ilmu yang dipunyai penulis yang kaitannya dengan standar pelayanan untuk penumpangan di pelabuhan penyeberangan.

### **b) Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa untuk memberi peningkatan dalam hal pelayanan penumpang di pelabuhan Sungai Selari oleh seluruh pemangku kepentingan dan menjadi bahan evaluasi serta masukan bagi pemerintah daerah khususnya UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis agar pengguna jasa merasa aman, nyaman, tertib, dan teratur selama berada di pelabuhan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kerangka Teori**

#### **a) Kebijakan Publik**

Kebijakan publik dirumuskan dan dikembangkan oleh pemerintah atau negara. Kebijakan dipandang sebagai suatu proses di mana setiap diskusi, pemikiran, dan analisis tentang kebijakan publik harus selalu memperhatikan Tiga Prinsip Sentral, yaitu formulasi, implementasi, dan evaluasi (Setyawan, 2021). Publik merupakan bagian dari keputusan politik, yang pada dasarnya merupakan keputusan yang mengikat dan memengaruhi masyarakat umum. Keputusan politik ini dipahami sebagai pilihan terbaik dari berbagai alternatif mengenai urusan yang menjadi kewenangan pemerintah (Hidayat S, 2022). Selanjutnya, menurut

Ekowanti, terdapat dua penggunaan konsep kebijakan, yaitu kebijakan dan kebijaksanaan, yang keduanya memiliki makna yang sama, yaitu rangkaian konsep yang menjadi landasan rencana dalam pelaksanaan tugas kepemimpinan dan cara bertindak. Pengertian kebijakan itu sendiri (Hidayat S, 2022) memiliki implikasi sebagai berikut:

- a. Pada awalnya, kebijakan negara diwujudkan dalam bentuk langkah-langkah yang ditetapkan oleh pemerintah.
- b. Kebijakan negara tidak hanya sekadar diumumkan, tetapi juga dijalankan dalam bentuk konkret.
- c. Kebijakan negara memiliki tujuan dan maksud yang menjadi landasan.
- d. Kebijakan negara harus selalu mengarah pada kepentingan semua warga masyarakat.

#### **b) Implementasi Kebijakan**

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) dalam (Lilik Ekowanti, 2004; 44) implementasi secara eksplisit mencakup tindakan individu atau kelompok, baik dari sektor swasta maupun publik, yang bertujuan untuk terus menerus mencapai serangkaian tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Ini termasuk usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dan mencapai perubahan besar maupun kecil sesuai dengan arahan keputusan kebijakan.

Menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam (Lilik Ekowanti, 2004;44) implementasi kebijakan mengikuti pola linear

antara pembuatan kebijakan, pelaksanaan, dan hasil kebijakan, dengan melibatkan variabel-variabel:

- a. Indikator kinerja mengestimasi standar dan tujuan kebijakan yang akan dicapai. Standar dan tujuan ini secara komprehensif dijelaskan sebagai cita-cita atau target dari keputusan kebijakan untuk mengevaluasi kinerja program. Standar dan tujuan tersebut harus jelas dan dapat diukur dengan mudah.
- b. Sumber daya, seperti dana atau insentif lainnya, berperan efektif dalam memfasilitasi pelaksanaan kebijakan. Sumber daya juga meliputi jumlah staf dan tingkat keahlian, ketersediaan informasi yang memadai, vitalitas organisasi, serta fasilitas dan wewenang yang diperlukan dalam implementasi kebijakan. Meskipun memiliki banyak staf tidak selalu berdampak positif pada implementasi kebijakan, karena keberhasilan bukan hanya tergantung pada jumlah staf tetapi lebih pada kualitas sumber daya manusia dan motivasi para pelaksana kebijakan.
- c. *Ripley* mengidentifikasi karakteristik lembaga

- pelaksana sebagai terdiri dari dua elemen, yaitu struktur formal organisasi dan sikap informal dari para pelaksana dalam menjalankan kebijakan.
- d. Sikap atau mentalitas pelaksana merupakan faktor penting. Dalam variabel ini, persepsi individu pelaksana harus dipertimbangkan dalam konteks dimana kebijakan akan dilaksanakan, termasuk pemahaman terhadap kebijakan, respons terhadap petunjuk atau instruksi yang diberikan, yang dapat bersifat menerima, netral, atau menolak.
- e. Komunikasi di antara organisasi dan aktivitas pelaksana merupakan aspek yang krusial. Komunikasi harus difokuskan pada kejelasan standar dan tujuan, keakuratan dalam menyampaikan informasi oleh para pelaksana, serta konsistensi dalam pesan yang disampaikan dari berbagai sumber informasi. Komunikasi dilakukan baik di dalam maupun antara organisasi, dan konsistensi dalam penafsiran berdasarkan standar dan tujuan kebijakan sangat diperlukan.
- f. Kondisi ekonomi dan sosial serta pengaruh lingkungan pada saat pelaksanaan kebijakan dapat memengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

## 2. Studi Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Riska Angga Dewi dan Yenita tahun 2023 yang berjudul Analisis Pengaruh Variabel Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang Lintas Penyeberangan Ketapang–Lembar. Berdasarkan Penelitian tersebut dan didasarkan dengan hasil dari analisis yang dilaksanakannya pada 3 variabel yakni kenyamanan, keselamatan, dan keandalan yang memberi suatu pengaruh pada dua hal yakni kepuasan dan juga loyalitas memberi suatu petunjuk bahwa keselamatan menjadi suatu variabel yang sangat penting peruntukkannya bagi lintas penyeberangan di Ketapang – Lembar. Maka pemenuhan atas alat keselamatan pelayaran menjadi layak untuk mendapat suatu perhatian dengan sifat lebih oleh operator angkutan penyeberangan lintas di pelabuhan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Zurkiyah dan Sri Asfiati tahun 2021 yang berjudul Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara. Temuan Penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat pelayanan yang dinilai dari kapasitas dan infrastruktur yang tersedia saat ini di dermaga pelabuhan penumpang Teluk Nibung dinilai memadai. Meskipun demikian, masih diperlukan beberapa penambahan untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada semua

pengguna jasa di pelabuhan penumpang Teluk Nibung.

## **C. METODE**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, Menurut Denzin dan Lincoln (Albito Anggito dan Johan Setiawan, 2018), Penelitian kualitatif menjelaskan bahwa Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempergunakan latar belakang dengan sifat alamiah, dengan suatu maksud yakni melakukan penafsiran atas fenomena yang terjadi dan dilaksanakan dengan suatu jalan memperlibatkan beragam metode yang adanya di penelitian kualitatif, yakni pertama berupa wawancara, kedua berupa pengamatan, dan ketiga berupa pemanfaatan pada dokumen.

### **2. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian jenis deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh pemahaman tentang gambaran atau situasi tertentu dengan menjelaskannya secara rinci berdasarkan informasi faktual yang tersedia. Menurut (Arikunto, 2019:3) Penelitian ini secara tujuan untuk melakukan pemerolehan suatu pemahaman yang sifatnya mendalam terkait dengan hal tersebut, baik pada tingkat individu, kelompok, lembaga, atau organisasi.

### **3. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bengkalis pada UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari. Alasan melakukan penelitian di lokasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Data-data yang didapatkan dari UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari lebih akurat.
- b. Kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang di Pelabuhan

Penyeberangan Sungai Selari oleh UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari masih belum sesuai.

## **4. Jenis Data**

### **a. Data Primer**

Data primer dalam (Bungin, 2013), ialah suatu data yang dilakukan pemerolehan dengan cara langsung dari lapangan, khususnya terkait tanggapan dari informan mengenai informasi yang diperlukan dalam penulisan. Data primer dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan yang langsung diajukan kepada informan yang bersangkutan. diantaranya sebagai berikut:

1. Kebijakan yang telah dibuat oleh UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari tentang Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Sungai Selari Kabupaten Bengkalis Tahun 2023.
2. Kepatuhan dan kualitas penerapan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Sungai Selari sesuai dengan peraturan yang disebutkan.
3. Tanggapan petugas dan penumpang terhadap standar pelayanan yang diberikan di Pelabuhan Sungai Selari.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder ialah suatu data yang sudah ada sebelumnya. Data dengan jenis ini dilakukan pemerolehan dari beragam instansi yang punya kaitan pada objek dari penelitian yang pada selanjutnya dilakukan pengolahan serta dilaksanakan perekapan. Data ini diberikan secara tidak langsung, seperti melalui orang lain berupa tulisan, buku, dokumentasi dan catatan penting yang berkaitan dengan objek penulisan. Data sekunder yang

diperoleh penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Kebutuhan pelayanan penumpang untuk memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015.
2. Jumlah penumpang yang menggunakan layanan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sungai Selari.
3. Buku, jurnal, dan perundang-undangan.

## 5. Sumber Data

**Table 2. Informan Penelitian**

No	Nama	Keterangan
1.	Rasmiati, S. Ap	Kepala UPT Air Putih-Sungai Selari
2.	Muslim	Staf Pelayanan UPT Air Putih-Sungai Selari
3.	Suci Kurnia Ramuna, St	Administrasi
4.	Riski Putri Andriani, S.Tr.Ak	Administrasi
5.	M. Ilham Damrizal, S.Pd	Operator Informasi
6.	Dedeng, MP	Petugas Pelabuhan Sungai Selari
7.	Syaroni	Petugas Pelabuhan Sungai Selari
8.	Edi	Petugas Pelabuhan Sungai Selari
9.	Sultan Avtar Khota	Petugas Pelabuhan Air Putih
10.	Maini Ulfa	Penumpang pengguna motor
11.	Hardian Ade	Penumpang pengguna mobil
12.	Arya Duta Maulana	Penumpang pengguna pickup
13.	Syafrizal	Penumpang (mahasiswa)
14.	Syahru Robi	Penumpang pengguna gerobak
<b>Jumlah</b>		<b>14 Orang</b>

Sumber: Olahan Penulis, 2024

## 6. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara ialah suatu proses berupa tanya jawab antara dua pihak yakni penanya dan juga yang menjadi responden. Secara tujuan yakni untuk melakukan pemerolehan informasi atau juga data terkait dengan suatu topik yang tertentu dengan cara lengkap. Menurut Yusuf dalam (Supriadi, 2021) wawancara ialah

### 1) Informan

Informan penelitian ialah individu atau juga bisa kelompok yang memberi suatu informasi atau juga berupa data yang menjadi keperluan dalam hal proses penelitian dan dianggap punya suatu pengetahuan atau juga pengalaman dengan sifat relevan pada tujuan dari penelitian serta bersedia untuk memberi suatu informasi kepada penulis. Ada pula informan yang akan diwawancarai dalam cakupan penelitian ini bisa dilakukan penglihatan di cakupan tabel di bawah ini:

suatu teknik untuk melakukan pengumpulan data yang punya keterlibatan dengan proses berupe interaksi anatra dua pihak yakni pewawancara dan juga orang yang diwawancarai yang juga menjadi sumber informasi. Interaksi tersebut berupa suatu upaya dari pewawancara untuk bertanya dengan cara langsung kepada sumber informasi yang punya kaitan dengan sesuatu yang sedang

dilakukan penelitian mempergunakan pertanyaan yang sudah dilakukan penyiapan pada sebelumnya.

b. Dokumentasi

Secara umum, dokumentasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *documentation*. Ulistyo Basuki (Yulandari, 2023) mendefinisikan bahwa Dokumentasi ialah suatu pekerjaan untuk melakukan pengumpulan, melaksanakan penyusunan, dan melakukan pengelolaan dokumen dengan sifat literer yang melakukan pencatatan keseluruhan aktivitas dari manusia dan dilakukan penganggapan menjadi berguna untuk bisa dijadikan bahan keterangan dan juga penrangian terkait dengan beragam hal.

## 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah suatu proses untuk melakukan pengolahan data dan juga informasi ke dalam cakupan proses penelitian dan juga data tersebut akan menjadi suatu hasil dari penelitian atau juga informasi bersifat baru. Analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Musianto, 2002) ada 4 (empat) tahapan sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Menurut konsep yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman, Penulis dalam hal ini melakukan pengumpulan data penelitian melalui wawancara dan dokumentasi di lapangan dengan pendekatan yang obyektif.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan.

d. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi melibatkan upaya untuk menemukan atau memahami makna, pola, penjelasan, alur sebab-akibat, atau proposisi dari data. Setelah melakukan verifikasi, kesimpulan dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian yang diungkapkan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam proses analisis data dan merupakan tahap terakhir dalam pengolahan data.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Penumpang Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis Tahun 2023 serta faktor-faktor yang menghambat Implementasi Kebijakan didalamnya. Penulis melakukan perbandingan sesuai dengan “Lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan” yang dibandingkan dengan kondisi pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Van Horn dan Van Meter yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Standar dan Tujuan Kegiatan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang petugas terima dengan pelayanan yang sebenarnya petugas harapkan terhadap karakteristik pelayanan(Tjiptono, 2001). Jika jasa yang diterima atau dirasakan oleh konsumen

sesuai dengan yang diharapkan dan melampaui harapan petugas, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan; sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Standar Kebijakan yang diatur dalam Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 setidaknya mencakup beberapa aspek penting berikut:

**Table 3. Tingkat pemenuhan pada seluruh layanan aspek**

No	Jenis Pelayanan	Ketersediaan	
		Sesuai	Tidak Sesuai
<b>A. Keselamatan</b>			
1.	Informasi dan fasilitas keselamatan	1	3
2.	Informasi dan fasilitas kesehatan	2	2
<b>B. Keamanan</b>			
1.	Fasilitas keamanan	1	0
2.	Petugas keamanan	1	0
3.	Informasi gangguan keamanan	1	0
4.	Lampu penerangan	0	1
<b>C. Aspek Kehandalan/Keteraturan</b>			
1.	Layanan penjualan tiket	1	0
<b>D. Kenyamanan</b>			
1.	Ruang tunggu	1	1
2.	Toilet	0	1
3.	Musholla	2	0
4.	Lampu penerangan	0	1
5.	Fasilitas lajur penumpang	1	0
<b>E. Kemudahan/keterjangkauan</b>			
1.	Informasi pelayanan	1	1
2.	Informasi gangguan perjalanan kapal	0	1
3.	Informasi angkutan lanjutan	0	1
4.	Fasilitas layanan penumpang	0	1
5.	Tempat parkir	2	0
6.	Pelayanan bagasi penumpang	0	1
<b>F. Kesenjangan</b>			
1.	Fasilitas bagi penumpang <i>diffable</i>	0	1
2.	Ruang ibu menyusui	1	0
<b>JUMLAH</b>		<b>15</b>	<b>15</b>

Sumber: Olahan Penulis, 2024

Dari tabel di atas, jumlah total layanan yang tidak sesuai adalah 15 dari total 30 layanan. Jika total layanan sesuai adalah 15 dari 30 layanan, maka persentase layanan yang sesuai adalah 50%, dan layanan yang tidak sesuai juga

50%. Untuk menghitung persentase layanan yang tidak sesuai, kita gunakan rumus berikut:

**Tingkat Presentase Tidak Sesuai:**

$$\frac{\Sigma \text{sesuai}}{\Sigma \text{item pelayanan}} \times 100\% \dots\dots\dots$$

Berdasarkan tabel dan penjelasan diatas maka dapat dihitung jumlah kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan Sungai Selari. Untuk :

mengetahui berapa tingkat persentase yang tidak sesuai dapat dilihat dari tabel dibawah ini

**Table 4. Tingkat kesesuaian pelayanan pada Pelabuhan Sungai Selari**

Jenis Pelayanan	Tingkat kesesuaian		Presentase (%)	
	Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
Keselamatan	3	5	10%	16,67%
Keamanan	3	1	10%	3,33%
Kehandalan/keteratran	1	0	3,33%	0%
Kenyamanan	4	3	13,33%	10%
Kemudahan/keterjangkauan	3	5	10%	16,67%
Kesetaraan	1	1	3,33%	3,33%
<b>JUMLAH</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>

Sumber: Olahan Penulis, 2024

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat hasil persentase yang menunjukkan bahwa pelayanan di Pelabuhan Sungai Selari memiliki tingkat kesesuaian yang seimbang antara indikator yang sesuai dan tidak sesuai, masing-masing dengan 15 indikator. Persentase kesesuaian total mencapai 50%, sementara persentase ketidaksesuaian mencapai 50%, yang menunjukkan bahwa hampir separuh dari elemen pelayanan perlu diperbaiki. Dalam kategori keselamatan dan kemudahan/keterjangkauan, ada lima indikator yang tidak sesuai, yang merupakan titik penting untuk perbaikan. Kriteria kenyamanan dan keamanan lebih baik, dengan tingkat kesesuaian yang lebih tinggi. Namun, indikator kehandalan dan keteraturan ditunjukkan sesuai, sementara kesetaraan masih perlu diperbaiki. Hasil ini menunjukkan bahwa, meskipun ada beberapa area yang sudah sesuai, ada banyak hal yang perlu ditingkatkan untuk membuat pelayanan di pelabuhan lebih baik dan memenuhi standar pelayanan publik.

## 2. Sumber Daya

Dalam implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 pada UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari tahun 2023 kendala utama dalam menerapkan kebijakan sumber daya manusia adalah kurangnya kompetensi yang sesuai di beberapa posisi yang sangat penting, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan penumpang serta Jumlah pegawai yang masih kurang sehingga menyebabkan tumpang tindih dalam pekerjaan karena harus menangani lebih dari satu tugas pokok.

### a) Sumber Daya Manusia

Berdasarkan data yang diberikan oleh pihak UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, jumlah karyawan dan Pendidikan/Kompetensi yang dimiliki oleh pimpinan sampai staf sebagai berikut:

**Table 2. Jumlah karyawan dan pendidikan/kompetensi UPT Pelabuhan  
Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Uraian Jabatan</b>	<b>Pendidikan/Kompetensi</b>
1.	Rasmiati, S. Ap	Kepala UPT Penyeberangan	Penata III/d
2.	Elsa Yulia, Se.Sy	Administrasi	S1-Ekonomi Syariah
3.	Suci Kurnia Ramuna, St	Administrasi	S1-Teknik Planologi
4.	Riski Putri Andriani, S.Tr.Ak	Administrasi	D4-Akuntansi Keuangan
5.	Nabilla Apriananda Putri	Administrasi	SMK
6.	M. Hafiz Alfalah	Teknisi	D3-Teknik Informatika
7.	M. Ilham Damrizal, S.Pd	Operator Informasi	S1-Pendidikan
8.	Nova Listi Andriyanti	Operator Informasi	SMA
<b>Regu A</b>			
9.	Mulyadi	Ketua Regu	-
10.	Iskandar	Anggota	-
11.	Syafrizal. A.Md	Anggota	D3-Teknik Mesin
12.	Sarwandi	Anggota	-
13.	Zailani	Anggota	-
14.	Ridho Anafi	Anggota	-
15.	Tengku Zakaria	Anggota	-
16.	Dedeng, MP	Anggota	S1-Ilmu Pemerintahan
<b>Regu B</b>			
17.	Syaroni	Ketua Regu	-
18.	Muji Burahman	Anggota	-
19.	Oandy	Anggota	-
20.	Gusti Riski Ahmadi	Anggota	-
21.	Azlan, SE	Anggota	S1-Ekonomi
22.	Fadillah	Anggota	-
23.	Mhd. Zahir	Anggota	-
24.	Gusianto	Anggota	-
<b>Regu C</b>			
25.	Edi	Ketua Regu	-
26.	Heri	Anggota	-
27.	Bayundri Neldi	Anggota	-
28.	Afrizal	Anggota	-
29.	Deni Suhaimi	Anggota	-
30.	Mauren Kj, Amd	Anggota	D3-Teknik Sipil
31.	Miskun	Anggota	-
<b>Kebersihan</b>			
32.	M. Munizar	Ketua Kebersihan	-
33.	Roslan	Anggota	-
34.	Samsidar	Anggota	-

35.	Heri Susanto	Anggota	-
36.	Rian Afriansyah	Anggota	D3-Teknik Eloktronika
37.	Hari Supandi	Anggota	-
<b>Total Karyawan</b>			<b>36 Orang</b>

Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, 2024

Berdasarkan table diatas, Menurut Ibuk Riski Putri Andriani yang bertanggung jawab dalam administrasi menyatakan bahwa "Jumlah pegawai kami masih kurang, terutama pada posisi pokja. Hal ini menyebabkan respons terhadap keluhan konsumen menjadi lambat karena keterbatasan personil. Akibatnya, kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi kurang optimal."

Menurut Bapak Syaroni, sebagai Koordinator Lapangan Regu B yang menyatakan bahwa "Staf pelayanan penumpang di Pelabuhan Sungai Selari selalu

b) Adanya ketersediaan sumber dana, sarana dan prasarana.

indikator sumber dana, sarana dan prasarana masih banyak yang perlu perbaikan dan penambahan. Misalnya, banyak fasilitas yang memerlukan perbaikan, diantaranya pada indikator kenyamanan dan kebersihan, ada tiga toilet, hanya satu yang dapat digunakan. Gedung kantor dengan kondisi yang baik dan nyaman serta memiliki beberapa ruangan yang mendukung pelayanan. Sehingga, Secara keseluruhan, bangunan dan fasilitas haruslah berfungsi dengan baik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

### 3. Karakteristik Lembaga

a) Struktur Birokrasi dalam Pelaksanaan Kebijakan

berusaha memberikan layanan terbaik meskipun menghadapi kondisi yang terbatas. Banyak peralatan dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik, serta kekurangan personel, menjadi tantangan yang harus dihadapi."

Bapak Edi selaku Ketua Regu C, juga mengungkapkan pernyataan serupa dengan menyatakan bahwa "Jika menilai dari segi kehandalan pelayanan kepada konsumen, pihak UPT sudah melakukan upaya yang cukup baik. Namun, pencapaiannya belum optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana serta kekurangan jumlah personel."

Kenyamanan ruangan merupakan perhatian utama, yang tercermin dari adanya berbagai fasilitas tambahan untuk mendukung pelayanan di ruang tunggu. Fasilitas tersebut meliputi kursi, AC, kipas angin, televisi, tempat sampah, musholla, toilet, trolley untuk mengangkut barang bawaan penumpang, dan CCTV. Namun, beberapa fasilitas, seperti trolley, dalam kondisi yang kurang baik karena sudah rusak dan tidak bisa digunakan lagi. Hal ini menghambat proses pelayanan kepada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih.

Lembaga yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan biasanya memiliki



pelayanan kepada masyarakat, meskipun saat ini tidak ada SOP khusus dan hanya mengacu pada SK Kontrak sebagai panduan tugas. Dalam hal keselamatan, petugas mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor. 39 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Menurut Ibu Rasmia, S. Ap selaku Kepala UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari menyatakan bahwa “Pelayanan kepada pengguna jasa angkutan laut saat ini hanya mengikuti pedoman dari Undang-Undang dan Peraturan Bupati terkait pembentukan UPT. Hingga kini, belum ada SOP khusus yang diterapkan untuk pelayanan di sini, sehingga pelayanan dilakukan sesuai dengan kondisi yang ada. Selain itu, ada tantangan terkait kompetensi petugas, karena dari jumlah petugas yang ada, hanya Danru yang memiliki keahlian khusus dalam bidang transportasi laut.”

Menurut Bapak M. Ilham Damrizal, S. Pd selaku Operator Informasi menyatakan bahwa “Meski kami menghadapi tantangan dalam hal keterampilan petugas dan tidak memiliki SOP khusus untuk pelayanan, kami tetap berkomitmen untuk memastikan pelayanan yang berkualitas. Kami tetap mengutamakan standar keselamatan pelayaran dan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik, sesuai dengan standar yang telah kami tetapkan.”

#### 4. Sikap Pelaksana

Petugas Pelabuhan Sungai Selari telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Setiap petugas tampaknya memahami peran dengan baik dan berkomitmen penuh terhadap tanggung jawab yang diberikan. Konsep positif ini sangat penting untuk pelaksanaan kebijakan karena berdampak langsung pada kualitas layanan publik yang diberikan, khususnya di bidang transportasi penyeberangan, di mana komitmen dan kolaborasi organisasi sangat penting untuk keberhasilan.

**Gambar 1. 5 Dokumen Evaluasi Kinerja Pegawai dan Non-ASN**



Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, 2024

Berdasarkan dokumen Evaluasi Kinerja Pegawai dan Non-ASN diatas, Menurut Ibu Riski Putri Andriani, yang

bertanggung jawab dalam administrasi menyatakan bahwa “Komitmen dalam menjalankan tugas adalah hal yang sangat

penting dan menjadi prioritas utama. Keaktifan petugas pelabuhan sei selari dalam bekerja dibuktikan dari absensi setiap bulan nya, dan setiap bulannya absensi kehadiran dikirim ke kantor dinas perhubungan kabupaten bengkalis. Untuk staf diupt hadir setiap senin s/d jumat dari pukul 07.30 s/d 16.00 wib, sedangkan untuk anggota regu lapangan, loket dan

kebersihan kehadiran sesuai sift yg telah ditentukan. Untuk evaluasi kinerja ASN itu dibuat didalam aplikasi E-kinerja setiap bulannya, sedangkan untuk Non ASN dibuat setiap tahunnya ketika perpanjangan kontrak yg dinilai langsung oleh K.A UPT dan disetujui oleh kepala bidang sesuai SK.”

**Gambar 6. Daftar hadir petugas kebersihan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari**

*Sumber: UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, 2024*

### **5. Komunikasi antar Organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksana**

Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam hal ini bidang pelayaran bersama UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari telah secara rutin berkoordinasi dengan pihak swasta terhadap pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Selain itu, UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari juga telah bekerja sama dengan beberapa pihak swasta untuk

mempermudah pembelian tiket bagi penumpang yang telah di tetapkan dalam “Keputusan Bupati Bengkalis - nomor: 806/kpts/xii/2022 tentang Penetapan Tarif Tiket Terpadu Angkutan Penyeberangan Kelas Ekonomi Lintas Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari Kabupaten Bengkalis”. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat lebih optimal dan meningkatkan kenyamanan perjalanan penumpang di masa depan.

**Table 3. Nama kapal, pemilik kapal dan rute tujuan**

<b>Nama Kapal</b>	<b>Operator</b>	<b>Rute</b>
KMP Swarna Putri	PT. Jembatan Nusantara	Air Putih-Sungai Selari
KMP Mutiara Pertiwi II	PT. Atosim Lampung Pelayaran	Air Putih-Sungai Selari
KMP Bahari Nusantara	PT. Jembatan Nusantara	Air Putih-Sungai Selari
KMP Persada Nusantara	PT. Jembatan Nusantara	Air Putih-Sungai Selari
KMP Permata Lestari III	PT. Atosim Lampung Pelayaran	Air Putih-Sungai Selari

*Sumber:* UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, 2024

Menurut Ibu Rasmia, S. Ap selaku Kepala UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari menyatakan bahwa "Komunikasi terkait harga dan jumlah tiket merupakan poin krusial dalam interaksi antara pemerintah dan penyedia jasa swasta. Harga tiket dan jumlah tiket sering kali ditentukan berdasarkan hasil rapat koordinasi bersama pihak swasta. Mengenai pengaturan tarif penyeberangan Ro-Ro Air Putih-Sungai Selari ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2022 tentang Tarif Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Kelas Ekonomi Lintas Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis."

Menurut Ibu Riski Putri Andriani, Administrasi UPT menyatakan bahwa "Dari segi ketepatan jadwal, kami memastikan

informasi mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal disampaikan dengan akurat. Tiket kapal tersedia langsung di area pelabuhan, dan kami juga telah menjalin kerjasama dengan beberapa agen tiket untuk memfasilitasi pembelian tiket kapal cepat, khususnya untuk rute domestik."

Menurut Bapak Muslim, Staf Pelayanan di UPT menyatakan bahwa "Rapat antara pemerintah dan pihak swasta sering kali dilakukan setiap bulan atau sesuai kebutuhan. Rapat ini berfungsi untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan operasional dan pelayanan. Namun, ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan rapat, seperti jadwal yang tidak sinkron dan perbedaan pandangan dalam beberapa hal teknis."

**Gambar 7. Keputusan Bupati Bengkalis tentang Penetapan Tarif Tiket Angkutan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari**



Sumber: [ppid.bengkaliskab.go.id](http://ppid.bengkaliskab.go.id)

Berdasarkan dokumen diatas menunjukkan komunikasi pemerintah daerah dalam hal ini dinas perhubungan terkoordinir dengan baik, dengan di terbitnya Keputusan Bupati Bengkalis - nomor: 806/kpts/xii/2022 tentang Penetapan Tarif Tiket Terpadu Angkutan Penyeberangan Kelas Ekonomi Lintas Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari. Selain itu, Tanggapan masyarakat yang menunjukkan bahwa petugas secara konsisten memberikan informasi kepada penumpang mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. Bahkan ketika terjadi keterlambatan, petugas tetap memberikan pemberitahuan kepada penumpang, sehingga petugas tidak merasa dirugikan baik dari segi waktu maupun biaya.

## 6. Kondisi Ekonomi dan Sosial

### a) Lingkup Sosial

Salah satu instrumen lingkungan sosial adalah masyarakat sebagai pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari mendukung penuh petugas UPT Pelabuhan

Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari dalam menunjukkan komitmen tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini tercermin dari usaha petugas yang maksimal dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan, UPT Penyeberangan menerapkan sistem *shift*, yaitu pembagian jam kerja secara bergiliran. Sistem ini bertujuan memastikan bahwa pelayanan kepada konsumen tetap berjalan dengan lancar dan efektif, bahkan pada hari libur.

### b) Lingkup Ekonomi

Menurut Ibuk Rasmiati, S. Ap selaku Kepala UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari menyatakan bahwa dalam rangka menyukseskan implementasi kebijakan, Kondisi ekonomi yang relatif baik ini berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan implementasi, karena memungkinkan alokasi sumber daya keuangan yang memadai untuk melaksanakan Peraturan

Menteri Perhubungan Nomor. 39 Tahun 2015.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Penumpang Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Belum tersedianya SOP yang khusus mengatur pelayanan di UPT Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, sehingga pegawai hanya mengandalkan SK Kontrak sebagai panduan dalam melaksanakan tugas. Sementara itu, aspek Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015.
2. Didapati keluhan berupa Keterbatasan sumber daya manusia dalam penerapan prinsip pelayanan menyebabkan beberapa pegawai harus menangani lebih dari satu tugas utama, yang berpotensi menimbulkan tumpang tindih pekerjaan. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari.
3. Keterbatasan fasilitas pelayanan yang sudah tidak layak digunakan sesuai dengan “Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan”.
4. Pihak UPT Penyeberangan Pelabuhan Air Putih belum mampu untuk memenuhi ketentuan dalam “Peraturan Menteri Perhubungan 39 Tahun 2015” karena keterbatasan anggaran berupa penambahan dan perbaikan fasilitas. Fasilitas yang perlu ditingkatkan mencakup jumlah dermaga, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, penyediaan petugas kesehatan, kursi roda, peningkatan

penerangan, perluasan ruang tunggu, penambahan toilet, peningkatan informasi visual, informasi terkait angkutan lanjutan, fasilitas pelayanan penumpang, pelayanan bagasi serta fasilitas bagi penyandang disabilitas.

## E. KESIMPULAN

Kesimpulan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Penumpang Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis Tahun 2023 belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan” dan masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lebih lanjut.

Beberapa kendala utama dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Penumpang Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari-Air Putih Kabupaten Bengkalis Tahun 2023 bahwa UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari di Pelabuhan Sungai Selari didapati kekurangan sumber daya manusia dan memiliki kompetensi yang memadai di mana beberapa pegawai harus menangani lebih dari satu tugas pokok, menyebabkan tumpang tindih pekerjaan dan menghambat efisiensi pelayanan. Selain itu, fasilitas pelayanan yang ada sudah tidak layak digunakan lagi, ditambah dengan jumlah petugas lapangan yang terbatas, sehingga proses pelayanan jasa penumpang terhambat. UPT Pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari juga belum memiliki SOP yang spesifik untuk mengatur pelayanan, sehingga hanya mengandalkan SK Kontrak sebagai panduan kerja, dan untuk aspek Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, petugas berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

Abdussamad, H. Z. (2021). *Metode Penelitiankualitatif*. CV. Syakir Media Press.

Anderson, J. (1978). Public Policy-Making, Second edition, Holt, Rinehart and Winston: 1979 dalam Islamy, Irfan, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Cetakan 12, Bumi Aksara, Jakarta:2003.

Anderson, P. D. (1979). *The environmental policy arena and public interest politics*. Purdue University.

Edwards, George C., III dan Sharkansky, Ira. (1978). *The Policy Predicament*, San Francisco: W.H. Freeman.

Kasmad, R., & Terbuka, U. (2018). Implementasi kebijakan publik. *Makasar: Kedai Aksara*.

Kurniawan, A. (2020). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Analisis*. Pustaka Pelajar.

Knill, C., & Tosun, J. (2020). *Public policy: A new introduction*. Bloomsbury Publishing.

Nugroho, R. (2018). *Metode PenelitianKualitatif: Dasar-dasar dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.

Sarosa, S. (2021). *Analisis data Penelitiankualitatif*. Pt Kanisius.

Soekartawi. (2019). *Hukum Perhubungan Laut di Indonesia*. Sinar Grafika.

Sumardjono, M. D. (2021). *Standar Pelayanan Publik: Konsep, Kebijakan, dan Implementasi*.

Rajawali Pers.

Van Metter, D. S. (1975). *The Policy Implementation Proses: A Conceptual Framework Administration and Society, Vol 6 No.4, February*. United States of America: Sage Publications.

### Jurnal-Jurnal

Alfarol, B. (2023). Al – kalam issn 2355-3197. *Al-Kalam*, 10(1), 75–90.

GFallis, A. (2013). Teori Kebijakan Implementasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Herno Della, R., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Cantilever: Jurnal Penelitian Dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1–9.

<https://doi.org/10.35139/cantilever.v10i1.80>

Hidayat S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87–107.

Isnawati, I. (2018). CONTROL RECONSTRUCTION OF THE HOMELESS CHILDREN AS THE IMPACT OF URBAN DEVELOPMENT IN LAW PERSPECTIVE (A Study in Samarinda). *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 5(1), 83. <https://doi.org/10.26532/jph.v5i1>.

Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.

Masrully, M. (2019). Menakar implementasi kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja di Indonesia. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 22(1), 17.

Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penulisan. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 4(2), 123–136.  
<https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>

Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.

Sasongko Rubawangi, D. R., & Hidayat, S. (2020). Implementasi Tata Cara Pemindahan Barang Yang Melewati Batas Waktu Penumpukan (Long Stay) terhadap Dwelling Time di Terminal Petikemas Surabaya.

Salamun, S. (2024). Implementation of Public Service Policy at the White Water Crossing Technical Unit of the Bengkalis Regency Transportation Service. *The International Journal of Law Review and State Administration*, 2(3), 107-114.

Setyawan, D., Priantono, A., & Firdausi, F. (2021). George Edward Iii Model. *Publicio:*

*Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(2), 9–19.  
<https://doi.org/10.51747/publicio.v3i2.774>

Sinaga, N.A., Ambarita, R., & Talaumbanua, A.T. (2022). Upaya Pencapaian Loyalitas Kerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Kenyamanan dan Transparansi Kerja pada PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Persero) Sibolga. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*.

Susanto, P.D., Samin, R., & Subiyakto, R. (2024). Evaluasi Pelayanan Publik di Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*.

Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January).

Yulandari, Y. (2023). ... *Pelayanan Jasa Penyeberangan oleh PT ASDP Indonesian Ferry di Terminal Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kolaka kabupaten Kolaka= Quality of Services ...*

### **Peraturan dan Perundang-Undangan**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan Menteri Perhubungan.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar

- Pelayanan Penumpang  
Angkutan Penyeberangan
4. RPJMD KAB. BENGKALIS  
Tahun 2021 – 2026
  5. Peraturan Bupati Bengkalis  
Nomor 50 tahun 2016 tentang  
Kedudukan, Susunan  
Organisasi, Eselonering,  
Tugas, Fungsi dan Uraian  
Tata Kerja Unit di Dinas  
Perhubungan Kabupaten  
Bengkalis
  6. Peraturan Bupati Bengkalis  
Nomor 26 Tahun 2017  
Tentang Pembentukan  
Organisasi dan Tatacara Unit  
Pelaksana Teknis
  - 9.
- Penyeberangan Pada Dinas  
Perhubungan Kabupaten  
Bengkalis
7. Keputusan Bupati Nomor  
267/KPTS/VI/2018 tentang  
pelaksanaan pengoperasian  
pelabuhan penyeberangan Air  
Putih dan Sungai Selari.
  8. Peraturan Bupati Nomor 59  
Tahun 2022 tentang Tarif  
Penyelenggaraan Angkutan  
Penyeberangan Kelas  
Ekonomi Lintas  
Penyeberangan Sungai Selari-  
Air Putih Kabupaten  
Bengkalis.