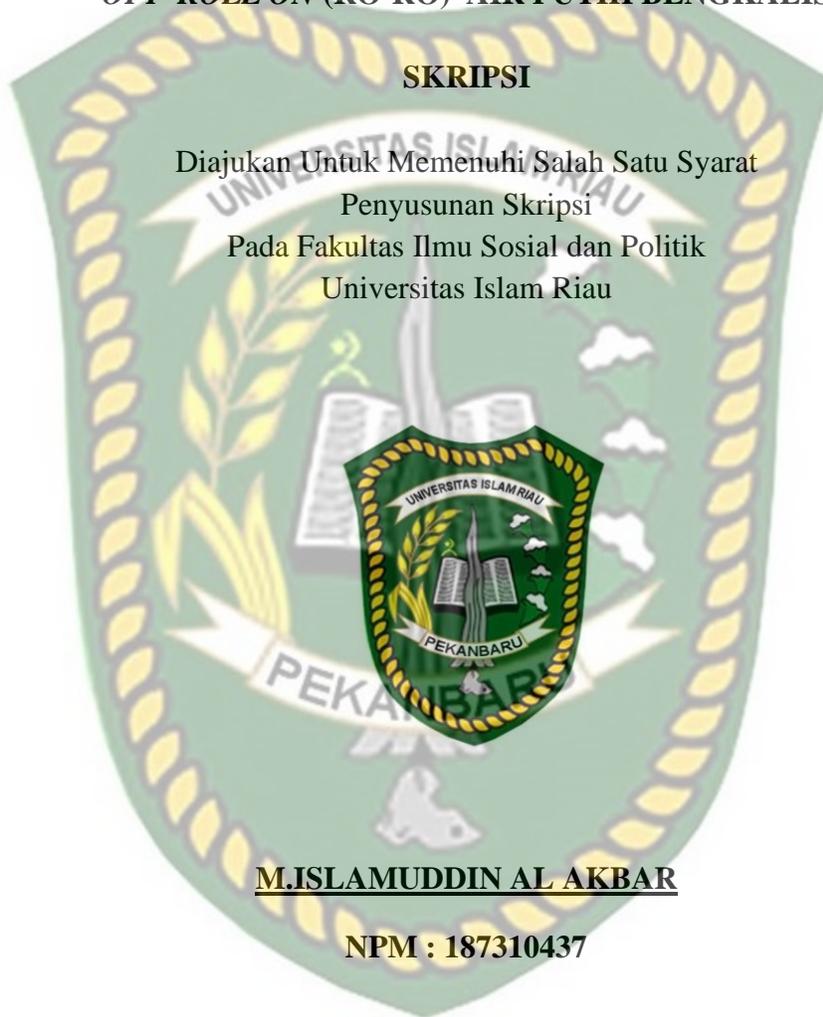


YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STRATEGI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BENGKALIS DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PELABUHAN *ROLL
OFF-ROLL ON (RO-RO) AIR PUTIH BENGKALIS*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Islam Riau



M.ISLAMUDDIN AL AKBAR

NPM : 187310437

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU

2022



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : M. Islamuddin Al Akbar
NPM : 187310437
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan *Roll Off-Roll-On* (Ro-Ro) Air Putih Bengkalis .

Format Sistematika dan Pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Turut Menyetujui :
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : M. Islamuddin Al Akbar
NPM : 187310437
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Roll Off-Roll-On (Ro-Ro) Air Putih Bengkalis .

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Ketua

Dr. Sri Maulidiah, S.IP., M.Si

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Sekretaris

Andriyus, S.Sos., M.Si.

Anggota

Dr. Khotami, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan I,

Andra Safri, S.Sos., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : /UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Islamuddin al Akbar
N P M : 187310437
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

Struktur Tim :

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Andriyus, S.Sos., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Khotami, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si. | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.



Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk penguji-----

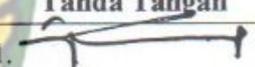
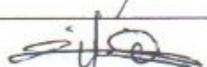
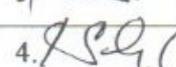
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 501 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 15 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 16 Juni 2022 jam 14.00 – 15.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilak sanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Islamuddin Al Akbar
NPM : 187310437
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Pelabuhan Ro Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.**

Nilai Ujian : Angka : " 85,3 " ; Huruf : " A "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Andriyus, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Khotami, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sadriah lahamid, S.,Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 16 Juni 2022
An. Dekan

Andrea Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Islamuddin Al Akbar
NPM : 187310437
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Roll Off-Roll-On (Ro-Ro) Air Putih Bengkalis .

Naskah skripsi ini telah benar dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

An. Tim penguji

Ketua



Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Andriyus, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan dengan judul” **Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis**”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan usulan penelitian ini selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCI., Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau.

3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau.
4. Ibu Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Mata Kuliah dan Administrasi serta keperluan lainnya yang berhubungan dengan penyusunan penelitian ini.
6. Kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian dan telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi sehingga terselesainya usulan penelitian ini.
7. Kepada Seluruh Informan dan Masyarakat Pengguna jasa angkutan Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi untuk menyelesaikan usulan ini.
8. Terkhusus dan istimewa untuk kedua orang tua saya Ibu Nurhazami dan Almarhum ayah saya Bapak Halimuddin H.R Nur, serta keluarga yang saya sayangi dan saya cintai. Dengan pengertian dan kesabaran senantiasa mendoakan, memberi semangat dan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan penulisan usulan penelitian.

9. Kepada seluruh sahabat dan teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu saya mengucapkan terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan selama penulisan usulan penelitian ini berlangsung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Hal ini keterbatasan kemampuan berpikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun dari Bapak / Ibu Dosen selaku pembimbing dan penguji. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, 15 Mei 2022

Penulis



M. Islamuddin Al Akbar

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
SURAT PERNYATAAN	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II : STUDI DAN KERANGKA PIKIR	16
2.1 Studi Kepustakaan.....	16
2.1.1 Konsep Ilmu pemerintahan	16
2.1.2 Konsep Pemerintahan Daerah.....	17
2.1.3 Konsep Manajemen Pemerintahan.....	20
2.1.4 Konsep Strategi Publik	21
2.1.5 Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.1.6 Jenis Pelayanan Publik.....	23
2.1.7 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
2.1.8 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.1.9 Konsep Kualitas Pelayanan	26

2.1.10 Konsep Kepelabuhan.....	27
2.1.11 Konsep Manajemen Kepelabuhan.....	28
2.1.12 Standar Prosedur Pelayanan Pelabuhan.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Konsep Operasional	33
2.5 Operasional Variabel.....	35
BAB III : METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Tipe penelitian.....	37
3.2 Lokasi penelitian	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Sumber Data.....	39
3.5 Informan Penelitian	40
3.6 Teknik Analisa Data.....	41
3.7 Jadwal Waktu Kegiatan.....	43
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis	44
4.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis	47
4.3 Profil Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis	53
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
5.1 Identitas Responden	64
5.2 Hasil Penelitian Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.....	67

5.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Strategi
Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada
Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis82

BAB VI : PENUTUP..... 83

6.1 Kesimpulan 83

6.2 Saran 86

DAFTAR PUSTAKA..... xi

LAMPIRAN x



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tujuan, Sasaran, dan Strategi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis 2016- 2021	4
1.2 Jadwal keberangkatan armada kapal pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih dan Sungai Selari	7
1.3 Jumlah pengguna jasa angkutan Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis tahun 2017-2021.	8
1.4 Retribusi Pelayanan Kepelabuhan Ro-Ro Air Putih- Sei. Selari Tahun 2017-2021.....	9
1.5 Daftar Kendaraan yang di prioritaskan masuk ke KMP	9
2.1 Penelitian Terdahulu	31
2.2 Oprasional Variabel	35
3.1 Daftar Nama, Status, dan Jumlah Informan	41
3.2 Jadwal Waktu Penelitian.....	43
4.1 Jumlah dan Luas Kecamatan di Kabupaten Bengkalis.....	45
4.2 Jumlah Penduduk Antar Kecamatan di Kabupaten Bengkalis.....	46
4.3 Spesifikasi KMP. Mulia Nusantara.....	55
4.4 Spesifikasi KMP. Mutiara Pertiwi II.....	56
4.5 Spesifikasi KMP. Permata Lestari III.....	57
4.6 Spesifikasi KMP. Swarna Putri.....	58
4.7 Spesifikasi KMP. Bahari Nusantara.....	59

4.8 Tarif Penyebrangan Kapal Ro-Ro Air Putih Bengkalis- Sei. Selari Kabupaten Bengkalis.....	59
4.9 Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Bengkalis.....	65
5.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
5.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir.....	66
5.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	33
4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Daftar Pedoman wawancara (Untuk key informan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten bengkalis) Penelitian tentang Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis
2. Daftar Pedoman wawancara (Untuk informan Kepala UPT Penyebrangan Pelabuhan Kecamatan bengkalis) Penelitian tentang Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.....
3. Daftar Pedoman wawancara (Untuk informan Pengguna Jasa Angkutan Penyebrangan) Penelitian tentang Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis
4. Photo Dokumentasi hasil observasi penelitian dan wawancara tentang strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis
5. SK Dekan Fisipol UIR No.1404/UIR-FS/UIR/2021 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi An. M.Islamuddin Al Akbar

6. Surat Rekomendasi No.503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/44503 dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset dan Pengumpulan Data an. M. Islamuddin Al Akbar
7. Surat Rekomendasi No.061/DPMPTSP-JU/II/2022/28 dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset dan Pengumpulan Data an. M. Islamuddin Al Akbar
8. Surat Keterangan No.072/DISHUB/II/2022/52 tertanggal 14 Februari 2022 dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis tentang pelaksanaan riset dan pengumpulan data An. M.Islamuddin Al Akbar
9. Surat Keterangan No. 072/DISHUB/II/2022/52 tertanggal 15 Februari 2022 dari UPT Penyebrangan Kecamatan Bengkalis tentang pelaksanaan riset dan pengumpulan data An. M.Islamuddin Al Akbar

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Islamuddin Al-Akbar
NPM : 187310437
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul UP : Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

Atas naskah yang didaftarkan pada skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwasanya, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 15 Mei 2022



M. Islamuddin Al Akbar

**STRATEGI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BENKALIS
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PELABUHAN ROLL OFF-ROLL ON (RO-RO) AIR PUTIH
BENGKALIS ABSTRAK**

M. ISLAMUDDIN AL AKBAR

NPM : 187310437

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi serta hambatan bagi pemerintah daerah dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1. Kurangnya ketersediaan fasilitas pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, khususnya bangku ruang tunggu. 2. Terjadinya penumpukan antrian yang panjang pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis akibat dari tidak tepatnya jadwal keberangkatan armada sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. 3. Adanya penerobosan antrian untuk memasuki armada oleh beberapa oknum diluar pihak yang diizinkan, akibat dari kurang tegasnya petugas dilapangan dalam menjalankan tugasnya. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep strategi publik yang dikemukakan oleh Geoff Mulgan, Indikator dalam penelitian ini meliputi Menentukan tujuan, Menganalisa Lingkungan, Menentukan Arah, Menentukan Tujuan, dan Menganalisa Pembelajaran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif, data yang diperoleh melalui Wawancara, Observasi, serta Dokumentasi. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Strategi yang dibentuk oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis adalah untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, strategi yang telah ditetapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dinilai mampu mencegah terjadinya penerobosan antrian, maupun mampu menata antrian menjadi lebih teratur, walaupun masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan strategi ini nantinya, selain masalah komplain akibat kenaikan harga tiket penyebrangan yang dirasakan oleh masyarakat, permasalahan terkait pengetahuan masyarakat terkait dengan teknologi saat ini juga menjadi hambatan dikarenakan untuk kelancaran penerapan strategi ini diharapkan masyarakat mampu serta memahami terkait prosedur dan tatacara penggunaan sistem terkini. Dengan adanya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, penulis berharap agar strategi ini tidak menyulitkan para pengguna jasa penyebrangan, karena sejatinya tujuan meningkatkan pelayanan adalah mempermudah masyarakat bukan menyulitkan masyarakat.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, Pemerintah daerah, Pelabuhan

**LOCAL GOVERNMENT OF BENGKALIS REGENCY STRATEGIES
IN IMPROVING QUALITY OF SERVICES AT THE RO-RO PORT
OF AIR PUTIH BENGKALIS
ABSTRACT**

M.ISLAMUDDIN AL AKBAR

NPM :187310437

This study aims to determine the strategies and obstacles for the local government in terms of improving the quality of service at the Air Putih Bengkalis Ro-Ro Port in Bengkalis Regency. The problems in this study are: 1. Lack of availability of facilities at the Air Putih Bengkalis Ro-Ro Port, especially the waiting room bench. 2. The occurrence of a long queue buildup at the Air Putih Bengkalis Ro-Ro Port as a result of the inaccurate schedule of the departure of the fleet in accordance with the predetermined schedule .3. The existence of a breakthrough in the queue to enter the fleet by several persons outside the permitted parties, as a result of the lack of firmness of officers in the field in carrying out their duties. The concept used in this research is the concept of public strategy proposed by Geoff Mulgan. The indicators in this study include setting goals, analyzing the environment, determining direction, determining goals, and analyzing learning. This study uses a qualitative descriptive research method, the data obtained through interviews, observations, and documentation. From the results of this study, it can be seen that the strategy formed by the Bengkalis Regency Transportation Service is to increase the level of community satisfaction, the strategy that has been set by the Bengkalis Regency Transportation Service is considered to be able to prevent queue breakouts, or be able to organize queues to be more regular, although there are still some obstacles. in the implementation of this strategy later, in addition to the problem of complaints due to the increase in crossing ticket prices felt by the community, problems related to public knowledge related to current technology are also an obstacle because for the smooth implementation of this strategy it is hoped that the community will be able and understand the procedures and procedures for using the latest system. With the strategy in improving the quality of service at the Air Putih Bengkalis Ro-Ro Port, the authors hope that this strategy does not make it difficult for crossing service users, because the true purpose of improving services is to make it easier for the community, not difficult for the community.

Keywords: Strategy, Service, Local Government, Port

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan asas otonomi daerah memberikan wewenang dan kekuasaan kepada daerah otonom untuk mengatur sendiri keperluan daerahnya. Pada dasarnya, otonomi daerah merupakan hak, wewenang dan kewajiban pemerintah daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, yang hak tersebut diserahkan oleh pemerintah dari urusan pemerintah pusat menjadi urusan pemerintahan daerah, yang merupakan wujud dari Asas Desentralisasi. Dalam mengurus rumah tangganya sendiri, daerah yang memiliki hak otonom memiliki kebebasan dalam mengurus urusan pemerintahan di daerahnya yang diharapkan akan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sehingga tercapainya keinginan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pemerintah pusat menyerahkan sejumlah urusan pada daerah, urusan pemerintah terdiri dari :

- a. Urusan Pemerintahan Absolut, yakni urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah pusat seutuhnya.
- b. Urusan pemerintahan Konkuren, yakni urusan pemerintahan dengan pembagian antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- c. Urusan Pemerintahan Umum, yakni urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintah.

Pengembangan transportasi merupakan aspek penting dalam kehidupan bernegara guna menjembatani kesenjangan antar wilayah dan meningkatkan pemerataan

hasil-hasil pembangunan. Transportasi laut merupakan salah satu aspek yang memiliki peran penting dalam terwujudnya fungsi pemerintahan yakni pelayanan, pembangunan, hingga pemberdayaan guna tercapainya kesejahteraan bersama. Untuk menunjang tercapainya fungsi dari pemerintahan, pelabuhan dibutuhkan sebagai akses perpindahan masyarakat maupun muatan barang dari daerah satu ke daerah lainnya.

Menurut Kasnelly (2018; 40), pelabuhan merupakan sarana yang penting terutama untuk transportasi laut, dengan adanya akses transportasi laut ini maka jarak tempuh yang dibutuhkan menjadi lebih cepat, sehingga memudahkan kegiatan dan dampak positif bagi daerah baik dari segi ekonomi, pariwisata, administrasi, dan sebagainya. Berbagai kegiatan di pelabuhan pada dasarnya bertujuan untuk memberikan banyak manfaat dan dampak positif bagi masyarakat, swasta, dan pemerintah. Manfaat tersebut dapat berupa penyediaan jasa, barang, hingga kesejahteraan bersama di sekitar pelabuhan maupun di luar lingkungan pelabuhan yang ada.

Peranan pelabuhan yang signifikan sebagai akses untuk mengatasi hambatan antar kabupaten diperlukan untuk daerah yang membutuhkan akses transportasi laut untuk menambah pergantian peristiwa publik dan teritorial. Hal ini tentunya berdampak pada penyelenggaraan pelabuhan sehingga kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan sukses, efektif dan ahli sehingga pelabuhan menjadi terlindungi, cepat, lancar, dan memberikan biaya yang wajar. Salah satu wilayah yang membutuhkan akses transportasi laut adalah Kabupaten Bengkalis.

Sebagai Pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis, Seluruh aspek penyelenggaraan Pemerintah Daerah Bengkalis mulai dari ekonomi, sosial, budaya, hingga infrastruktur dilakukan di Pulau Bengkalis, Sehingga perlu adanya akses untuk menghubungkan antara satu pulau ke pulau lain khususnya Pulau Bengkalis dan Pulau Sumatra. Pulau Bengkalis dapat ditempuh melalui jalur laut, salah satu sarana transportasi yang dapat menghubungkan dua pulau tersebut yakni kapal Roll On Roll Off (RORO).

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis bahwa Dinas Perhubungan selaku pelaksanaan Otonomi Daerah Bidang Perhubungan didalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati Bengkalis.

Dalam Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Perubahan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis memiliki tugas membantu Bupati merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksana tugas bidang perhubungan.

Untuk Melaksanakan tugas tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis menyelenggarakan fungsi:

- a) Perumusan Kebijakan daerah dibidang lalu lintas jalan, angkutan jalan, kepelabuhanan dan angkutan pelayaran yang menjadi kewenangan daerah.
- b) Pelaksanaan kebijakan penyediaan infrastruktur dan pendukung dibidang lalu lintas jalan, angkutan jalan, kepelabuhanan dan angkutan pelayaran yang menjadi kewenangan daerah.

- c) Pelaksanaan koordinasi dibidang lalu lintas jalan, angkutan jalan, kepelabuhanan dan angkutan pelayaran yang menjadi kewenangan daerah.
- d) Peningkatan Sumber Daya Manusia dibidang Perhubungan.
- e) Pemantauan, Pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan dibidang perhubungan.
- f) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dibidang perhubungan.
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Untuk mewujudkan visi Kabupaten Bengkalis, Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis akan melaksanakan Misi dari Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang telah dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bengkalis sebagai upaya mewujudkan visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati terpilih, maka Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis menetapkan tujuan yang hendak dicapai, yakni :

1. Meningkatkan keselamatan Transportasi Umum
2. Meningkatkan akses transportasi antar Daerah
3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi
4. Meningkatkan Capaian Akuntabilitas Kinerja dan Keuangan

Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Arah Kebijakan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yang tertera dalam Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Tujuan, Sasaran, dan Strategi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis 2016-2021

No	Tujuan	Sasaran	Strategi
----	--------	---------	----------

1	Meningkatkan Keselematan Transportasi Umum	Meningkatnya keselamatan lalu lintas transportasi darat dan laut	Penataan dan pengaturan lalu lintas
2	Meningkatkan akses Transportasi antar Daerah	Meningkatnya sarana dan prasarana transportasi terpadu antar daerah	Penataan Transportasi angkutan orang
3	Meningkatkan Kualitaas Pelayanan Transportasi	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Transportasi	Peningkatan kualitas pelayanan transportasi
4	Meningkatkan capaian akuntabilitas kinerja dan hubungan	Meningkatnya capaian akuntabilitas kinerja	Peningkatan tata kelola dan manajemen pemerintahan yang baik

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Menurut Daseu (2017;225),Pemerintah pada dasarnya merupakan pelayan masyarakat, yang tidak dibentuk untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan terhadap publik merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan program-program pemerintahan karena inti dari penyelenggaraan pemerintahan ialah bagaimana memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin agar kepentingan masyarakat dapat terpenuhi. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, perlu adanya penyusunan kebijakan terkait dengan pelayanan kepada masyarakat guna pelayanan yang diberikan lebih terarah dan maksimal, walaupun pada realitanya selalu ada isu-isu terkait dengan permasalahan kualitas pelayanan

yang diberikan. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dewasa ini masih di banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan masih terdapatnya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, seperti halnya yang terjadi oleh Kualitas Pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis .

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di provinsi Riau, Indonesia. Wilayahnya mencakup daratan bagian Timur Pulau Sumatra dan wilayah kepulauan, Kabupaten Bengkalis terdiri dari 11 Kecamatan,. Pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis berada di kecamatan Bengkalis tepatnya berada di Pulau Bengkalis yang terpisah dari Pulau Sumatra.

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten yang memiliki jasa angkutan penyebrangan ferry Ro-Ro atau *roll-on roll off*, dengan menghubungkan dua Kecamatan yakni Kecamatan Sungai Pakning yang berada di Pulau Sumatera dan Air Putih yang berada di Pulau Bengkalis. Fungsi utama Pelabuhan ini sebagai penghubung ibukota Kabupaten Bengkalis dengan daerah-daerah lain di Pulau Sumatera. Sebelum adanya Kapal Ro-Ro jasa angkutan penyebrangan untuk mengakses Pulau Bengkalis masih menggunakan Pompong dengan kapasitas dan keselamatan yang minim.

Setidaknya untuk mengakses keluar-masuknya masyarakat atau muatan barang dari Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis ke Pelabuhan Ro-Ro Sungai Selari, Kabupaten Bengkalis telah menyediakan lima unit kapal ferry. Untuk jadwal keberangkatan sesuai dengan yang telah ditetapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jadwal keberangkatan armada kapal pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih dan Sungai Selari

SENIN - KAMIS & SABTU			JUM'AT			MINGGU		
TRIP	AIR PUTIH	SEL. SELARI	TRIP	AIR PUTIH	SEL. SELARI	TRIP	AIR PUTIH	SEL. SELARI
	H			H			H	
	WAKTU			WAKTU			WAKTU	
1	06:30	06:30	1	06:30	06:30	1	06:30	06:30
2	07:15	07:15	2	07:15	07:15	2	07:15	07:15
3	08:00	08:00	3	08:00	08:00	3	08:00	08:00
4	08:45	08:45	4	08:45	08:45	4	08:45	08:45
5	09:30	09:30	5	09:30	09:30	5	09:30	09:30
6	10:15	10:15	6	10:15	10:15	6	10:15	10:15

7	11:00	11:00	7	11:00	11:00	7	11:00	11:00
8	11:45	11:45	8	13:15	13:15	8	11:45	11:45
9	12:30	12:30 BBM	9	14:00	14:00	9	12:30	12:30 BBM
10	13:15	13:15	10	14:45	14:45 BBM	10	13:15	13:15
11	14:00	14:00	11	15:30	15:30	11	14:00	14:00
12	14:45	14:45	12	16:15	16:15	12	14:45	14:45
13	15:30	15:30	13	17:00	17:00	13	15:30	15:30
14	16:15	16:15	14	17:45	17:45	14	16:15	16:15
15	17:00	17:00	15	18:30	18:30	15	17:00	17:00
16	17:45	17:45	16	19:15	19:15	16	17:45	17:45
17	18:30	18:30	17	20:00	20:00	17	18:30	18:30
18	19:15	19:15	18	20:45	20:45	18	19:15	19:15
19	20:00	20:00	19	21:30	21:30	19	20:00	20:00
20	20:45	20:45	20	22:15	22:15	20	20:45	20:45
21	21:30	21:30	21	23:00	23:00	21	21:30	21:30
22	22:15	22:15	22	00:00	00:00	22	22:15	22:15
23	23:00	23:00	23	02:00	03:00	23	23:00	23:00
24	00:00	00:00	24	04:00	05:00	24	00:00	00:00
25			25			25	02:00	03:00
26			26			26	04:00	05:00

Sumber : UPT Penyebrangan Kecamatan Bengkalis Tahun 2022

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jadwal keberangkatan armada pada Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis memiliki jarak waktu 45 menit antar trip dan khusus untuk hari Jumat-Minggu memiliki jadwal penyebrangan 24 jam, namun sering terjadi ketidak tepatan waktu antara jadwal yang telah ditentukan dengan kondisi yang terjadi dilapangan, akibatnya sering terjadi penumpukan antrian panjang dan pengguna jasa angkutan harus menunggu hingga ber jam-jam.

Adapun jumlah pengguna jasa angkutan Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis dari tahun 2016-2020 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3 Jumlah pengguna jasa angkutan Pelabuhan Ro-Ro Air Putih
Bengkalis tahun 2016-2020**

Tahun	Penumpang		KENDARAAN GOLONGAN					
	Dewasa	Anak-anak	II	III	IV		V	
					Sedan Sejenis	Pick UP	Bus Sedang	Truck Sedang
2017	473.972	4.001	190.789	6.973	83.184	14.598	136	13.711
2018	511.274	3.993	205.688	10.599	82.370	16.246	90	14.464
2019	544.829	4.253	225.782	7.615	84.494	17.282	113	14.803
2020	421.605	2.142	179.927	6.564	62.782	16.621	36	16.883
2021	427.549	977	197.906	8.843	70.860	18.524	42	17.601

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis 2022

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2020, jumlah pengguna jasa angkutan memiliki peningkatan dan terjadi penurunan pada tahun 2020, namun dengan jumlah tersebut, pemerintah daerah harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Ro-Ro kepada pengguna jasa angkutan, sehingga permasalahan terkait dengan keluhan masyarakat terkait dengan penumpukan antrian dapat diatasi.

Adapun Jumlah Pendapatan dari penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4 Retribusi Pelayanan Kepelabuhan Ro-Ro Air Putih- Sei. Selari Tahun 2017-2021

No	Tahun	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	1 Januari- 31 Desember 2017	Rp. 4.019.331.625,-

2	1 Januari- 31 Desember 2018	Rp. 4.203.498.485,-
3	1 Januari- 31 Desember 2019	Rp. 4.469.013.615,-
4	1 Januari- 31 Desember 2020	Rp. 2.986.197.005,-
5	1 Januari- 31 Desember 2021	Rp. 3.175.842.888,-

Sumber : UPT Penyebrangan Kecamatan Bengkalis

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa pendapatan daerah melalui retribusi pembelian tiket penyebrangan Ro-Ro Air Putih- Sei. Selari memiliki jumlah yang tinggi dalam menunjang Pendapatan Daerah, dengan jumlah pendapatan dari 2017 hingga 2019 yang terus meningkat, dan terjadi penurunan jumlah pada tahun 2020, yang disebabkan oleh adanya wabah Covid-19, sehingga terjadi penurunan jumlah pengguna jasa angkutan, namun angka tersebut dapat meningkat kembali di tahun 2021 dan diharapkan mampu meningkat lagi ditahun selanjutnya.

Menurut Surat Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkalis No.551/Dishubkominfo/2016/50, ada beberapa kendaraan yang diprioritaskan untuk masuk kedalam kapal tanpa harus mengikuti antrian diantaranya:

Tabel 1.5 Daftar Kendaraan yang diprioritaskan Masuk ke KMP

No	Kendaraan	Nomor Kendaraan
1	Monil Dinas Bupati Bengkalis	BM 1 D
2	Mobil Dinas Wakil Bupati Bengkalis	BM 5 D
3	Mobil Dinas Kepala Kejaksaan Negeri Bengkalis	BM 3 D

4	Mobil Dinas Ketua Pengadilan Negeri Bengkalis	BM 4 D
5	Mobil Dinas Sekretariat Daerah	BM 6 D
6	Mobil Dinas Ketua DPRD Kabupaten Bengkalis	BM 2 D
7	Mobil Dinas Wakil Ketua DPRD Kabupaten Bengkalis	BM 1540 D
8	Mobil Dinas Wakil Ketua DPRD Kabupaten Bengkalis	BM 1204 D
9	Mobil Dinas Wakil Ketua DPRD Kabupaten Bengkalis	BM 1203 D
10	Mobil Dinas Asisten Tata Praja Sekretariat Daerah	BM 14 D
11	Mobil Dinas Pembangunan Sekretariat Daerah	BM 15 D
12	Mobil Dinas Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah	BM 16 D
13	Mobil Dinas Kepala Dinas Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis	BM 1062 D
14	Ambulan	-
15	Mobil Dinas Dandim 0303 Bengkalis	-
16	Mobil Dinas Kapolres Kabupaten Bengkalis	-

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis 2022

Perlu adanya peningkatan pelayanan yang harus diberikan pemerintah khususnya Dinas Perhubungan kepada pelanggan atau masyarakat, seperti permasalahan tingkat antrian yang semakin parah,, serta adanya tindak penerobosan antrian oleh beberapa oknum diluar pihak yang diizinkan untuk menerobos.

Pengguna jasa penyebrangan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan yang disebabkan karena penumpukan antrian dan harus menunggu hingga berjam-jam untuk bisa menyebrangi satu pulau ke pulau lain, khususnya di hari besar, seperti libur hari raya Idul Fitri maupun libur tahun baru.

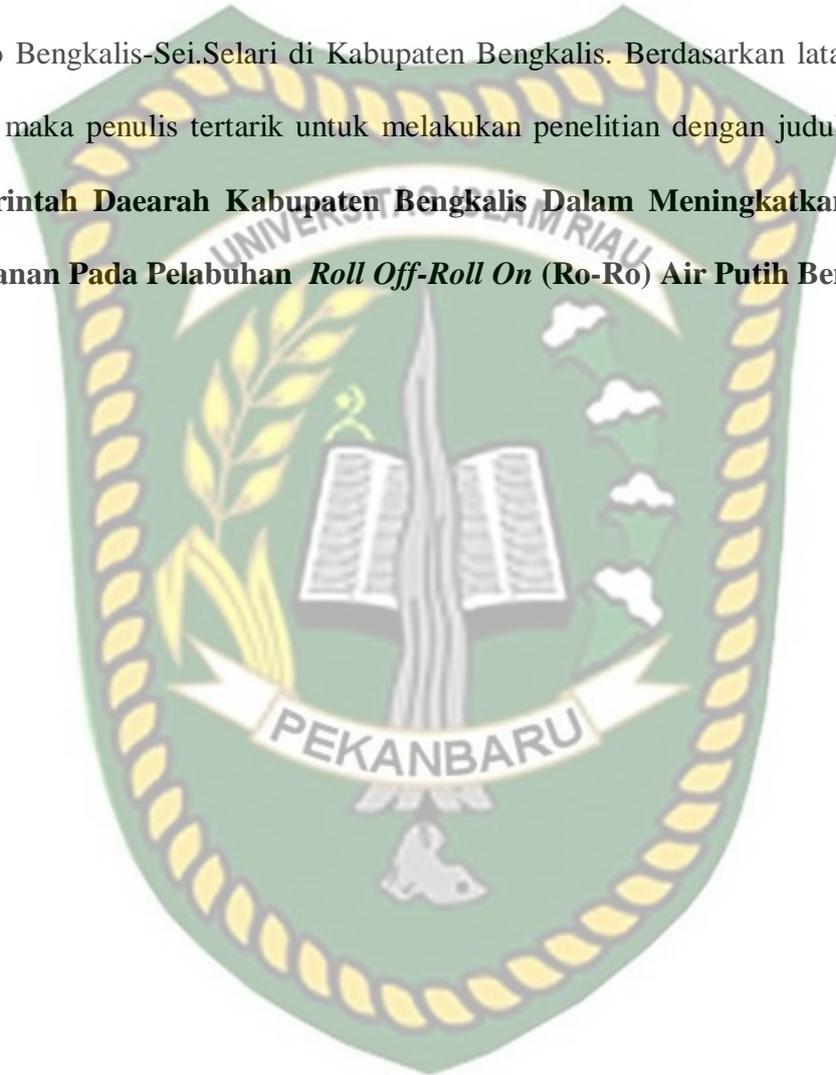
Dengan beberapa keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan di Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis-Sei.Selari, timbul persepsi negative dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Fasilitas yang tersedia juga menjadi salah satu keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti kondisi ruang tunggu dalam kondisi yang kurang memuaskan. Dengan itu, perlu adanya peran dari pemerintah daerah khususnya Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin terkait dengan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan saat ini.

Berdasarkan latar belakang masalah, adapun fenomena yang didapat yakni :

1. Terjadinya penumpukan antrian yang panjang pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis akibat dari tidak tepatnya jadwal keberangkatan armada sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan .
2. Adanya penerobosan antrian untuk memasuki armada oleh beberapa oknum diluar pihak yang diizinkan, akibat dari kurang tegasnya petugas dilapangan dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian ini difokuskan pada strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi Bagaimana strategi Pemerintah daerah dalam

meningkatkan Kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis. Tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mengetahui, strategi Pemerintah daerah dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis-Sei.Selari di Kabupaten Bengkalis. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan *Roll Off-Roll On* (Ro-Ro) Air Putih Bengkalis.”**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah serta fenomena atau gejala yang telah di uraikan, maka peneliti dapat merumuskan masalah pokok, yakni :

1. Bagaimana Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis?
2. Apa faktor penghambat bagi pemerintah daerah dalam pelaksanaan pencapaian strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian, yakni :

1. Untuk mengetahui strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan Kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat bagi pemerintah daerah dalam pelaksanaan pencapaian strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis.

1.4 Kegunaan penelitian

- a. Secara Teoritis penulisan ini merupakan sebagai salah satu manfaat atau pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu pemerintahan dan dapat menjadi bahan penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan.
- b. Secara Akademis penelitian ini yaitu sebagai informasi lanjutan bagi penelitian, terutama penelitian yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan penelitian yang sama dengan penelitian ini.
- c. Secara Praktis, sebagai acuan bagi penelitian berikutnya dan dapat menjadi bahan referensi dan juga membagi sumber yang bisa menjadi informasi bagi pihak-pihak yang berperan penting dalam pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan dalam meningkatkan Kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Secara etimologi, pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang berarti melakukan pekerjaan secara menyuruh. Hal ini memiliki arti terdapat dua pihak, yaitu yang memiliki wewenang untuk memerintah, dan yang diperintah memiliki kepatuhan atau keharusan. Dengan ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah memiliki makna lembaga yang memiliki kekuasaan untuk melaksanakan perbuatan memerintah. Dan setelah ditambah akhiran “an” menjadi pemerintahan yang berarti perbuatan, cara, proses, atau urusan dari lembaga yang melaksanakan perbuatan perintah tersebut.

Menurut Taliziduhu Ndraha(2011), pengertian pemerintah yakni lembaga yang memiliki kewenangan dan kewajiban untuk mengatur pelayanan publik bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap masyarakat menerimanya saar diperlakukan sesuai dengan apa yang diharapkan.. Dalam hubungan ini, bahkan warga Negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah diwilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melaksanakannya.”

Menurut Sri Maulidiah (Dalam Rauf, 2017;224),pemerintahan adalah suatu lembaga yang diberikan legitimasi oleh rakyat ssebagai pemegang tertinggi kekuasaan untuk menjalankan tugas pemerintahan., serta dilengkapi dengan alat-

alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari suatu pemerintah tersebut berwujud organisasi atau lembaga. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan adalah menjalankan fungsi legislasi, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.”

Menurut Brasz (Dalam Syafiie;2013;35), Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintah disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun eksternal terhadap warganya.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tentang hubungan pemerintah dengan masyarakat didalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat guna mencapai kesejahteraan bersama.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, definisi mengenai Pemerintah Daerah tercantum dalam Pasal 1 yang berbunyi “Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.”

Di Indonesia, keberadaan pemerintahan daerah diakui dalam UUD Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintahan daerah merupakan sub sistem dari sistem pemerintahan nasional.

Menurut Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa dalam menyelenggarakan pemerintah daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan Negara yang terdiri dari :

- a. Kepastian hukum, merupakan asas yang berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkeadilan.
- b. Tertib, penyelenggara negara adalah asas yang menjadi landasan keseimbangan, keteraturan, atau keseimbangan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Asas kepentingan umum, adalah asas yang memprioritaskan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, hingga selektif.
- d. Asas keterbukaan, adalah asas yang bersifat transparan dalam memberikan informasi secara benar, jujur maupun tidak diskriminatif untuk pemenuhan hak masyarakat terkait dengan informasi penyelenggaraan pemerintahan, dengan tetap mempertimbangkan hak asasi pribadi, kelompok, atau rahasia Negara.
- e. Asas proporsionalitas, adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
- f. Asas profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Asas akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Asas efisiensi, adalah asas yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik .
- i. Asas efektivitas, adalah asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna.
- j. Asas keadilan, adalah bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan negara harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.

Adapun Tugas dari Kepala Daerah tercantum dalam Pasal 65 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yakni sebagai berikut:

- 1) Kepala Daerah mempunyai tugas:
 - a. Memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang telah ditetapkan bersama DPRD;
 - b. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
 - c. Menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang RPJPD dan rancangan Perda tentang RPJMD kepada DPRD untuk dibahas bersama DPRD, serta menyusun dan menetapkan RKPD;
 - d. Menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang APBD, rancangan Perda tentang APBD kepada DPRD untuk dibahas bersama;
 - e. Mewakili daerahnya di dalam dan di luar pengadilan, dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. Dihapus
 - g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Dalam melaksanakan tugas, Kepala Daerah memiliki wewenang:
 - a. Mengajukan rancangan Perda;
 - b. Menetapkan Perda yang telah disetujui bersama DPRD;
 - c. Menetapkan Perkada dan Keputusan Kepala Daerah;
 - d. Mengambil tindakan tertentu dalam keadaan mendesak yang sangat dibutuhkan oleh Daerah dan/atau masyarakat;
 - e. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Penelitian ini, Kabupaten Bengkalis memiliki kewenangan dalam mengurus rumah tangga pemerintahannya sendiri sebagai daerah otonom dengan dipimpin oleh Bupati, salah satu urusan pemerintahan yang diatur oleh pemerintah daerah tersebut yakni urusan perhubungan, Dinas perhubungan Kabupaten Bengkalis merupakan instansi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap urusan perhubungan mulai dari lalu lintas jalan, angkutan jalan, kepelabuhan, dan pelayaran, dimana Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis bertanggungjawab terhadap Bupati Bengkalis.

3. Konsep Manajemen Pemerintahan

Secara bahasa, Manajemen berasal dari bahasa Inggris yakni “*management*”, dengan kata kerja “*to manage*” yang memiliki arti mengelola, memimpin, mengurus, atau membina. Dengan bentuk kata benda “*management*”, dan “*manage*” yang berarti orang yang melakukan kegiatan manajemen. (Karwati dan Priansa, 2014;3)

Menurut Stoner (Dalam Nawawi,2014), menjelaskan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan Menurut Ermaya Suradinata (Dalam Nawawi, 2014), mendefinisikan bahwa manajemen adalah kemampuan yang berhubungan dengan usaha untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara menggunakan manusia dan berbagai sumber yang tersedia dalam organisasi dengan cara seefisien mungkin.

Manajemen disektor pemerintahan pada dasarnya memiliki maksud dan tujuan yakni bermuara pada upaya pemenuhan model manajemen publik yang memberikan perhatian besar terhadap pencapaian kinerja dan akuntabilitas manajer publik. Di Indonesia, manajemen pemerintahan daerah dilaksanakan melalui tiga asas, yaitu asas Desentralisasi, Asas Dekonsentrasi, dan Asas Tugas Pembantuan. Idealnya ketiga asas tersebut berjalan secara seimbang agar proses pemerintahan dapat dijalankan secara efektif dan efisien.

4. Konsep Strategi Publik

Menurut Siagian (2001;15), Manajemen strategi adalah serangkaian kebijakan dan tindakan yang dilakukan oleh manajemen puncak dan dilaksanakan oleh seluruh anggota organisasi dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut David (Dalam Kumara;2018), Strategi merupakan sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang, berupa aksi yang berpotensi dengan membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumberdaya perusahaan dalam jumlah yang besar. Selain itu, strategi memengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan yang berorientasi ke masa yang akan datang.

Menurut Dirgantoro (Dalam Mulyadi dkk. Dikutip dari Barreto dan Giantari;2015) strategi adalah bagaimana suatu organisasi mengidentifikasi suatu kondisi yang dapat berpeluang memberikan keuntungan terbaik dan membantu mencapai tujuan yang diharapkan serta mengarahkan seluruh sumber daya ke arah manajerial. Suatu strategi yang baik terdapat suatu koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Dari Penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian strategi adalah suatu cara atau sarana seseorang, atau organisasi dengan menggunakan proses manajemen mulai dari perencanaan hingga pengawasan guna mencapai tujuan yang diinginkan dengan se efektif dan se efisien mungkin. Tujuan yang

dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis.

Adapun pengertian tentang strategi publik menurut Mulgan (Dalam Muhammad, 2012:70) menyatakan bahwa “ strategi publik adalah penggunaan sistematis sumber daya publik dan kekuatan oleh lembaga-lembaga publik untuk mencapai tujuan dari penggunaan barang publik”. Mulgan lebih lengkap menjelaskan bahwa proses kerangka kerja strategi terdiri dari lima tahapan, yaitu:

- a. Mengetahui dan Menentukan Tujuan (*purposes*),
Pada indikator ini menjelaskan yakni agar dapat memahami alasan mengapa tujuan tersebut penting dan bernilai, lalu mengapa tujuan tersebut menjadi suatu kebutuhan untuk dilaksanakan serta apa harapan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan tujuan yang dilaksanakan oleh lembaga tersebut.
- b. Menganalisa Lingkungan (*environments*) Internal maupun Eksternal,
Indikator ini menjelaskan bahwa perlu adanya analisa terkait dengan peluang maupun ancaman yang mungkin akan terjadi dimasa mendatang, lalu menganalisa sejauh mana kapasitas lembaga yang melaksanakan strategi tersebut memiliki kemampuan untuk meresponnya
- c. Menentukan Arah (*direction*) Capaian Strategi ,
Indikator ini menjelaskan antara lain menentukan prioritas strategi , dan apa sasaran yang hendak dicapai dalam pelaksanaan strategi yang telah ditentukan.
- d. Menentukan Aksi / Tindakan (*action*) Yang Hendak Dilakukan,
Tahap ini berisikan apa langkah yang harus dilakukan dalam mencapai sasaran strategi tersebut, strategi apa yang digunakan dalam mencapai tujuan, regulasi apa saja yang telah diterbitkan serta bagaimana pelaksanaan yang telah dilakukan selama ini.
- e. Menganalisa Pembelajaran (*learning*) Yang Didapat.
Berisikan umpan balik dari strategi yang telah dilaksanakan yang dirasakan oleh publik dan bagaimana cara menanggapi umpan balik tersebut, serta mengevaluasi pelaksanaan strategi yang telah dilakukan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Soetopo dalam Napitupulu (Dikutip dari Maulidiah;2014;39), pelayanan adalah serangkaian kegiatan dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan daripada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut.

Menurut Kurniawan (2016;571), Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat berupa barang atau jasa sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

6. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Barata (Dalam Maulidiah, 2014 : 64-65), Jenis layanan yang dapat diberikan oleh unsur lembaga birokrasi pemerintah kepada publik (pelanggan) oleh penyedia layanan yakni unsur pemerintah, yakni :

- a) Pemberian jasa-jasa saja.
- b) Pelayanan Publik yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
- c) Layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

Penyelenggara pelayanan publik dalam pemerintahan menurut Supriyatno (Dalam Maulidiah ;2014:65), bahwa; dalam manajemen pemerintahan, penyelenggara pelayanan masyarakat dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yakni semua penyediaan barang atau jasa public, seperti rumah sakit swasta, sekolah-sekolah swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dan sebagainya.
2. Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dibedakan menjadi dua, yakni:
 - a) Bersifat primer, yaitu penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, sehingga mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Contoh : pelayanan pembuatan SIM, pelayanan perizinan dan sebagainya.
 - b) Bersifat Sekunder, yaitu segala bentuk dari penyediaan barang dan jasa public yang diselenggarakan oleh lembaga birokrasi pemerintah, akan tetapi pengguna tidak harus mempergunakannya, karena tersedia beberapa alternative dari penyelenggara pelayanan publik.

7. Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

8. Standar Pelayanan Publik

Menurut Zaenal (2018; 105) ,Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang wajib dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan, meliputi beberapa hal diantaranya :

- a. **Prosedur pelayanan** ,Diperuntukkan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu penyelesaian** ,Ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Biaya pelayanan** ,Termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk pelayanan** , Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan prasarana** ,Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi ,petugas pemberi pelayanan Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

9. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Tangkalisan (2005 ; 208) mendefinisikan bahwa “Kualitas adalah kondisi dinamis terkait dengan produk, layanan dan orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Tangkalisan (2005 ; 208) bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung”.

Menurut Hardiansyah (2011;36), Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas maupun tidak tepat sasaran. Hal ini berarti bahwa bila layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersiapkan baik dan memuaskan sedangkan layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Pasolong (Dalam Hidayah;2020) Untuk mengetahui realita kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu :

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dengan memberikan bukti nyata

dalam menyediakan pelayanan dengan memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

- b. *Reliability*, yakni keahlian atau kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kesadaran dan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

10. Konsep Pelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1, tentang Kepelabuhanan, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas - batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan merupakan bandar yang dilengkapi dengan bangunan-bangunan yang berfungsi sebagai pelayanan aktifitas bongkar muat barang dan naik-turun penumpang seperti dermaga, tambatan dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Pengembangan pelabuhan berbasis logistik dilakukan karena paradigma strategi pengembangan pelabuhan saat ini tidak lagi hanya pada aspek teknis, seperti penambahan fasilitas pelabuhan baru atau memperluas area pelabuhan, namun

sudah bergeser pada perspektif ekonomi. Oleh karena itu, pengembangan pelabuhan lebih ditekankan pada aspek logistic.

Menurut Soejono (Dalam Gultom;2017;423-424) ,Fungsi pelabuhan sebagai tempat bersandar dan berlabuhnya kapal-kapal,peran dan fungsi dari pelabuhan menjadi suatu prioritas pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Lasse (2014), Pelabuhan adalah prasarana yang penting khususnya dibidang pelayaran, sedangkan pelayaran itu sendiri yakni suatu aspek penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang dikelola secara efektif tentu akan mendorong kemajuan ekonomi bagi suatu daerah.

Dari penjelasan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa pelabuhan adalah tempat yang dibangun antara daratan dan lautan sebagai tempat bersandar, berlabuh, maupun naik turun muatan sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan ekonomi yang dilengkapi dengan fasilitas yang dibutuhkan.

11. Konsep Manajemen Kepelabuhan

Pelabuhan memiliki peran penting dalam perekonomian Negara untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi. Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perhubungan No. 51 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan laut, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas

keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Atas dasar inilah dapat dikatakan bahwa pelabuhan sebagai salah satu infrastruktur transportasi, dapat membangkitkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik.

Sementara itu Pelabuhan sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan perusahaan, yang terdiri atas Pelabuhan Utama, Pelabuhan Pengumpul, Pelabuhan Pengumpan, sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 51 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan laut bahwa Pelabuhan Utama adalah pelabuhan memiliki fungsi utama yakni melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan luar negeri dengan kuantitas yang besar, dan sebagai sarana tujuan penumpang atau barang, serta angkutan penyebrangan dengan jangkauan pelayanan antar provinsi.

Menurut Lasse (2014), Pelayanan jasa kepelabuhan dapat dibagi berdasarkan jenis fasilitas yang tersedia di area pelabuhan, yakni : a. Fasilitas pokok yang ditunjukkan melayani kapal, barang, dan penumpang; dan b. memfasilitasi usaha-usaha penunjang terhadap kegiatan pokok pelabuhan. Faktor terpenting yang perlu dipertimbangkan dalam pelayanan kapal, adalah :

- a. Kecocokan data kapal dengan data dalam *system base* atau yang sering disebut master kapal;
- b. Aksesibilitas ke tambatan yang diminta tidak lebih kecil daripada draft atau sarat kapal;
- c. *Load/unloader*, peralatan angkat dan angkut, gudang/lapangan, dan jaringan fasilitas tersedia di tambatan sesuai jenis muatan;
- d. Panjang kade meter sesuai dengan panjang kapal (LOA) ditambah dengan *clearance* yang aman.

Pengembangan sarana transportasi mampu membawa dampak positif terhadap suatu wilayah, Dengan adanya aksesibilitas yang dimiliki suatu wilayah dapat menunjang kegiatan infrastruktur hingga ekonomi di wilayah tersebut. Khususnya pelabuhan. Pentingnya jasa transportasi tercermin pada sarana dalam menunjang distribusi sehingga dapat memperlancar arus barang.

12. Standar Prosedur Pelayanan Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Pasal 9 Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, bahwa Pelayanan Angkutan Penyeberangan, harus memenuhi syarat dan prosedur sebagai berikut :

- 1) Pelayanan Angkutan memenuhi persyaratan:
 - a. dilakukan hanya oleh badan usaha angkutan penyeberangan;
 - b. melayani lintas penyeberangan yang ditetapkan;
 - c. dilayani oleh kapal kapal motor penyeberangan (KMP); dan
 - d. dioperasikan sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan dengan jadwal tetap dan teratur.
- 2) Kapal yang diperuntukkan melayani Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c harus berbendera Indonesia dan diawaki oleh Warga Negara Indonesia.
- 3) Angkutan Penyeberangan yang dilakukan antara 2 (dua) negara hanya dapat dilakukan oleh kapal berbendera Indonesia dan/atau kapal berbendera negara tetangga yang bersangkutan.
- 4) Sistem dan prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direktur Jenderal.

Dalam penelitian ini, bahwa Pelayanan yang dilakukan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih- Sei. Selari Kabupaten Bengkalis sesuai dengan peraturan tersebut, dan dijalankan sebagaimana penjelasan pada Pasal 9 terkait dengan pelayanan Angkutan Penyeberangan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

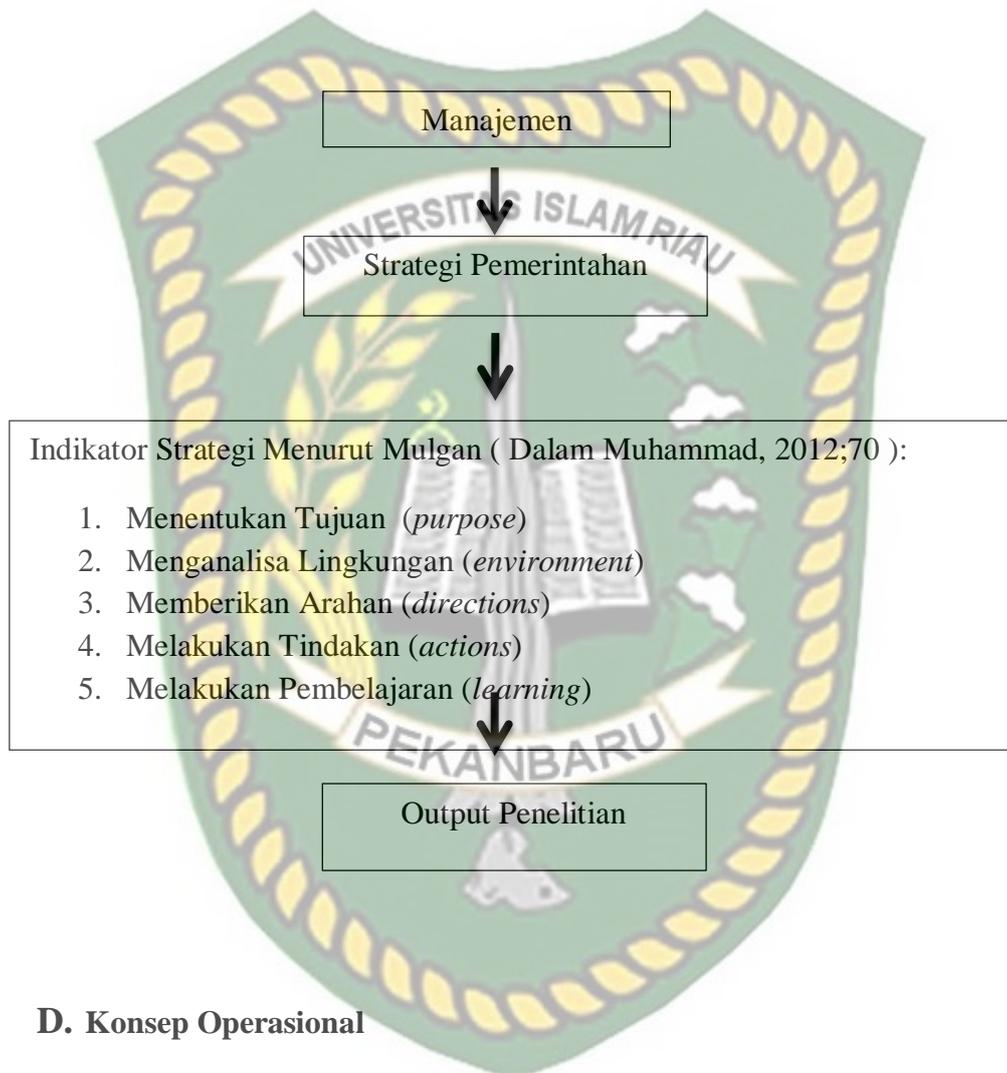
No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Moch Risidian Sujani (2019)	Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan di Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.	Persamaan terletak pada Teori yang dipakai yakni indikator strategi publik oleh Mulgan, kemudian pada metode penelitian yakni kualitatif.	Perbedaan terletak pada objek penelitian. Peneliti membahas tentang Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro, Sedangkan penelitian ini membahas tentang Pembangunan Desa.
2	Rizky Dwi Lestari, dan Dr. H. Lukmanul Hakim, S.Ag., M.Si (2019)	Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kabupaten Karawang Dalam Program peran Serta dan Kesetaraan Gender Dalam Pembangunan.	Persamaannya pada fokus penelitian yakni strategi pemerintah Daerah, serta Metode Penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif.	Perbedaan terletak pada fokus penelitian, peneliti terfokus pada peningkatan kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini berfokus pada Program Instansi.
3	Analdo Yoga Dwi Riskika. (2020)	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Simpatik di Kabupaten Kediri : Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan.	Sama-Sama membahas tentang Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.	Peneliti berfokus pada kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dalam hal Izin Mendirikan Bangunan.
4	Resmiati Sari, Dra. Puput Ratnasari, M. Hum dan Katriani	Kualitas Pelayanan PT POS INDONESIA Cabang Barito Selatan.	Persamaan terletak pada Metode Penelitian yang digunakan yakni kualitatif.	Perbedaan terletak pada tujuan penelitian yakni peneliti bertujuan untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas sedangkan

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Puspita Ayu, SE., MA. (2020)			penelitian ini bertujuan untuk sebatas mengetahui kualitas pelayanan.
5	Dedek Kumara. (2018)	Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan.	Sama-sama membahas strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.	Perbedaan terletak pada objek penelitian, peneliti berfokus pada Dinas Perhubungan sedangkan penelitian ini berfokus pada Perpustakaan Daerah.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran diperlukan guna mengetahui alur pemikiran dari suatu penelitian, kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah mengenai strategi Pemerintah Daerah khususnya Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis , yang kemudian dihubungkan dengan beberapa indikator strategi dari teori Mulgan, yang terdiri dari : Menentukan tujuan, menganalisis lingkungan, menentukan arahan, mengambil tindakan, dan pembelajaran. Tujuannya untuk Meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, sehingga menghasilkan output Terlaksana atau tidaknya strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis. Untuk lebih jelasnya, Kerangka Pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pda Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.



D. Konsep Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tentang hubungan pemerintah dengan masyarakat didalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat guna mencapai kesejahteraan bersama.

2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. strategi adalah suatu cara atau sarana seseorang, atau organisasi dengan menggunakan proses manajemen mulai dari perencanaan hingga pengawasan guna mencapai tujuan yang diinginkan dengan se efektif dan se efisien mungkin.
4. strategi publik adalah penggunaan sistematis sumber daya publik dan kekuatan oleh lembaga-lembaga publik untuk mencapai tujuan dari penggunaan barang publik.
5. pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan daripada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut.
6. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

7. Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
8. pelabuhan adalah tempat yang dibangun antara daratan dan lautan sebagai tempat bersandar, berlabuh, maupun naik turun muatan sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan ekonomi yang dilengkapi dengan fasilitas yang dibutuhkan.

E. Operasional Variabel

Adapun operasional variable dalam penelitian mengenai Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan RO-RO Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis, sebagai berikut :

Tabel 2. 2 Oproasional Variabel Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Strategi publik adalah penggunaan sistematis sumber daya publik dan kekuasaan, oleh badan-badan publik Mulgan(Muhammad, 2012:70)	Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan RO-RO	Menentukan Tujuan (<i>purpose</i>)	<ol style="list-style-type: none"> a. Pembuatan perencanaan strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan RO-RO. b. Menentukan sasaran dari tujuan yang telah ditetapkan.
		Menganalisa Lingkungan (<i>environment</i>)	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami lingkungan, konteks dan kapasitas dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. b. Menganalisa terkait dengan peluang maupun ancaman yang mungkin akan terjadi dimasa mendatang

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
		Memberikan Arahkan (<i>directions</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan arah dan tujuan dari strategi b. Menjelaskan arahan yang mencakup kejelasan langkah-langkah yang dituju serta waktu yang ditentukan dengan jelas.
		Melakukan Tindakan (<i>actions</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah dalam pelaksanaan strategi yang telah ditentukan. b. Langkah yang dibutuhkan pemerintah daerah dalam pelaksanaan tindakan strategi..
		Melakukan Pembelajaran (<i>learning</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap Pemerintah Daerah dalam menyikapi umpan balik yang datang dari masyarakat. b. evaluasi yang hendak dilakukan dalam implementasi strategi yang sudah dilakukan

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bungin (2007;68), Penelitian dengan desain deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian.

Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai strategi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Airputih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Perhubungan Bengkalis dengan mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini, dengan alasan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Pehubungan Kabupaten Bengkalis bahwa Dinas

Perhubungan selaku pelaksanaan Otonomi Daerah Bidang Perhubungan didalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati Bengkalis yang mencakup bidang : lalu lintas jalan, angkutan jalan, kepelabuhanan, dan angkutan pelayaran yang menjadi kewenangan daerah. Serta melakukan observasi langsung pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara

Peneliti mengadakan tanya jawab dengan para informan untuk memperoleh data mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan masalah pembahasan penelitian ini dalam hal melakukan wawancara digunakan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan kepentingan masalah yang diteliti.

Metode wawancara dalam penelitian ini adalah metode wawancara bertahap, metode wawancara ini dilaksanakan secara bebas dan juga mendalam, tetapi kebebasan ini tetap tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditanyakan kepada responden dan telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara. (Bungin. 2007;111)

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (Dalam Sugiyono, 2010;166), observasi yakni suatu proses yang kompleks dimana meliputi dua proses penting yakni pengamatan dan ingatan. Peneliti dengan pengamatan langsung tentang

bagaimana Pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Airputih yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dengan mengidentifikasi strategi dalam meningkatkan Kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Airputih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

Tipe Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe observasi partisipatif, yakni tipe observasi dengan penulis ikut merasakan secara langsung bagaimana kondisi objek pengamatan. Dalam penelitian ini penulis ikut secara langsung dalam merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan sehingga akurasi data yang diperoleh dapat diandalkan. (Bungin. 2007;118-119)

c. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literatur buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, jurnal, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal variabel berupa catatan, skripsi, buku, surat kabar, dan majalah untuk mengetahui gambaran umum tentang penelitian.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.
2. Data Sekunder, yaitu data diperoleh dari dokumentasi objek penelitian, dalam hal ini Pelabuhan Ro-Ro Airputih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis, Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, serta wawancara dengan pengguna jasa angkutan

E. Informan Penelitian

Menurut Bungin (2007:78) , Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi terkait objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Adapun informan yang dimaksud adalah informan Kunci, Yaitu orang yang memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti dan data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya (Sugiyono, 2013:368).

Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Daftar Nama, Status, dan Jumlah Informan

No	Nama Informan	Jabatan	Keterangan	Jumlah (orang)
1	Hurri Agustianri,S.E	Kepala Bidang Kepelabuhan	Key Informan	1
2	Azwardi, SH.	Kepala UPT Penyebrangan Kecamatan Bengkalis	Informan	1
4	Mhd. Idran Aditya	Pelaksana Teknis Lapangan Pelabuhan Ro- Ro Air Putih Bengkalis	Informan	1
5	Masyarakat	Pengguna Jasa Angkutan Pelabuhan	Informan	3

Sumber : *Data Olahan Penelitian Tahun 2022*

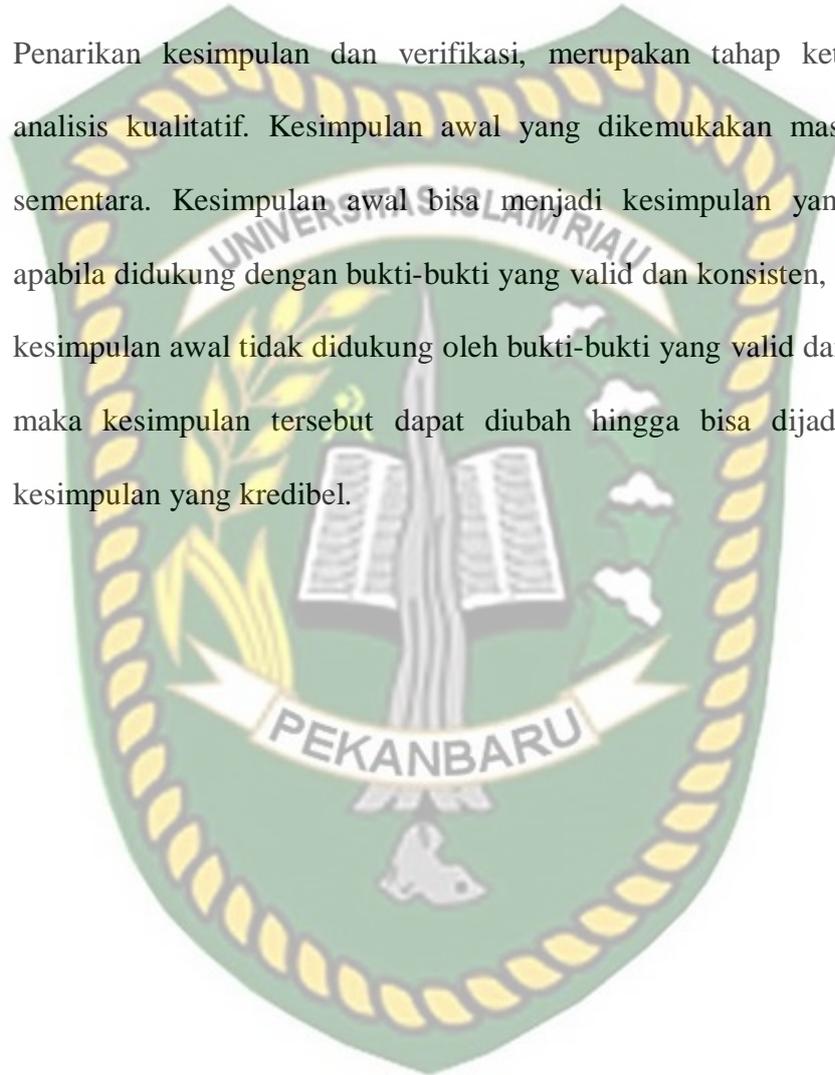
F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dari observasi lapangan dan dari para informan. Ada tiga unsur utama dalam proses analisis data penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman (dalam Manurung, 2005), yaitu:

1. Reduksi data, merupakan salah satu tahapan analisis data yang menyimpulkan informasi yang telah didapat secara efektif. Sehingga data yang diperoleh lebih sistematis dan lebih tajam, serta mempermudah peneliti mencari kembali data yang diperoleh apabila diperlukan.
2. Sajian data, merupakan kumpulan informasi yang dapat ditarik kesimpulan penelitian yang bersangkutan. Penyajian data dalam bentuk tabel,

gambaran, dan sebagainya akan berguna mendapatkan gambaran yang jelas sehingga mempermudah untuk menarik kesimpulan dan mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, merupakan tahap ketiga dalam analisis kualitatif. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara. Kesimpulan awal bisa menjadi kesimpulan yang kredibel apabila didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten, namun bila kesimpulan awal tidak didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan tersebut dapat diubah hingga bisa dijadikan suatu kesimpulan yang kredibel.



BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

1. Kondisi Geografis Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di provinsi Riau, Indonesia. Wilayahnya mencakup daratan bagian Timur Pulau Sumatra dan wilayah kepulauan, dengan luas adalah 8426,48 km². Jumlah penduduk Bengkalis pada tahun 2020 sebanyak 565.569 jiwa, dan ibu kota kabupaten berada di kecamatan Bengkalis tepatnya berada di Pulau Bengkalis yang terpisah dari Pulau Sumatra. Pulau Bengkalis sendiri berada tepat di muara Sungai Siak, sehingga dikatakan bahwa Pulau Bengkalis adalah delta sungai Siak. Kota terbesar di kabupaten ini adalah kota Duri, yang berada di kecamatan Mandau.

Kabupaten Bengkalis memiliki batas-batas daerah sebagai berikut:

1. Sebelah Barat, berbatasan dengan Kota Dumai, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Rokan Hilir
2. Sebelah Timur, berbatasan dengan Selat Melaka dan Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Sebelah Utara, berbatasan dengan Selat Melaka.
4. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kabupaten Bengkalis terdiri dari 11 Kecamatan, yang terletak di beberapa Pulau, diantaranya: Kecamatan Bengkalis, dan Kecamatan Bantan yang berda di Pulau

Bengkalis, Kecamatan Bukit Batu, Sungai Pakning, Siak Kecil, Mandau, Talang Muandau, Bathin Solapan, Pinggir dan Bandar Laksmana yang terletak di Pulau Sumatra serta Kecamatan Rupert dan Rupert Utara yang berada di Pulau Rupert. Pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis berada di kecamatan Bengkalis tepatnya berada di Pulau Bengkalis yang terpisah dari Pulau Sumatra. Dengan luas Kecamatan masing-masing sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jumlah dan Luas Kecamatan di Kabupaten Bengkalis

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Daerah (km ² / sq.km)
1	Mandau	Air Jamban	372,25
2	Pinggir	Pinggir	811,25
3	Bathin Solapan	Sebangar	855,62
4	Talang Muandau	Beringin	1244,71
5	Bukit Batu	Sungai Pakning	526,62
6	Siak Kecil	Lubuk Muda	957,95
7	Bandar Laksamana	Tenggayun	1237,70
8	Rupert Utara	Tanjung Medang	378,68
9	Rupert	Batu Panjang	1136,31
10	Bengkalis	Bengkalis	462,24

11	Bantan	Selat Baru	442,93
Kabupaten Bengkalis			8426,48

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis 2021

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa luas kecamatan terbesar di Kabupaten Bengkalis adalah Kecamatan Talang Muandau dengan luas 1.237,70 km²/ sq.km, dan Luas Kecamatan terkecil di Kabupaten Bengkalis adalah Kecamatan Bantan dengan luas 442,93 km²/ sq.km.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Antar Kecamatan di Kabupaten Bengkalis

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Mandau	152.258
2	Pinggir	62.098
3	Bathin Solapan	91.586
4	Talang Muandau	24.000
5	Bukit Batu	21.771
6	Siak Kecil	24.186
7	Bandar Laksamana	15.842
8	Rupat Utara	14.117
9	Rupat	34.719
10	Bengkalis	83.085
11	Bantan	41.907

Kabupaten Bengkalis	565.569
----------------------------	----------------

Sumber : Badan Pusat Statistik, Sensus Penduduk 2020

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa Jumlah penduduk terbanyak antar kecamatan di Kabupaten Bengkalis adalah Kecamatan Mandau dengan jumlah 152.258 jiwa, sedangkan jumlah penduduk yang paling sedikit antar kecamatan di Kabupaten Bengkalis adalah Kecamatan Rupert Utara dengan jumlah penduduk yakni 14.117 jiwa.

2. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis

Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis "*Terwujudnya Kabupaten Bengkalis Sebagai Model Negeri Maju dan Makmur di Indonesia*". Visi ini akan dicapai dengan 3 misi sebagai berikut:

1. Terwujudnya pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggung jawab serta dapat melaksanakan kepemimpinan dengan bijak, berani dan ikhlas.
2. Terwujudnya pengelolaan seluruh potensi daerah dan sumber daya manusia untuk kemakmuran rakyat.
3. Terwujudnya penyediaan infrastruktur yang berkualitas untuk kesejahteraan rakyat.

B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Sebelum adanya Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, segala penyelenggaraan urusan pemerintah daerah dibidang Perhubungan diatur oleh Pemerintah pusat di Tingkat Provinsi. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 19 Tahun 1997 tentang Struktur Organisasi Tata Kerja Pelabuhan Penyeberangan dan Kabupaten Bengkalis adalah salah satu Kabupaten menjalankan Bidang Perhubungan dengan nama Struktur Organisasi Pelabuhan Penyeberangan Bengkalis dibawah kewenangan Departemen Perhubungan Kantor Wilayah Prvinsi Riau. Pada tahun 2001 Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis didirikan berdasarakan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 23 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis, maka pada tahun 2017 Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkalis Menjadi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis Dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 Tahun 2016 (Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis) yang memiliki kewenangan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang perhubungan. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis mempunyai beberapasatuan kerja yang tercantum dalam susunan organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, yaitu:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang perhubungan.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Perhubungan. Susunan organisasi sekretariat, terdiri dari:

- a. Bagian penyusunan program
- b. Bagian umum dan kepegawaian
- c. Bagian keuangan dan perlengkapan.

3. Bidang Lalu Lintas Jalan

Bidang lalu lintas jalan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian pendampingan serta pemantauan dan evaluasi di bidang rekayasa dan dampak lalu lintas, operasional jalan, keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Susunan organisasi bidang lalu lintas jalan yaitu:

- a. Seksi manajemen rekayasa dan dampak lalu lintas
- b. Seksi pengawasan, pengendalian dan operasional lalu lintas
- c. Seksi keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan.

4. Bidang Angkutan dan Pemadu Moda

Bidang angkutan dan pemadu moda mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian pendamping serta pemantauan dan evaluasi di bidang angkutan orang dalam trayek dan terminal, angkutan orang tidak dalam trayek dan angkutan barang dan perencanaan serta pengembangan angkutan. Susunan organisasi bidang angkutan dan pemadu moda, terdiri dari:

- a. Seksi angkutan orang dalam trayek dan terminal;
- b. Seksi angkutan orang tidak dalam trayek dan angkutan barang; dan
- c. Seksi perencanaan dan pengembangan angkutan.

5. Bidang Kepelabuhan

Bidang Kepelabuhan memiliki tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan, kebijakan, pemberian pendamping serta pemantauan dan evaluasi di bidang kepelabuhan. Susunan organisasi bidang kepelabuhan, terdiri dari:

- a. Seksi pembangunan pelabuhan;
- b. Seksi pengerukan dan reklamasi pelabuhan; dan
- c. Seksi pengoperasian dan pengelolaan pelabuhan

6. Bidang angkutan pelayaran

Bidang angkutan pelayaran mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian pendamping serta pemantauan dan evaluasi dibidang angkutan pelayaran. Susunan organisasi angkutan pelayaran, terdiri dari:

- a. Seksi badan usaha dan jasa terkait angkutan pelayaran;
 - b. Seksi keselamatan pelayaran; dan
 - c. Seksi angkutan sungai, danau dan penyebrangan
7. Unit Pelaksana Teknis; dan
 8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Selain itu berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 Tahun 2016 (Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis) Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis juga secara Struktural membawahi 8 UPT Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yaitu :

1. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) , mempunyai klasifikasi kelas A berkedudukan di Duri (wilayah kerja seluruh Kabupaten Bengkalis)
2. UPT Penyeberangan , mempunyai klasifikasi kelas B berkedudukan di Bengkalis (wilayah kerja Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bukit Batu)
3. UPT Terminal, mempunyai klasifikasi Kelas B berkedudukan di Duri (wilayah kerja Kecamatan Mandau, Kecamatan Pinggir, Kecamatan Talang Muandau dan dan Kecamatan Bathin Solapan)

4. UPT Parkir, mempunyai klasifikasi kelas A berkedudukan di Duri (wilayah kerja Kecamatan Mandau, Kecamatan Pinggir, Kecamatan Talang Muandau dan dan Kecamatan Bathin Solapan)
5. UPT Pelabuhan Kecamatan Bengkalis, berkedudukan di Bengkalis dengan Klasifikasi Kelas B.
6. UPT Pelabuhan Kecamatan Bantan, berkedudukan di Selat Baru dengan Klasifikasi Kelas B.
7. UPT Pelabuhan Kecamatan Rumat , berkedudukan di Batu Panjang dengan Klasifikasi Kelas B.
8. UPT Pelabuhan Kecamatan Rumat Utara, berkedudukan di Tanjung Medang dengan Klasifikasi Kelas B.

Tujuan dengan adanya Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan kemudahan pelayanan dan kenyamanan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan di bidang perhubungan;
- b. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Guna adanya pemerataan pemenuhan Pelayanan terhadap masyarakat dalam segala sektor sarana dan prasarana dibidang perhubungan;
- d. Mempersingkat garis koordinasi dan birokrasi dalam penanganan masalah secara urgensial yang bersifat mendesak;
- e. Merangkai pelayanan terintegrasi antar daerah guna mewujudkan percepatan pembangunan Daerah melalui transportasi.

Dalam pengelolaan urusan terkait dengan transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis memegang tanggung jawab dan wewenang yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis melalui Bupati Bengkalis dalam menjalankan sistem transportasi di daerah. Peran Dinas Perhubungan sangat penting bagi suatu daerah. Perkembangan suatu daerah tergantung pada baik buruknya pemberian pelayanan transportasi daerah mengingat adanya kegiatan mobilitas masyarakat yang bersifat terus menerus guna memenuhi kebutuhan hidup.

C. Profil Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis

1. Sejarah Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis

Pelabuhan penyebrangan Ferry Ro-Ro Bengkalis adalah pelabuhan yang dibangun pada tahun 1995 oleh Pemerintah Provinsi Riau, kemudian diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis pada tahun 2000 yakni Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan Ro-Ro Bengkalis. Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Bengkalis dikenal juga dengan Pelabuhan Penyebrangan Air Putih-Sei. Selari, dengan menghubungkan antara Pulau Bengkalis yang terletak di Desa Air Putih, dan Pulau Sumatera yang terletak di Kecamatan Bukit Batu. Pelabuhan Ro-Ro ini diharapkan menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Angkutan penyebrangan Air Putih- Sei. Selari masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat di Kabupaten Bengkalis, yang mampu mengangkut penumpang serta kendaraan yang beroperasi selama 17 jam per hari dengan produktifitas yang cukup tinggi di Kabupaten Bengkalis.

Dari tahun 2001 sampai 2005, armada yang tersedia pada Pelabuhan Ro-Ro hanya tiga, yaitu KMP. Patin, KMP. Jambal dan KMP. Terubuk dan satu dermaga di Air Putih dan Sungai Selari. Setelah kewenangan resmi diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis, sampai sekarang pelabuhan mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat karena didukung oleh hasil-hasil produksi dari daerah tersebut.

Pada tahun 2014, Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis melakukan trobosan untuk pembangunan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih-Sei. Selari yakni dengan menambahkan dermaga kedua, yang diresmikan pada tahun 2016, tidak hanya pembangunan dermaga saja, Pemerintah daerah juga melakukan pengembangan fisik terkait dengan area daratan pada Pelabuhan Ro-Ro baik dari segi Perbaikan jalan menuju dermaga, pembangunan fasilitas, seperti area parkir, musholla, hingga perluasan area ruang tunggu. Hingga sekarang perkembangan fisik area Pelabuhan Ro-Ro Air Putih-Sei. Selari mengalami kemajuan yang sangat baik dan terus berlanjut sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Pada tahun 2018, pemerintah menerapkan sistem operasi jalan empat kapal dan satu kapal isitirahat untuk penyebrangan lintas Air Putih-Sei. Selari Kabupaten Bengkalis. Pengelolaan penyebrangan pelabuhan ini dikelola oleh UPT Penyebrangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, yang bekerja sama dengan perusahaan kapal. Tujuan pembangunan Pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Air Putih-Sei. Selari antara lain, yakni :

1. Untuk kelancaran dan kemudahan transportasi bagi masyarakat Kabupaten Bengkalis.
2. Meningkatkan mutu pelayanan jasa transportasi untuk penyeberangan pusat pendidikan, kawasan wisata, pusat industri dan kawasan transit serta kawasan agribisnis di Kabupaten Bengkalis.
3. Mewujudkan sarana prasarana perhubungan yang tepat guna, tepat sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan yang lebih baik.
4. Meningkatkan sarana prasarana sistem transportasi yang terpadu antara daerah ke daerah Kabupaten Bengkalis.

Dari tahun 2000 hingga sekarang, tiap tahun kapal-kapal yang bergerak makin hari makin bertambah jumlahnya yang terdapat pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih-Sei.Selari. Aktivitas bongkar muat kapal ini harus difokuskan dan dijalankan dengan baik, agar dapat memenuhi kepuasan para pengguna jasa penyebrangan, sehingga produktivitas pada Pelabuhan Ro-Ro ini kian waktu kian meningkat.

2. Sarana dan Prasarana Pada Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Air Putih – Sei. Selari Bengkalis

1. Sarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dijadikan alat dalam mencapai tujuan, khususnya dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna jasa. Dalam penelitian ini, kondisi dan kualitas sarana pada Pelabuhan khususnya kapal sangat penting untuk diperhatikan. Adapun kapal yang beroperasi pada Lintas Air Putih-Sei. Selari dibawah cakupan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis antara lain :

1. KMP. Mulia Nusantara

KMP. Mulia Nusantara merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Jembatan Nusantara

Tabel 4.3 Spesifikasi KMP. Mulia Nusantara

SPESIFIKASI KMP. MULIA NUSANTARA

SPESIFIKASI KMP. MULIA NUSANTARA

PEMILIK		:	PT. JEMBATAN NUSANTARA
DATA KAPAL		:	
1	Nama Kapal	:	KMP. MULIA NUSANTARA
UKURAN KAPAL		:	
1	Panjang Keseluruhan	:	45,50 m
2	Lebar	:	11,00 m
3	Gross Tonage (Berat Kotor)	:	681 ton
KAPASITAS MUATAN		:	
1	Penumpang	:	200 Orang
2	Truck	:	18 Unit
3	Jeep ,Car	:	4 unit

Sumber: UPT Penyeberangan Kecamatan Bengkalis

2. KMP.Mutiara Pertiwi II

KMP.Mutiara Pertiwi II merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT.ALP.

Tabel 4.4 Spesifikasi KMP. Mutiara Pertiwi II

SPESIFIKASI KMP. MUTIARA PERTIWI II Ex Golden Eagle			
PEMILIK		:	PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN
DATA KAPAL		:	
1	Nama Kapal	:	KMP. MUTIARA PERTIWI II Ex Golden Eagle
UKURAN KAPAL		:	

1	Panjang Keseluruhan	:	46.00 m
2	Lebar	:	11,60 m
3	Gross Tonnage (Berat Kotor)	:	468 ton
KAPASITAS MUATAN			:
1	Penumpang	:	252 Orang
2	Jumlah Kendaraan	:	38 Unit
3	Jumlah ABK	:	20 rang

Sumber: UPT Penyeberangan Kecamatan Bengkalis

3. KMP. Permata Lestari III

KMP. Permata Lestari III merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. ALP

Tabel 4.5 Spesifikasi KMP. Permata Lestari III

SPESIFIKASI KMP. PERMATA LESTARI III			
PEMILIK		:	PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN
DATA KAPAL		:	
1	Nama Kapal	:	KMP. PERMATA LESTARI III
UKURAN KAPAL		:	
1	Panjang Keseluruhan	:	40,46 m
2	Lebar	:	10,00 m
3	Gross Tonnage (Berat Kotor)	:	468 ton
KAPASITAS MUATAN			:
1	Mobil	:	20 Unit

Sumber: UPT Penyeberangan Kecamatan Bengkalis

4. KMP. Swarna Putri

KMP. Swarna Putri merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Jembatan Nusantara.

Tabel 4.6 Spesifikasi KMP. Swarna Putri

SPESIFIKASI KMP. SWARNA PUTRI		
PEMILIK		: PT. JEMBATAN NUSANTARA
DATA KAPAL		:
1	Nama Kapal	: KMP. SWARNA PUTRI
UKURAN KAPAL		:
1	Panjang Keseluruhan	: 62,28 m
2	Lebar	: 10,20 m
3	Gross Tonage (Berat Kotor)	: 516 ton
KAPASITAS MUATAN		:
1	Penumpang	: 200 Orang
2	Truck	: 9 Unit
3	Jeep, Car	: 12 unit

Sumber: UPT Penyeberangan Kecamatan Bengkalis

5. KMP. Bahari Nusantara

KMP. Bahari Nusantara merupakan kapal penyeberangan yang dioperasikan oleh pihak PT. Jembatan Nusantara

Tabel 4.7 Spesifikasi KMP. Bahari Nusantara

SPESIFIKASI KMP. BAHARI NUSANTARA		
PEMILIK		: PT. INDONESIA FERRY
DATA KAPAL		:
1	Nama Kapal	: KMP. BAHARI NUSANTARA
UKURAN KAPAL		:
1	Panjang Keseluruhan	: 50,60 m
2	Lebar	: 10,35 m
3	Gross Tonage (Berat Kotor)	: 846 ton
KAPASITAS MUATAN		:
1	Penumpang	: 300 Orang
2	Jumlah ABK	: 23 Orang
3	Kendaraan Campuran	: 30 unit

Sumber: UPT penyeberangan Kecamatan Bengkalis

Tabel 4.8 Tarif Penyebrangan Kapal Ro-Ro Air Putih Bengkalis- Sei. Selari Kabupaten Bengkalis.

NO	JENIS MUATAN	JENIS JASA PELAYANAN			TOTAL (Rp.)
		Jasa Pelayaran (Rp)	Jasa Pelabuhan an (Rp)	Jasa Asuransi (Rp)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
I	PENUMPANG				
	a. Penumpang Dewasa	6.100,-	2.000,-	400,-	8.500,-
	b. Penumpang Anak	4.300,-	2000,-	200,-	6.500,-
	c. Khusus	3.800,-	2000,-	200,-	6.000,-

NO	JENIS MUATAN	JENIS JASA PELAYANAN			TOTAL (Rp.)
		Jasa Pelayaran (Rp)	Jasa Pelabuhan an (Rp)	Jasa Asuransi (Rp)	
II	KENDARAAN				
	a. Golongan I (Sepeda)	2.400,-	500,-	100,-	3.000,-
	b. Golongan II (Sepeda Motor)				
	1. Umum	6.800,-	1.000,-	200,-	8.000,-
	2. Khusus	6.300,-	1.000,-	200,-	7.500,-
	c. Golongan III (Sepeda Motor beserta Gerobak)	13.300,-	2.000,-	200,-	15.000,-
	d. Golongan IV				
	1. Kendaraan Penumpang (Sedan dan sejenisnya)	103.500	3.000	2.500	109.000
	2. Kendaraan Barang (Pick up)	108.500	3.000	2.500	114.000
	e. Golongan V				
	1. Kendaraan Penumpang (Bus Sedang)	205.000	4.000	3.000	212.000
	2. Kendaraan Barang (Truck Sedang)	161.000	4.000	3.000	168.000
	f. Golongan VI				
	1. Kendaraan Penumpang (Bus Besar)	284.000	4.000	3.000	291.000

NO	JENIS MUATAN	JENIS JASA PELAYANAN			TOTAL (Rp.)
		Jasa Pelayaran (Rp)	Jasa Pelabuhan (Rp)	Jasa Asuransi (Rp)	
	2. Kendaraan Barang (Truck Besar)	272.000	4.000	3.000	279.000
III	BARANG				
	a. Padat/Cair	11.000/ton		500/ton	11.500
	b. Hewan Besar	16.500/ekor		500/ekor	17.000
	c. Hewan Kecil	7.000/ekor		500/ekor	7.500

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

2. Prasarana

Prasarana adalah suatu pendorong utama terlaksananya suatu proses. Dalam penelitian ini prasarana berfungsi untuk memperlancar kegiatan penyebrangan bagi pengguna jasa penyebrangan. Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih, terdapat beberapa prasarana pendukung aktifitas pelabuhan antara lain sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Karakteristik Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyebrangan Air Putih
Bengkalis**

No	Fasilitas	Jumlah (unit)
1	Loket Tiket (Pintu Gerbang)	1
2	Musholla	1
3	Toilet	4

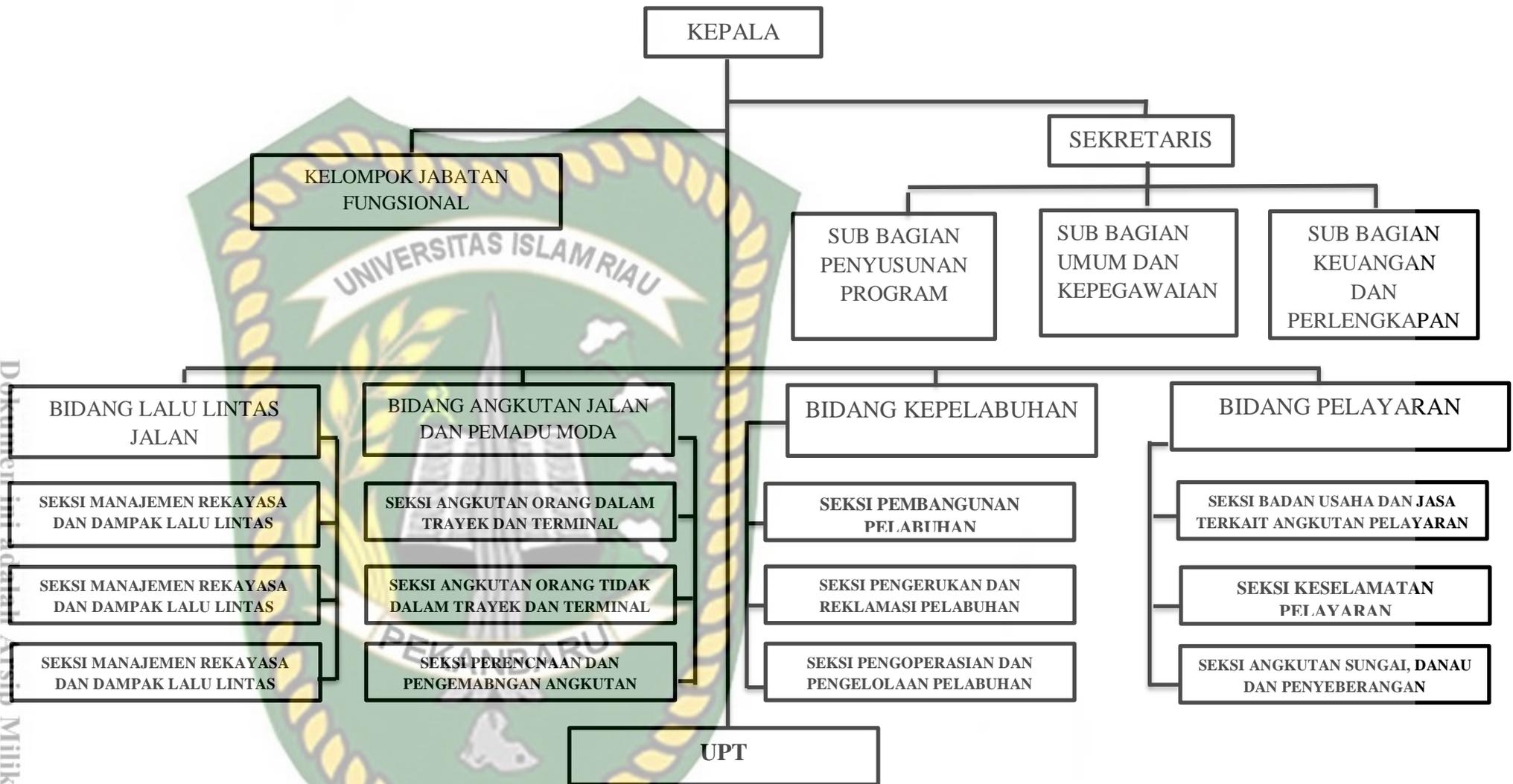
4	Lapangan Parkir Pengantar Penjemput	1
5	Dermaga	2
6	Lapangan Parkir Siap Muat	1
7	Kantin	1
8	Ruang Kantor UPT Pelabuhan Penyebrangan Air putih	1
9	Rumah Ginset	1
10	Ruang Tunggu	1
11	Jembatan Timbang	1
12	Bangku Tunggu	18

Sumber: UPT Penyeberangan Kecamatan Bengkalis



Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji suatu permasalahan dengan judul Strategi Pemerintah daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis. Peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan guna untuk mengambil kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan Informan yang terdiri dari 1 Kepala Bidang Kepelabuhanan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, 1 orang Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Kecamatan Bengkalis dan 5 Orang Pengguna Jasa Angkutan Penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis Dengan Jumlah Informan keseluruhan sebanyak orang. Adapun data dan hasil Informan yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

A. Identitas Informan

Adapun identitas Informan yang peneliti paparkan dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta umur Informan. Berikut identitas dari Informan dalam penelitian ini:

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian identitas menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Klasifikasi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki-Laki	5	83,4%
2	Perempuan	1	16,6%
Total		6	100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian Tahun 2022*

Dari tabel diatas, dapat dilihat jumlah Informan menurut jenis kelamin dengan jumlah laki-laki sebanyak 5 orang, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 1 orang, dengan jumlah Informan keseluruhan sebanyak 6 orang.

2. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian identitas menurut tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 Klasifikasi Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Terakhir

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	SLTP	-	-
2	SLTA	4	66,7%
3	S1	1	16,6%
4	S2	1	16,6%
Total		6	100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian Tahun 2022*

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Informan dengan klasifikasi jenjang pendidikan dengan jenjang pendidikan SLTP sejumlah orang, jumlah Informan SLTA sebanyak orang, Jumlah S1 sebanyak orang, dan jumlah S2 sebanyak orang, dengan total keseluruhan Informan sebanyak orang.

3. Kelompok Umur Informan

Berdasarkan hasil penelitian identitas Informan berdasarkan latar belakang usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3 Klasifikasi Informan Berdasarkan Latar Belakang Usia

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase
1	17-25	3	50%
2	26-35	1	16,6%
3	36>	2	33,3%
Total		6	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah Informan berdasarkan usia dengan jumlah keseluruhan sebanyak orang, dengan usia 17-25 tahun sebanyak orang, usia 26-35 tahun sebanyak orang, dan usia 36-45 sejumlah orang.

4. Nama dan Identitas Informan

No	Nama	Umur (Tahun)	Jenjang Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Kelamin
----	------	--------------	--------------------	-----------	---------------

1	Ahmad Fadzri	33	SLTA	Sales	Laki-Laki
2	Indra Kusuma Widjaya	35	S1	Kontraktor	Laki-Laki
3	Annisa Talazur	22	SLTA	Mahasiswa	Perempuan
4	Hurri Agustianri	46	S2	PNS	Laki-Laki
5	Azwardi	45	S1	PNS	Laki-Laki
6	Mhd. Idran Adietya	23	SLTA	Pelaksana Teknis Lapangan Pelabuhan Ro-Ro Air Putih	Laki-Laki

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

B. Hasil Analisis Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

Hasil penelitian ini berisikan hasil wawancara dari informan yang terdiri dari Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Kepala Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan Kecamatan Bengkalis, serta beberapa pengguna jasa angkutan penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari lima indikator yang terdiri dari Menentukan Tujuan, Menganalisis Lingkungan, Menentukan Arah, Melakukan Tindakan, dan Melakukan Pembelajaran, yang bertujuan untuk mengetahui Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

A. Menentukan Tujuan

Dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan, suatu organisasi tidak bisa terlepas dari tujuan yang hendak dicapai. Tujuan ini berfungsi sebagai rencana yang hendak dicapai kedepannya, bagaimana cara untuk mencapai sebuah tujuan, serta kapan hal tersebut harus dikerjakan maupun diselesaikan. Dalam penelitian ini, tujuan yang hendak dicapai yakni untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum di Kabupaten Bengkalis, khususnya pada Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis.

1. Pembuatan perencanaan strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan RO-RO.

Berdasarkan wawancara bersama Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis mengenai indikator Tujuan, Beliau menjelaskan bahwa:

“Untuk strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelabuhan Ro-Ro ini kami telah mulai merintis dalam membentuk Badan Usaha Pelabuhan (BUP), yang mana nanti BUP bisa jadi dikelola oleh BUMD, atau dikelola oleh Pelindo, jadi nantinya dalam hal pengelolaan pelabuhan ini bisa tercapai pengelolaan yang maksimal pada pelabuhan tersebut, selain itu kami juga telah memiliki rencana untuk menerapkan sistem Electronic Ticket atau E-Ticketing, sekarang ini sudah ditahap untuk mencari vendor dalam pembangunan E-Ticketing ini. Jadi nantinya para pengguna jasa tidak perlu mengantri untuk membeli tiket di loket yang mana bisa dibeli di counter-counter diluar pelabuhan, sehingga tidak perlu lagi mengantri berjam-jam hanya untuk membeli ticket.”(Wawancara, 25 Februari 2022)

Dari hasil wawancara bersama Kepala Bidang Kepelabuhan Kabupaten Bengkalis, penulis mengamati bahwa Tujuan Dinas Perhubungan dalam Hal meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum, Dinas Perhubungan

melakukan beberapa program untuk mengatasi permasalahan yang ada pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, yakni dengan cara menerapkan sistem *E-Ticketing*, yang mana sistem ini berbasis *Electronic Ticket*, yakni transaksi pembelian ticket bisa secara online atau melalui counter-counter diluar pelabuhan, sehingga dengan adanya sistem ini diharapkan masyarakat yang ingin menggunakan jasa penyebrangan tidak perlu untuk mengantri membeli tiket serta yang paling penting yakni mencegah adanya penerobosan tanpa antrian dan tanpa membayar yang biasa dilakukan oleh beberapa oknum, serta antrian penumpang dapat berjalan lebih tertata dan rapi.

2. Menentukan sasaran dari tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis mengenai sasaran dari tujuan yang telah ditetapkan, Beliau menjelaskan bahwa:

“Pembuatan strategi dengan menerapkan sistem E-Ticketing ini bermaksud untuk dapat mencegah terjadinya penerobosan antrian oleh beberapa oknum, serta membuat antrian menjadi lebih rapi dan teratur, untuk permasalahan terkait dengan penumpukan antrian memang kami belum bisa mencegah terjadinya hal tersebut, namun kami yakin tingkat kepuasan masyarakat seiring waktu akan meningkat.” .(Wawancara, 25 Februari 2022)

Kesimpulan dari hasil wawancara yang penulis simpulkan yakni, sasaran dari perencanaan strategi sistem *E-Ticketing* bertujuan untuk mencegah terjadinya penerobosan antrian, serta membuat antrian menjadi lebih tertata, sehingga kualitas pelayanan pada pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis menjadi menjadi

lebih baik serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis juga meningkat.

Berdasarkan wawancara bersama Kepala Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan kecamatan Bengkalis mengenai indikator Tujuan, Beliau menjelaskan bahwa:

“ Memang dengan adanya Rencana penggunaan sistem E-Ticketing ini nantinya akan bertujuan untuk lebih menertibkan para pengguna jasa penyebrangan saat mengantri sehingga lebih aman dan lancar, namun disatu segi masyarakat kita ini ada yang kurang mampu dalam memahami teknologi ini, sehingga merasakan kerumitan dalam ikut menggunakan sistem ini, jadi saran saya dengan adanya sistem E-Ticketing ini nantinya tidak menghapuskan sistem pembelian tiket pada loket yang tersedia, karena tidak semua masyarakat kita ini yang mampu dalam menggunakan sistem ini, nantinya masyarakat yang kurang memahami teknologi ini merasa rumit” (wawancara, 2 Maret 2022)

Dari wawancara diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa sistem *E-Ticketing* ini memiliki tujuan untuk mentata ulang sistem lama yang awalnya masih terdapat ketidaktertiban dan tidak tepatnya waktu untuk menyebrang, sehingga dengan adanya sistem *E-Ticketing* ini akan membawa dampak yang lebih baik terkait dari segi ketertiban maupun dari segi waktu. Namun, sistem *E-Ticketing* disatu sisi juga menyebabkan kerumitan bagi pengguna jasa angkutan yang kurang memahami terkait teknologi. Sehingga Kepala UPT Penyebrangan Kecamatan Bengkalis memberikan saran bahwa dengan adanya sistem *E-Ticketing* ini juga tidak menghapuskan sistem lama guna memberikan kemudahan bagi para pengguna yang kurang memahami terkait dengan teknologi saat ini.

B. Menganalisa Lingkungan

Menganalisa lingkungan adalah sejauh mana Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam memikirkan dampak, dan apa yang akan dikerjakan untuk kedepannya, dan

bagaimana Pemerintah daerah merespon permasalahan yang ada, serta lingkungan seperti apa yang mendukung dan menghambat pelaksanaan strategi.

1. Memahami lingkungan, konteks dan kapasitas dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Berikut hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis:

“Dalam hal ini Dinas Perhubungan berfungsi sebagai pembuat kebijakan, kepengurusan izin-izin, hingga penentuan strategi untuk perkembangan Pelabuhan Ro-Ro di Bengkalis ini, jadi kapasitas kami yakni sebagai pihak regulator, sedangkan untuk penyelenggara urusan di lapangan dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis yang telah ada khusus pada bidang Penyebrangan Kecamatan Bengkalis, serta untuk pembangunan sistem E-Ticketing ini kami sedang mencari pihak swasta yang bersedia untuk mengerjakan pembangunan sistem ini”. (Wawancara, 25 Februari 2022)

Dilihat dari hasil wawancara bersama dengan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten bengkalis, beliau menjelaskan bahwa Kapasitas Dinas Perhubungan yakni sebagai pihak regulator dengan fungsi sebagai pembuat kebijakan hingga pembuatan stratagi dibawah tanggung jawab Bupati Bengkalis, sedangkan untuk pelaksana di lapangan diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Pelabuhan Kecamatan Bengkalis, serta untuk hal penerapan *sistem E-Ticketing* Dinas Perhubungan telah berupaya untuk mencari pihak swasta yang bersedia mengerjakan pembangunan sistem tersebut. Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis juga menyatakan bahwa :

“Jika melihat permasalahan terkait dengan antiran yang menumpuk di hari-hari tertentu, memang kami akui kami belum bisa mencegah terjadinya penumpukan antrian, yang kami upaya kan disini adalah untuk mengurangi

kepadatan jumlah penumpukan antrian, jadi dengan adanya sistem E-Ticketing ini diharapkan tidak hanya membuat antrian lebih tertata dan rapi, tapi juga membuat jadwal keberangkatan menjadi lebih tepat waktu. Namun jika dilihat dari permasalahan terkait dengan penerobosan antrian, dengan sistem E-Ticketing ini kami yakin dapat mencegah terjadinya penerobosan antrian serta menyebrang tanpa membayar, jadi jika mau menyebrang harus mengantri dan membeli voucher tiket dulu baru nantinya portal untuk memasuki kapal baru dibuka dan bisa dilewati.” (Wawancara, 25 Februari 2022)

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah permasalahan terkait dengan penumpukan antrian merupakan permasalahan yang terjadi di hari-hari tertentu, dan sudah menjadi suatu musim di setiap tahunnya, Pemerintah daerah saat ini mengupayakan agar tingkat kepadatan penumpukan antrian dapat diminimalisir, Dinas Perhubungan pun mengakui bahwa lingkungan organisasinya saat ini belum mampu untuk mencegah terjadinya penumpukan antrian, namun jika ditinjau dari permasalahan penerobosan antrian, pemerintah daerah optimis dalam mencegah terjadinya penerobosan antrian lagi, dengan cara menerapkan sistem *E-Ticketing* ini.

2. Menganalisa adanya Peluang dan Ancaman yang akan Terjadi Dimasa Mendatang

Berikut wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan Pelabuhan Kecamatan Bengkalis :

“ Jika dilihat dari kondisi dilapangan memang penerapan sistem ini sangat cocok diterapkan pada Pelabuhan ini, sistem pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro ini memang perlu dibenah menjadi lebih baik lagi, dilihat dari segi peluang bahwa sistem E-Ticketing ini mampu mencegah adanya penerobosan antrian, ditambah lagi banyak para pengguna jasa penyebrangan juga mendukung diterapkannya sistem E-Ticketing ini jika memang dengan itu tingkat kepuasan masyarakat menjadi meningkat, Namun jika dilihat dari segi ancaman, permasalahan yang dikhawatirkan yakni terjadinya kerusakan

armada, baik itu yang sedang tidak berlayar maupun kapal yang sedang berlayar, hal ini bisa menyebabkan tertundanya waktu keberangkatan hingga bisa membuat para penumpang merasa panik apabila kapal rusak ditengah laut yang menyebabkan kapal terombang ambing ditengah laut". (wawancara, 2 Maret 2022)

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut yakni, dampak positif yang mungkin akan dirasakan dengan adanya sistem *E-Ticketing* adalah tingkat penerobosan antrian menjadi menurun, dengan begitu banyak para pengguna jasa angkutan penyebrangan yang mendukung adanya pembenahan sistem berbasis teknologi ini. Sedangkan dari segi ancaman yang akan terjadi yakni adanya armada yang mengalami kerusakan sehingga bisa menyebabkan jadwal keberangkatan menjadi lebih lama hingga bisa membuat para pengguna menjadi panik saat kapal mengalami kerusakan ditengah laut sehingga harus terombang-ambing

Berikut wawancara yang peneliti lakukan bersama Pelaksana Teknis di Lapangan Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis :

"dengan adanya sistem E-Ticketing ini tentu membawa dampak baik terhadap para pengguna jasa penyebrangan, karna sistem ini dapat mencegah terjadinya penerobosan antrian, serta mempercepat proses bongkar muat muatan sehingga permasalahan penumpukan antrian dapat berkurang, namun yang kami takuti memang sistem ini membawa dampak yang kurang baik bagi kami, karena sistem ini tentu menggunakan mesin dalam proses transaksi pembelian tiket, penerimaan tiket dan sebagainya, jadi berpotensi terjadinya pengurangan karyawan pada pelabuhan ini, tapi mudah mudahan hal tersebut dipertimbangkan baik-baik oleh Pemerintah Daerah." (5 Juli 2022)

Dari pernyataan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis berpotensi memiliki beberapa dampak diantaranya dampak baik yakni mampu mencegah terjadinya penumpukan dan penerobosan antrian, sedangkan

dampak negatifnya berpotensi berkurangnya jumlah karyawan yang bekerja pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis. Untuk itu perlu pertimbangan oleh Pemerintah Daerah dalam permasalahan tersebut.

C. Menentukan Arah

Menentukan arah adalah bentukan program yang akan di laksanakan dan target target apa saja yang hendak di capai melalui kesepakatan bersama dalam waktu tertentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis.. Dalam hal ini, pemerintah desa mulai merangkum program-program yang mengarah kepada hal-hal positif dan memiliki program yang di prioritaskan.

1. Menentukan arah dan tujuan dari strategi

Berikut hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis terkait program apa yang menjadi prioritas dan target apa yang hendak di capai dengan adanya strategi tersebut:

“ Arah dari strategi yang telah dibentuk terkait dengan penerapan sistem E-Ticketing hingga mendirikan BUP ini tentu semata mata bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang selama ini masih terdapat keluhan terkait dengan penerobosan antrian hingga jadwal keberangkatan yang tidak tepat waktu serta penumpukan antrian yang padat”. (Wawancara, 25 Februari 2022)

Penulis menyimpulkan berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa arah dan tujuan dari strategi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah adalah untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa angkutan penyebrangan dengan cara yakni mendirikan BUP dengan tujuan agar pengelolaan

Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis menjadi lebih maksimal serta penerapan sistem *E-Ticketing* dengan tujuan mencegah terjadinya penerobosan antrian yang dilakukan oleh beberapa oknum. Sehingga output dari strategi tersebut adalah kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis menjadi meningkat.

2. Menjelaskan arahan yang mencakup kejelasan langkah-langkah yang dituju serta waktu yang ditentukan dengan jelas.

“Kalau bicara soal langkah-langkah atau arahan kami sebagai pihak regulator atau pembuat kebijakan terkait dengan Pelabuhan ini sudah mendorong pihak-pihak terkait untuk mempercepat untuk mendirikan BUP ini maupun penerapan sistem E-Ticketing ini, dengan adanya BUP ini diharapkan mampu meningkatkan pemberian layanan pada pelabuhan secara maksimal. Kami juga sudah mengajak kepada pihak ketiga yang mampu berpartisipasi dalam penerapan sistem E-Ticketing ini. Juga kedepannya kami juga melakukan sosialisasi tentang bagaimana cara atau prosedur dalam menggunakan sistem ini agar memudahkan masyarakat untuk menggunakan E-Ticketing ini”. (Wawancara, 25 Februari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis , penulis menyimpulkan bahwa arah atau prioritas utama dari Pemerintah Daerah adalah untuk segera mendirikan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) , tidak hanya itu Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sebagai pihak Regulator atau pembuat kebijakan terkait dengan penerapan sistem *E-Ticketing* sedang mencari pihak ketiga yang mampu untuk membangun fasilitas *E-Ticketing* ini guna untuk meminimalisir permasalahan terkait dengan penumpukan antrian dan penerobosan antrian, serta akan memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan tatacara dan

prosedur penggunaan sistem *E-Ticketing* agar nantinya sistem ini dapat dipahami dan digunakan sebaik mungkin.

Peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan Kecamatan Bengkalis . Berikut hasil wawancara :

“ Saya selaku Kepala UPT disini sudah memberikan arahan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Jadi untuk pelaksanaan lebih lanjut apabila ada petugas yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan saya mengambil tindakan dengan memanggil ke ruangan saya dan menegur para petugas yang membuat kesalahan”(Wawancara, 2 Maret 2022)

Dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan Kecamatan Bengkalis tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepala UPT Penyebrangan Kecamatan Bengkalis sudah memberikan arahan sesuai dengan peraturan yang ada, apabila ada petugas melanggar aturan yang telah ditetapkan maka akan diberikan teguran agar nantinya kesalahan tersebut tidak terjadi lagi.

D. Menentukan Aksi

Aksi adalah bentuk kebijakan yang telah di keluarkan pemerintah daerah dan bagaimana pelaksanaannya dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis. Adapun tindakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis yakni :

1. Kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah dalam pelaksanaan strategi yang telah ditentukan.

Berikut hasil wawancara bersama dengan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten bengkalis terkait dengan tindakan yang telah dilakukan terkait dengan strategi yang telah ditetapkan :

“Sejauh ini kami telah mulai mengurus izin-izin pembangunan E-Ticketing ini baik dari Kementrian Perhubungan, Pihak perusahaan, serta beberapa pihak terkait lainnya, jadi nantinya setelah mendapatkan izin dari beberapa pihak terkait barulah kami mulai ke tahap selanjutnya ” (Wawancara, 25 Februari 2022).

Dari hasil wawancara diatas, penulis mengamati bahwa tindakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis sebagai pihak regulator dalam pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan adalah mengurus izin-izin terkait dengan penerapan sistem *E-Ticketing*, baik izin dari pemerintah pusat, hingga ke pihak perusahaan. Sehingga setelah terselesaikannya izin-izin penerepan sistem *E-Ticketing*, dilanjutkan ke aksi selanjutnya yakni mencari vendor-vendor yang bersedia dalam membangun sistem *E-Ticketing* ini.

Penulis juga melakukan wawancara bersama dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan Kecamatan Bengkalis, berikut hasil wawancara bersama beliau:

“Kalau untuk aksi yang telah dilaksanakan dalam pembaruan sistem penyebrangan ini dari kami memang belum ada tindakan yang kami lakukan karena memang sistem ini belum diterapkan, jika nanti sudah diterapkan sistem E-Ticketing ini baru kami petugas di Pelabuhan melakukan tindakan dalam hal pengaturan sistem ini, jadi untuk saat ini kami hanya melakukan tindakan seperti biasa ”.(wawancara, 2 Maret 2022)

Dari hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Para petugas dilapangan belum bisa memberikan tindakan terkait dengan penerapan sistem *E-Ticketing* dikarenakan memang mereka sebagai pelaksana teknis dilapangan, jadi apabila sistem *E-Ticketing* sudah diterapkan di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, maka para petugas bisa melakukan aksi pada sistem tersebut. Sejauh ini para petugas di Pelabuhan hanya menjalankan tugas sesuai dengan sistem lama, baik dari segi pembelian tiket hingga penataan dan penertiban antrian yang menggunakan sistem manual.

2. Langkah yang dibutuhkan pemerintah daerah dalam pelaksanaan tindakan strategi..

Berikut penulis melakukan wawancara bersama salah satu pengguna jasa angkutan penyebrangan Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis :

“Menurut saya hal yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah bagaimana caranya meningkatkan kualitas para petugas di pelabuhan ini, karena strategi bagaimanapun jika para petugasnya tidak bekerja sesuai prosedur maka permasalahan khususnya tentang penerobosan dan penumpukan antrian ini juga tidak bisa diselesaikan dengan baik”. (Wawancara 14 Februari 2022)

E. Menganalisa Pembelajaran

Pada indikator menganalisa Pembelajaran ini berisikan umpan balik dari strategi yang telah dilaksanakan yang dirasakan oleh publik dan bagaimana cara menanggapi umpan balik tersebut, serta mengevaluasi pelaksanaan strategi yang telah dilakukan.

1. Sikap Pemerintah Daerah dalam menyikapi umpan balik yang datang dari masyarakat

Peneliti melakukan wawancara bersama Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas

Perhubungan Kabupaten Bengkalis, berikut hasil wawancara tersebut :

“Terkait dengan keluhan atau kritik yang diberikan oleh masyarakat, ya menurut kami itu hal yang wajar, kami digaji oleh Negara memang untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin, kami juga sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Memang kami akui bahwa program yang telah kami terapkan terkait program Penyebrangan Ro-Ro 24 jam itu kurang efektif dalam hal menyelesaikan masalah tadi, kami melihat bahwa budaya atau perilaku masyarakat kita jarang untuk menyebrang di larut malam, sehingga perjalanan di tengah malam ini kurang efektif dalam menyelesaikan masalah terkait dengan penumpukan antrian ini, namun kami yakin bahwa tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan yang kami berikan kian meningkat dari waktu ke waktu.” (Wawancara, 25 Februari 2022)

Peneliti juga melakukan wawancara kepa Kepala Unit Pelaksana Teknis

Penyebrangan Kecamatan Bengkalis, berikut hasil wawancara tersebut :

“ Memang kami juga merasa kesulitan dalam mencegah terjadinya penerobosan antrian ini, kami serba salah apabila ada beberapa oknum yang hendak menerobos, seperti anggota polisi atau TNI, kami tidak tau juga apakah mereka ada tugas darurat atau tidak, namun selagi bisa kami cegah kami lakukan penertiban sesuai peraturan yang ada”.(wawancara, 2 Maret 2022)

Dari hasil wawancara bersama Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis serta Kepala Unit Pelaksana Teknis Penyebrangan Kecamatan Bengkalis, kesimpulannya adalah Pemerintah daerah sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan dan wewenang dalam mengatur urusan didaerah sangat menerima dan menampung kritik dan keluhan yang dirasakan masyarakat, Pemerintah daerah menganggap keluhan dan kritik yang

disampaikan masyarakat merupakan suatu pembelajaran bagi pemerintah daerah dan hal itu wajar terjadi.

Jika dilihat dari program yang telah diterapkan saat ini yakni Penyebrangan Ro-Ro 24 jam, Pemerintah menilai bahwa program tersebut kurang efektif dalam menekan jumlah kepadatan penumpukan antrian yang disebabkan oleh perilaku masyarakat Kabupaten Bengkalis yang tidak biasa untuk melakukan penyebrangan ditengah malam. Sedangkan dilihat dari permasalahan penerobosan antrian, petugas hanya bisa pasrah apabila ada penerobosan antrian yang dilakukan oleh beberapa oknum dikarenakan adanya keraguan apakah oknum tersebut memiliki urusan darurat sehingga membutuhkan prioritas untuk menyebrang tanpa antrian, namun para petugas sudah bekerja secara maksimal sehingga selagi penerobosan antrian bisa dicegah akan dicegah. Pemerintah daerah optimis bahwa tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu pasti akan meningkat.

Berdasarkan observasi yang pengamat lakukan pada tanggal 22-25 Maret 2022, pada pukul 00.00-01.00 WIB, bahwa pengamat mengamati bahwa para pengguna jasa angkutan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis sepi untuk menyebrang pada waktu tengah malam. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis bahwa Perilaku masyarakat Bengkalis tidak terlalu menyukai untuk berangkat pada waktu tengah malam.

2. evaluasi yang hendak dilakukan dalam implementasi strategi yang sudah dilakukan

Berikut hasil wawancara bersama dengan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, berikut hasil wawancara tersebut :

“Berangkat dari keluhan dan kritik masyarakat serta program yang lalu, kami berharap dengan adanya strategi untuk kedepannya ini efektif dalam menjawab keluhan yang diberikan oleh masyarakat selama ini, kami optimis dengan adanya sistem E-Ticketing ini setidaknya mampu untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih bengkalis.” (Wawancara, 25 Februari 2022)

Dari Hasil wawancara diatas, penulis mengamati bahwa keluhan yang sering dirasakan oleh masyarakat terhadap permasalahan yang ada pada Pelabuhan Ro-Ro ini tidak terlepas dari penerobosan antrian, penumpukan antrian, hingga ketidak tepatan waktu penyebrangan, serta jika dilihat dari program 24 jam penyebrangan ini dinilai tidak efektif dalam menjawab permasalahan yang ada, sehingga pemerintah daerah melakukan evaluasi dengan cara menentukan strategi baru yakni penerapan sistem *E-Ticketing*, Pemerintah daerah yakin dengan adanya penerapan sistem ini efektif dalam menjawab permasalahan yang ada, sehingga mampu untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Berikut hasil wawancara bersama dengan Pelaksana Teknis di Lapangan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis:

“Menurut saya kebijakan yang harus dibenah kembali, yakni kebijakan terkait pengaturan antrian, baik dari segi penorobosan antrian hingga ke penumpukan antrian, memang sudah ada peraturan terkait dengan pihak mana saja yang diperbolehkan untuk menyebrang tanpa mengantri, namun hanya sedikit sekali masyarakat yang mengetahui adanya peraturan tersebut,

untuk itu perlu adanya sosialisasi terkait dengan adanya peraturan tersebut sehingga tidak adanya salah faham antar para pengguna jasa penyebrangan.” (Wawancara 5 Juli 2022)

Dari Hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa perlu adanya evaluasi terhadap kebijakan terkait dengan pengaturan antrian pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis baik kebijakan yang belum ada maupun yang telah ada, perlu dirancang standar oprasional prosedur yang lebih jelas dan rinci terkait dengan pengaturan antrian pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis serta peraturan yang telah ada terkait informasi kendaraan apa saja yang diprioritaskan boleh masuk tanpa mengantri untuk dapat disosialisasikan kepada masyarakat agar tidak timbul perselisihan antara pengguna jasa penyebrangan akibat ketidaktahuan informasi.

C. Faktor Penghambat Pelaksanaan Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis

Setiap program atau strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis di Kabupaten Bengkalis tentu mempunyai faktor penghambat dari pelaksanaan program atau strategi yang telah ditetapkan. Dari setiap kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis, yang menjadi hambatan bagi pelaksanaan strategi yang ditetapkan, yakni :

Berikut hasil wawancara penulis bersama dengan Kepala Bidang Kepelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis terkait dengan apa saja yang menjadi hambatan bagi pemerintah daerah dalam menerapkan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis adalah sebagai berikut :

“Memang strategi yang telah ditetapkan ini banyak didukung oleh masyarakat, namun tidak sedikit pula yang kurang setuju dengan adanya sistem E-Ticketing ini, dikarenakan memang sistem E-Ticketing ini nantinya akan meningkatkan jumlah biaya penyebrangan, jadi selain dengan sistem berbasis teknologi yang tidak semua masyarakat mampu dalam menggunakannya, banyak juga yang kurang setuju apabila harga tiket untuk menyebrang ini akan naik, tapi kami percaya bahwa semakin hari maka masyarakat akan memaklumi atas kenaikan harga tiket ini.” (Wawancara, 25 Februari 2022)

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya masyarakat yang kurang mampu dan kurang memahami terkait dengan teknologi saat ini.
2. Masih adanya budaya masyarakat yang tidak mau tertib dalam mengantri, karena hanya memikirkan diri sendiri untuk tidak menunggu lama dalam mengantri tanpa memikirkan para pengguna jasa angkutan penyebrangan lainnya.
3. Serta masih terdapat masyarakat yang kurang setuju dengan adanya sistem *E-Ticketing* ini dengan alasan sistem ini akan membawa dampak bagi kenaikan biaya penyebrangan.

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan terkait dengan permasalahan penelitian (Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih di Kabupaten Bengkalis). Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis diantaranya yakni mendirikan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) serta menerapkan sistem *E-Ticketing* pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis. Tujuan didirikannya BUP adalah agar kinerja dalam pemberian pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis menjadi lebih maksimal. Tujuan diterapkannya sistem E-Ticketing adalah guna mencegah terjadinya penerobosan antrian serta tidak membayar tiket masuk untuk menyebrang oleh beberapa oknum, menerttutkan dan mengatur antrian agar lebih tertata, serta membuat jadwal keberangkatan menjadi lebih tepat waktu. Lingkungan yang mendukung bagi strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yakni Prioritas dari pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis adalah mendirikan BUP serta menerapkan sistem E-Ticketing. Langkah-langkah yang dilakukan adalah mendorong pihak-pihak terkait baik dari swasta

maupun pemerintah itu sendiri. Serta nantinya akan diberikan sosialisasi kepada masyarakat pengguna jasa angkutan tentang prosedur penggunaan sistem E-Ticketing, dengan tujuan agar sistem ini dapat dipahami dengan mudah serta dapat digunakan tanpa adanya kendala. Aksi yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam implementasi strategi ini yakni telah mengurus surat-surat izin kepada lembaga yang terkait dalam hal pembangunan pelabuhan, setelah mendapatkan izin dari lembaga terkait, aksi yang akan dilakukan adalah mencari vendor yang bersedia dalam hal pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan. Pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis telah melakukan evaluasi terkait dengan program yang telah dilaksanakan yakni program penyebrangan 24 jam, program ini dinilai kurang efektif dalam menekan angka kepadatan antrian di hari-hari tertentu.

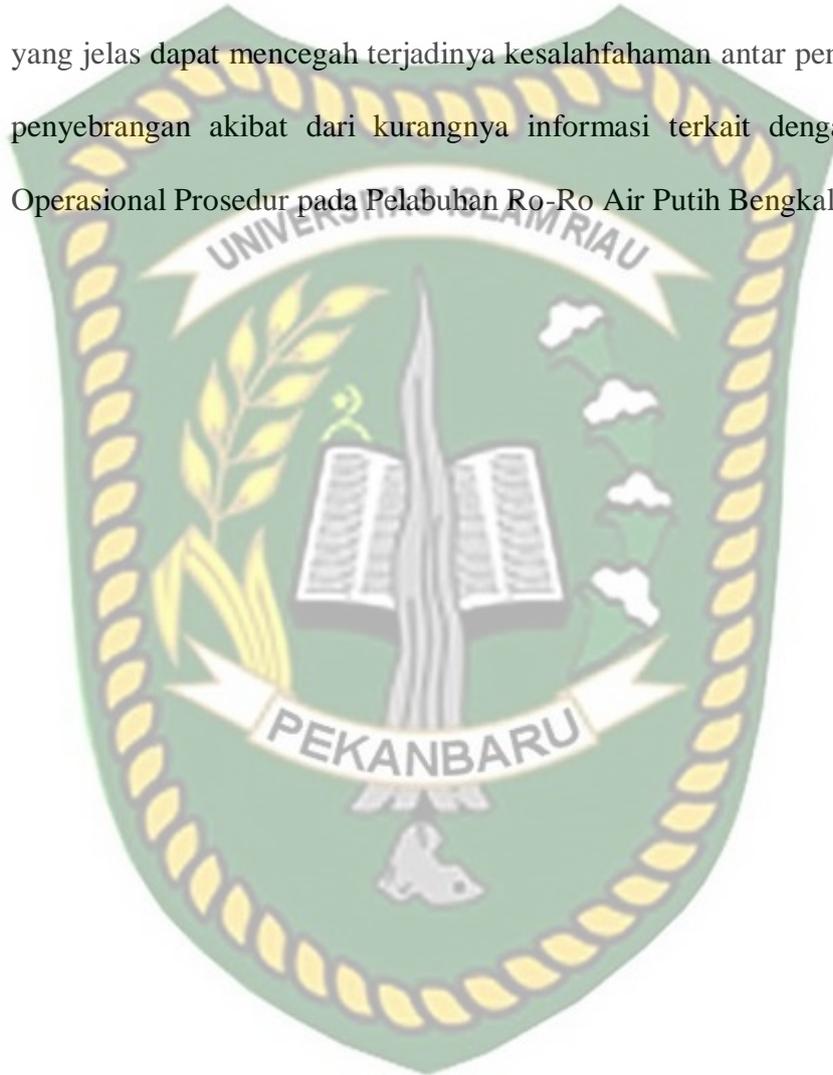
- b. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis antara lain yakni : 1. Banyaknya masyarakat yang kurang mampu dan kurang memahami terkait dengan teknologi saat ini. 2. Masih adanya budaya masyarakat yang tidak mau tertib dalam mengantri, karena hanya memikirkan diri sendiri untuk tidak menunggu lama dalam mengantri tanpa memikirkan para pengguna jasa angkutan penyebrangan lainnya. 3. Serta masih terdapat masyarakat yang kurang setuju dengan adanya sistem *E-Ticketing* ini dengan alasan sistem ini akan membawa dampak bagi kenaikan biaya penyebrangan.

2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan terkait dengan permasalahan penelitian (Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih di Kabupaten Bengkalis). Maka penulis berharap serta memberikan saran bahwa :

- a. Diharapkan untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis bahwa didalam penerapan sistem *E-Ticketing* ini tidak terlalu merumitkan masyarakat dalam penggunaan teknologi, dikarenakan masih banyak terdapat masyarakat pengguna jasa angkutan yang kurang memahami tentang teknologi saat ini, jadi alangkah baik pemerintah juga memberikan opsi alternatif bagi masyarakat yang kurang mampu dan kurang memahami terkait dengan teknologi dari sistem E-Ticketing ini.
- b. Diharapkan pemerintah daerah tidak hanya sekedar mengembangkan sistem baru pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, namun juga meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia bagi petugas yang bekerja di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, karena secanggih apapun teknologi yang diterapkan apabila kualitas SDM para petugas disana kurang baik, maka permasalahan yang dihadapi juga tidak akan dapat terselesaikan dengan baik pula.
- c. Diharapkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis untuk membentuk suatu kebijakan terkait dengan Standar Operasional Prosedur pada Pelabuhan Ro-RO Air Putih Bengkalis secara lebih rinci dan akurat dengan kondisi yang terjadi dilapangan. Karena masih terdapat

ketidakjelasan terhadap Standar Operasional Prosedur yang ada pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis khususnya terkait dengan pengaturan antrian, sehingga dengan adanya kebijakan serta informasi yang jelas dapat mencegah terjadinya kesalahfahaman antar pengguna jasa penyebrangan akibat dari kurangnya informasi terkait dengan Standar Operasional Prosedur pada Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Bengkalis.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Ndraha, Taliziduhu.2015. *Kybernology : Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Bungin, M.Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik: Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Muhammad, Suwarsono. 2012. *Strategi Pemerintahan: Manajemen Organisasi Publik*.Erlangga: Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif kualitatif dan r&d)*.Bandung: alfabeta
- Nawawi, Zaidan. 2015. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Zulkifli,dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan (Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa)*. Pekanbaru : Fisipol UIR
- Miles, Huberman. 2005. *Analisis Data kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Tangkalisan. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta :PT Gramedia Widayasarana

Zaenal Mukarom. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Pustaka Setia

Sondang Siagian. 2001. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Euis Karwati dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Kelas (Classroom Management) Guru Profesional yang Inspiratif, Kreatif, Menyenangkan, dan Berprestasi*. Bandung : Alfabeta

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis.2021. *Kabupaten Bengkalis Dalam Angka 2021*. Bengkalis : Badan Pusat Statistik Bengkalis

Lasse. 2014. *Manajemen Kepelabuhan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Mulgan, Geoff. 2008. *The Art of Public Strategy - Mobilizing Power and Knowledge For the Common Good*. New York: Oxford University Inc.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal:

Aseu Daseu. 2017. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis*. *Ilmu Manajemen*. 2017. Vol.4(2) (Jurnal)

Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si. 2017. *Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan*. *Ilmu Pemerintahan*. Vol.3(1) (Jurnal)

Rizky Dwi Lestari, dan Dr. H. Lukmanul Hakim, S.Ag., M.Si. 2019 . *Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA)*

Kabupaten Karawang Dalam Program Peran Serta dan Kesetaraan Gender Dalam Pembangunan. (Jurnal)

Mario Barreto, I.G.A.Ketut Giantari . 2015 . *Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Panas di Desa Maboro Kabupaten Bobonaro Timor Leste.* Ekonomi dan Bisnis Vol. 4 (11) (Jurnal)

Moch Risdian Sujani. 2019. *Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan di Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.* Moderat. Vol.5(4) (Jurnal)

Adris.A.Putra , Susanti Djalante. 2016. *Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan.* Ilmu Teknik Sipil. Vol. 6 (1). (Jurnal)

Risky Perdana. 2016. *Peran Dinas Perhubungan Bidang Perhubungan Darat Dalam Penyelenggaraan dan Perencanaan Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro di Kabupaten Bengkalis Tahun 2015.* Ilmu Sosial dan Politik. Vol.3(2). (Jurnal)

Sri Kasnelly. 2018. *Potensi pelabuhan RORO Dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Baratsri.* Ilmu Ekonomi Syariah.Vol.1(1). (Jurnal)

Suryanti dkk.,. 2020. *Sejarah Pelabuhan Penyebrangan RO-RO di Kabupaten Bengkalis Tahun 1995-2019.* Keguruan dan Pendidikan. Vol.7(2) (Jurnal)

- Elfrida Gultom. 2017. *Pelabuhan Indonesia sebagai Penyumbang Devisa Negara dalam Perspektif Hukum Bisnis* . Ilmu Hukum Vol. 19(3). (Jurnal)
- Dedek Kumara. 2018. *Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan*
- Analdo Yoga Dwi Riskika. 2020. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Simpatik di Kabupaten Kediri : Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan*. Ilmu Administrasi Negara.. Jurnal Pemerintahan dan Masyarakat Sipil. Vol.2(1) (Jurnal)
- Robi Cahyadi Kurniawan. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Ilmu Pemerintahan. Vol.10(3) (Jurnal)
- Dasep Dodi Hidayah . 2020. *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)*. Ilmu Administrasi Negara.Vol. 7 (1) (Jurnal)
- Yunruth Marande. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah Administrasi. Vol. 8 (1) (Jurnal)

DOKUMEN

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001, tentang Kepelabuhanan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan
Pelabuhan Laut

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan,
Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja
Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Penetapan Tarif Jasa
Pelayanan Penyebrangan di Air Khusus Lintasan Penyebrangan Air Putih-
Sungai Selari Kabupaten Bengkalis

Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis No i mor 28 Tahun
2019 Tentang Perubahan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pada Dinas
Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan
Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintahan Daerah.

Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com)



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau