

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

---

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA JASA  
KAPAL MOTOR PENUMPANG MULIA NUSANTARA  
PADA KECAMATAN BUKIT BATU KABUPATEN BENGKALIS  
(Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**NANDA MAYOLA**  
**NPM:167110027**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PEKANBARU  
2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Nanda Mayola  
NPM : 167110027  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dan sub-sub bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat di setujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Turut Menyetujui:

Program Studi Administrasi Publik



Pembimbing

Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Nanda Mayola  
NPM : 167110027  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)

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

Pekanbaru, 7 Oktober 2020

Ketua

Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Anggota

Eko Handrian, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I

Indra Rafi, S.Sos., M.Si



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nanda Mayola  
NPM : 167110027  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat di sahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 7 Oktober 2020

Ketua

Sekretaris

Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si

Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan 1

Program Studi Administrasi Publik

Indra Safri, S.Sos., M.Si



Ketua

Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

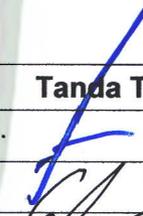
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

=====

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 707/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 02 September 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Selasa tanggal, 03 September 2020 jam 14.30 – 15.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

**N a m a** : Nanda Mayola  
**NPM** : 167110027  
**Program Studi** : Administrasi Publik  
**Jenjang Pendidikan** : Strata Satu (S.1)  
**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis ( Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)  
**Nilai Ujian** : Angka : " 811 " ; Huruf : " B<sub>+</sub> "  
**Keputusan Hasil Ujian** : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
**Tim Penguji** :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Arief Rifai H, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.	Made Devi Wedayanti, S.AP.,M. Si	Notulen	4. 

Pekanbaru, 03 September 2020

An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos, M.Si**

Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 707/UIR-FS/KPTS/2020**  
**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: 344/UIR/KPTS/2015 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 258/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I 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 : **Nanda Mayola**  
N P M : 167110027  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualits Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis ( Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis ).

1. Arief Rifai Harahap.,S.Sos.,M.Si                      Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si                      Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Eko Handrian.,S.Sos.,M.Si                      Sebagai Anggota merangkap Penguji
  4. Made Devi Wedayanti.,S.AP.,M.Si                      Sebagai Natulen
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.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 02 September 2020  
Dekan,  
  
**Dr. Syahrul Akmal Latif.,M.Si**  
NPK. 080102337

**Tembusan Disampaikan Kepada :**

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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin, penulis mengucapkan puji sukur kehadirat Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)”**. Serta shalawat beriringan salam tak lupa pula penulis sampaikan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW mengucapkan “Allahuma Soholliala Muhammad waala Alihi Syayidina Muhammad” beliau yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menemukan kesulitan hambatan. Alhamdulillah berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak semua dapat diatasi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof.DR H Syafrinaldi SH,MCL selaku rector Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu dalam lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak DR.Syahrul Akmal Latif,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan dukungan serta kesempatan kepada penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang beliau pimpin.
3. Ibu Lilis Suryani.S.Sos.,M.Si selaku ketua program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Arief Rifai Harahap,S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan pada penulis sehingga selesainya penulisan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah mendidik serta mengajar kepada penulis selama ini.

6. Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam proses administrasi selama proses perkuliahan ini.
7. Dinas Perhubungan, UPT Pelabuhan Air Putih Kabupaten Bengkalis, PT.Jembatan Nusantara, KMP.Mulia Nusantara yang telah membantu dalam proses penelitian dan telah memberikan informasi serta data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
8. Terutama kepada Ayahhanda Sugeng Harianto dan Ibunda Sudarmi dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dalam perkuliahan baik secara materil, doa dan motivasi.
9. Dan tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada Rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan dan doa serta memberikan masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan segala bantuan, bimbingan saran dan arahan, petunjuk serta dorongan yang diberikan menjadi sumbangan yang tak terlupakan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Pekanbaru, 7 Oktober 2020



Nanda Mayola

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	27
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	28
1. Tujuan penelitian .....	28
2. Kegunaan penelitian .....	28
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>29</b>
A. Studi Kepustakaan .....	29
1. Konsep Administrasi .....	29
2. Konsep Organisasi .....	34
3. Konsep Manajemen.....	37
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	42
5. Konsep Kualitas Pelayanan .....	45
B. Kerangka Pikir.....	49
C. Konsep Operasional.....	50

D. Operasionalisasi Variabel .....	52
E. Teknik Pengukuran.....	55
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Tipe Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian .....	59
C. Populasi dan Sampel.....	59
a. Populasi .....	59
b. Sampel.....	59
D. Teknik Penarikan Sampel .....	60
E. Jenis dan Sumber Data.....	61
a. Data Primer.....	61
b. Data Sekunder .....	61
F. Teknik Pengumpulan Data.....	62
G. Teknik Analisis Data .....	62
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian .....	63
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
A. Keadaan geografis Kota Bengkalis.....	64
B. Penduduk.....	67
C. Gambaran Umum .....	69
a. Sejarah singkat Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara.....	69
D. Tugas Dan Tanggung Jawab Personil Dan All Crew Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara .....	75
a. Tugas Dan Tanggung Jawab Serang.....	75
b. Tugas Dan Tanggung Jawan Juru Mudi.....	76
c. Tugas Dan Tanggung Jawab Kelasi.....	77
d. Tugas Dan Tanggung Jawab Koki Dan Pelayan .....	77
e. Tugas Dan Tanggung Jawab Cleaning Service .....	78
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
A. Identitas Responden .....	79

1. Jenis Umur .....	80
2. Tingkat Kelamin .....	81
3. Tingkat Pendidikan .....	83
B. Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) .....	84
1. Wujud Nyata (Tangible).....	87
2. Keandalan (Reability).....	97
3. Ketanggapan (Responsiveness).....	105
4. Jaminan (Assurance).....	113
5. Empati (Empaty) .....	120
C. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	133
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>134</b>
A. Kesimpulan .....	134
B. Saran .....	136
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>139</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1 : Jadwal Operasi Kapal Penyeberangan Lintas Air Putih – Sungai Selari Kabupaten Bengkalis Tanggal 21-31 Oktober 2019.....	15
I.2 : Jadwal Keberangkatan Kapal Motor Penyeberangan Lintas Air Putih – Sungai Selari Kabupaten Bengkalis.....	16
I.3 : Jadwal Sift Crew Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara .....	17
I.4 : Daftar Inventaris Alat Keselamatan.....	18
I.5 : Daftar Inventaris Alat Pemadam Kebakaran.....	19
I.6 : Besarnya Tarif Penyeberangan Roro Lintas Air Putih-Sungai Selari Kabupaten Bengkalis Dasar PERBUB Nomor 14 Tahun 2015 .....	22
II.1 : Konsep Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	52
III.1 : Tabel Populasi dan Sampel tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	60
III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis) .....	63
IV.1 : Kecamatan di Kabupaten Bengkalis .....	65
IV.2 : Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Bengkalis 2019.....	65
IV.3 : Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Bengkalis Tahun 2019.....	67
IV.4 : Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Bengkalis Tahun 2019.....	68

V.1 : Identitas Responden Crew/ABK Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Umur .....	80
V.2 : Identitas Responden Masyarakat/ Penumpang Kapal Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Umur .....	80
V.3 : Identitas Responden Crew/ABK Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
V.4 : Identitas Responden Masyarakat/ Penumpang Kapal Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
V.5 : Identitas Responden Crew/ABK Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Tingkatan Pendidikan .....	83
V.6 : Identitas Responden Masyarakat/ Penumpang Kapal Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	84
V.7 : Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Wujud Nyata (Tangible) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) .....	87
V.8 : Prasarana Kapal Motor Prnumpang Mulia Nusantara .....	89
V.9 : Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Wujud Nyata (Tangible) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	93
V.10 : Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Kehandalan (Reability) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	98
V.11 : Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Kehandalan (Reability) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih)).....	101

V.12 : Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Ketanggapan (Responsiveness) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	105
V.13 : Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Ketanggapan (Responsiveness) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) .	110
V.14 : Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Jaminan (Assurance) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) .....	114
V.15 : Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Jaminan (Assurance) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	117
V.16 : Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Empati (Empaty) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	120
V.17 : Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Empati (Empaty) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	124
V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Crew/ ABK Dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	129
V.19 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).....	131

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 : Prosedur keberangkatan penumpang .....	12
1.2 : Prosedur keberangkatan kendaraan penumpang (A) .....	13
1.3 : Prosedur keberangkatan kendaraan barang (B) .....	14
1.4 : Jumlah Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Hari Senin Kamis. ....	24
1.5 : Jumlah Keberangkatan Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Hari Jumat-Minggu .....	24
1.6 : Jumlah Keberangkatan Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara pada Hari Besar-Libur .....	25
II.1 : Kerangka Pikiran Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	49
IV.1: Stuktur Oganisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.....	72
IV.2 : Struktur Organisasi PT. Jembatan Nusantara .....	73
IV.3 : Struktur Kapal Mulia Nusantara .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar kuisisioner untuk Responden Crew atau ABK tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	139
2. Daftar Kuisisioner untuk Responden Masyarakat/Penumpang tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	150
3. Daftar wawancara untuk Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	165
4. Daftar wawancara untuk UPT Penyeberangan Air Putih tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	166
5. Daftar wawancara untuk Manajer PT.Jembatan Nusantara tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).....	168
6. Daftar wawancara untuk Kapten Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kmp.Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis) .....	170
7. Rekapitulasi Telly Kuesioner Tanggapan Responden mengenai Tanggapan Responden Crew Mulia Nusantara mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) .....	172

8.	Rekapitulasi Telly Kuesioner Tanggapan Responden masyarakat mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) .....	173
9.	Dokumentasi .....	176
10.	SK Pembimbing .....	183
11.	Surat Rekomendasi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.....	184
12.	Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	185
13.	Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.....	186
14.	Surat Rekomendasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.....	187
15.	Surat Keterangan PT.Jembatan Nusantara.....	188

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nanda Mayola  
NPM : 167110027  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)

Atas naskah yang di daftar pada ujian konferehensif ini berserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulis karya ilmiah.
2. Bahwa, seluruh persyaratan administrasi, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwasannya ternyata melanggar butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang saya ikuti secara sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas secara Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Pelaku Pernyataan,



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA JASA  
KAPAL MOTOR PENUMPANG MULIA NUSANTARA  
PADA KECAMATAN BUKIT BATU KABUPATEN BENGKALIS**

**(Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)**

**ABSTRAK**

**Oleh**

**Nanda Mayola**

**Kata Kunci:** Wujud Nyata, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan analisis kualitas pelayanan pada pengguna jasa kapal motor penumpang mulia nusantara pada kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis. Indikator penilaian yang digunakan meliputi Wujud Nyata (Tangible), Keandalan (Reability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (empaty). Metode penelitian yang digunakan yakni metode pendekatan kuantitatif penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk dianalisis. Adapun lokasi penelitian ini di Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis dengan dua kelompok populasi dan sampel. Pada penelitian ini yaitu Crew Kapal Mulia Nusantara berjumlah 5 orang, kemudian masyarakat atau penumpang Kapal Mulia Nusantara berjumlah 50 orang. Dua teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sample. Untuk Kepala Dinas Perhubungan, Kepala UPTD Pelabuhan Roro Air Putih, Kepala PT.Jembatan Nusantara, Kapten Mulia Nusantara menggunakan teknik sensus dan untuk masyarakat menggunakan teknik purpose sampling. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan teknik kuisisioner, wawancara serta dokumentasi serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Berdasarkan teknik analisis ini penelitian menilai dan menyimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan pada pengguna jasa Kmp.Mulia Nusantara pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis berada pada interval penilaian baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan pada rutinitas pengecekan mesin kapal dan juga keadaan kapal, serta petugas lebih profesional dalam menjalankan tugas agar tidak terjadinya diskriminasi antar penumpang.

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF SERVICE USERS PASSENGER  
MOTOR SHIP MULIA NUSANTARA IN KECAMATAN BUKIT BATU,  
BENGKALIS DISTRICT (Study on the Port of Roro Air Putih Bengkalis)**

**ABSTRACT**

**By**

**Nanda Mayola**

**Keywords:** Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

This study aims to analyze and describe the analysis of service quality to service users of noble passenger motor boats of Nusantara in the sub-district of Bukit Batu, Bengkalis Regency. The assessment indicators used include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research method used, namely the quantitative approach method, this research can be categorized as a descriptive study, namely prioritizing the questionnaire list as a means of collecting data and the data collected by this tool is then used as the main raw material for analysis. The research location is in the Port of Roro Air Putih Bengkalis with two population groups and samples. In this study, there were 5 crew members of the Mulia Nusantara Ship, then 50 people or 50 passengers. Two sampling techniques are used in determining individual samples. For the Head of the Transportation Service, the Head of the UPTD for the Roro Air Putih Port, the Head of PT. Jembatan Nusantara, Captain Mulia Nusantara using the census technique and for the community using the purposive sampling technique. Types and data collection techniques used consisted of primary data collected by questionnaire techniques, interviews and documentation and secondary data collected using observation techniques. Based on this analysis technique, the research assessed and concluded that the analysis of service quality to the Kmp.Mulia Nusantara service users in Bukit Batu District, Bengkalis Regency, was at a good assessment interval. Recommendations that need to be considered are especially regarding the routine checking of the ship's engine and also the condition of the ship, as well as more professional officers in carrying out their duties so that discrimination does not occur between passengers.

E. Teknik Pengukuran.....	55
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
A. Tipe Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian.....	59
C. Populasi dan Sampel.....	59
a. Populasi.....	59
b. Sampel.....	59
D. Teknik Penarikan Sampel.....	60
E. Jenis dan Sumber Data.....	61
a. Data Primer.....	61
b. Data Sekunder.....	61
F. Teknik Pengumpulan Data.....	62
G. Teknik Analisis Data.....	62
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	63
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
A. Keadaan geografis Kota Bengkalis.....	64
B. Penduduk.....	67
C. Gambaran Umum.....	69
a. Sejarah singkat Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara.....	69
D. Tugas Dan Tanggung Jawab Personil Dan All Crew Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara.....	75
a. Tugas Dan Tanggung Jawab Serang.....	75
b. Tugas Dan Tanggung Jawan Juru Mudi.....	76
c. Tugas Dan Tanggung Jawab Kelasi.....	77
d. Tugas Dan Tanggung Jawab Koki Dan Pelayan.....	77
e. Tugas Dan Tanggung Jawab Cleaning Service.....	78
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>79</b>
A. Identitas Responden.....	79
1. Jenis Umur.....	80
2. Tingkat Kelamin.....	81
3. Tingkat Pendidikan.....	83

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A.Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara kepulauan dengan jumlah pulau lebih dari 17.000, dan terdapat beberapa pulau besar yaitu Pulau Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Papua. Pulau-pulau tersebut memiliki letak yang sangat strategis dan penting artinya bagi masyarakat.

Indonesia merupakan Negara maritim dan kepulauan terbesar didunia, melihat kejayaan masa lampau yang diperoleh karena mengoptimalkan potensi laut sebagai sarana dalam suksesnya perekonomian dan ketahanan politik suatu Negara, maka menjadi salah satu hal yang wajar bila di Indonesia harus lebih mengembangkan laut demi tercapainya tujuan nasional. Indonesia menyangand predikat “ Negara Maritim” atau Negara kepulauan. Dengan memperhatikan keadaan dan potensi laut di Indonesia, laut juga dimanfaatkan sebagai sarana transportasi umum dalam UU no 17 tahun 2008.

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang di gerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari

Menurut Nasution (dalam andriansyah 2015:1) terdapat unsur-unsur pengangkutan atau transportasi meliputi atas:

- 1.Ada muatan yang di angkut
- 2.Tersedia kendaraan sebagai alat angkut

3. Jalan atau jalur yang dapat di lalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut

Masing-masing unsur tersebut tidak bisa hadir dan beroperasi sendiri-sendiri, semuanya harus terintegrasi secara serentak. Seandainya ada salah satu komponen tidak hadir, maka alat pendukung proses perpindahan (system transportasi) tidak dapat bekerja dan berfungsi. Transportasi bukan hanya usaha berupa gerakan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan gerakan secara statis akan tetapi transportasi akan mengalami perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu baik sarana dan prasarannya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah. Transportasi dibagi menjadi 3 yaitu transportasi darat, laut dan udara. Transportasi darat (mobil, bus, sepeda motor, kereta api dan lain-lain), transportasi laut (kapal, feri, sampan dan lain-lain), sedangkan transportasi udara (pesawat, helicopter dan lain-lain).

Transportasi laut serta perkapalan merupakan salah satu transportasi yang harus di prioritaskan. Hal ini mengakibatkan kebutuhan di sektor pelayaran dan perkapalan menjadi titik tolak kekuatan dan kemakmuran bangsa, oleh sebab itu perlu diusahakan transportasi laut yang dapat masuk ke wilayah pedalaman, terpencil dan daerah perbatasan.

Transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting di Indonesia, tidak hanya sebagai alat penghubung dari satu wilayah ke wilayah yang lain di Indonesia, namun pada dasarnya transportasi laut merupakan urat nadi salah satu perekonomian yang mempunyai peranan sangat strategis sebagai penghubung antar wilayah untuk mendorong dan menggerakkan kegiatan pembangunan secara keseluruhan dalam rangka membangun perekonomian daerah dan nasional.

Transportasi laut dikelola oleh Dinas Perhubungan. Dinas perhubungan adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang perhubungan yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Tugas dinas perhubungan adalah Membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang pembangunan.

Fungsi Dinas Perhubungan :

- Melaksanakan kewenangan di bidang perhubungan yang telah di tetapkan oleh kepala daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- Merumuskan perencanaan pembangunan sarana dan prasarana yang meliputi darat, laut, udara serta pos dan telekomunikasi
- Pemberian perizinan di bidang perhubungan
- Pembinaan penetapan rambu-rambu lalu lintas baik darat maupun laut
- Penetapan lokasi bidang perhubungan sesuai dengan kewenangan daerah

-Penetapan wilayah lalu lintas baik darat maupun laut sesuai dengan kewenangan daerah

-Pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, peralatan dan perlengkapan dinas

-Pengelolaan Unit pelaksana teknis dinas

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 10 tahun 2005 pasal 12 Pada bidang perhubungan laut mempunyai tugas menyelenggarakan upaya ketertiban di pelabuhan dan laut melalui pengaturan lalu lintas angkutan laut, pelayaran dan penataan pelabuhan. Sedangkan pada pasal 12 untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 11, bidang perhubungan laut mempunyai fungsi:

-Pelaksanaan teknis bidang perhubungan laut sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan

-Perencanaan pembangunan sarana dan prasarana perhubungan dilaut

-Pemberian sertifikat baik pelayaran laut dan surat kecakapan kapal (SKK) nahkoda dan masinis

-Penetapan lokasi pelabuhan, pengaturan manajemen lalu lintas angkutan laut

-Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan

Peran Dinas Perhubungan sangatlah vital, karena adanya kegiatan mobilitas masyarakat yang terjadi setiap hari dan bersifat menerus guna

memenuhi kebutuhan hidup serta mengingat perkembangan suatu daerah tergantung dengan baik buruknya penyelenggaraan pelayanan transportasi di daerahnya.

Dalam pengelolaan urusan sarana dan prasarana transportasi pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis melalui Bupati Bengkalis memberikan tanggung jawab dan wewenang Kepada Dinas Perhubungan dalam menjalankan system transportasi di wilayahnya. Pemerintahan Kabupaten Bengkalis melakukan kerjasama dengan pihak swasta, yaitu PT.Jembatan Nusantara dan PT. Atosium Lampung Pelayaran. Kemitraan pemerintahan daerah dengan swasta dalam penyediaan jasa transportasi laut (Kapal Ferry Penyeberangan Roro). Kerjasama ini memberikan manfaat yang positif bagi pemerintah, swasta dan masyarakat tetapi kerjasama ini belum sepenuhnya merupakan suatu kemitraan (kerjasama kolaboratif).

Pengelolaan Penyeberangan Air Putih dan Sungai Selari di kelola oleh Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kecamatan Bengkalis yang melaksanakan tugas pengelolaan tentang penyeberangan kapal ro-ro yang bekerjasama dengan perusahaan kapal yakni PT.JN (Jembatan Nusantara) dan PT ALP (Atosium Lampung Pelayaran).

KMP.Mulia Nusantara di kelola orang PT.Jembatan Nusantara, bentuk kerjasama Dinas Perhubungan dan PT Jembatan Nusantara :

1. Kerjasama MOU (Memorandum Of Understanding) atau diartikan sebagai kesepakatan dan kesepahaman. MOU adalah suatu dokumen legal dimana isinya menjelaskan mengenai perjanjian pendahuluan antara dua belah pihak dan merupakan dasar dalam menyusun kontrak di masa mendatang.
2. Setiap kapal yang beroperasi dilintasan Pulau Bengkalis itu memiliki izin dari Pemerintahan Daerah yang dikeluarkan Bengkalis
3. Tugas dishub disini adalah pengaturan, pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan serta menyiapkan sarana prasarana
4. Tugas perusahaan pelayaran adalah menyediakan armada dan pelayanan terhadap pengguna jasa kapal

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di provinsi riau yang memiliki luas wilayah 7.793,93 km<sup>2</sup>. Kabupaten Bengkalis merupakan Kabupaten di Provinsi Riau, pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis terletak di Pulau Bengkalis. Kabupaten Bengkalis terdiri dari 11 kecamatan yaitu: Kecamatan Banten, Kecamatan Bengkalis, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Mandau, Kecamatan Rupert, Kecamatan Rupert Utara, Kecamatan Pinggir, Siak Kecil, Bathin Solapan, Bandar Laksama, Talang Muandau.

Untuk menuju ke Bengkalis tidak ada kesulitan, hanya saja jalur akses mengandalkan transportasi laut dikarenakan tidak adanya jalur darat menuju kabupaten Bengkalis itu sendiri. Pentingnya ro-ro di daerah kepulauan karena salah satu transportasi penghubung dari satu daerah ke daerah lainnya. Masih terdapat *Roll On Roll Off* (ro-ro) yakni kapal yang dapat mengangkut barang dan kendaraan

roda dua (sepeda motor) dan roda empat (truk dan mobil) serta penumpang jalan kaki.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan, kesinambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari service. Devrye mengatakan bahwa ada dua pengertian yang terkandung didalamnya. Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan dan kegunaan.

Pengertian pelayanan dalam konteks pemerintah daerah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pasal 5 UU No.25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan public adalah meliputi pelayanan barang dan pelayanan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

-Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang menjadi kebutuhan public, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

-Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya: jasa pos, penanggulangan bencana banjir, pelayanan social.

-Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh public, misalnya: pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, surat tanda kendaraan bermotor (STNK).

Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Ruang lingkup pelayanan public dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, Lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector strategis lainnya ( UU No.25/2009)

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang bermasyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan dapat diukur karena dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasil dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi, mengevaluasi kegiatan pelayanan.

Disamping itu, pelayanan itu sendiri adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi masa atau Negara.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan pelayanan publik yang baik pula. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas dan memiliki mutu prima apabila dalam pelaksanaannya berpedoman pada standar umum pelayanan publik

Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang ingin di capai dalam pemenuhan kebutuhan.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti bebas dari cacat atau kerusakan, pemenuhan kebutuhan, sesuatu yang di nilai cocok ataupun segala sesuatu yang diharapkan atau diinginkan.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara baik. Kaitannya dengan pelayanan publik, dapat diartikan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena pelayanan atau jasa yang diberikan adalah jasa yang berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan yang dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan suatu perusahaan atau instansi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan, serta persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dan para stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atau konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh.

Kualitas pelayanan dapat diartikan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat

diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh masyarakat dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan masyarakat, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh dibawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

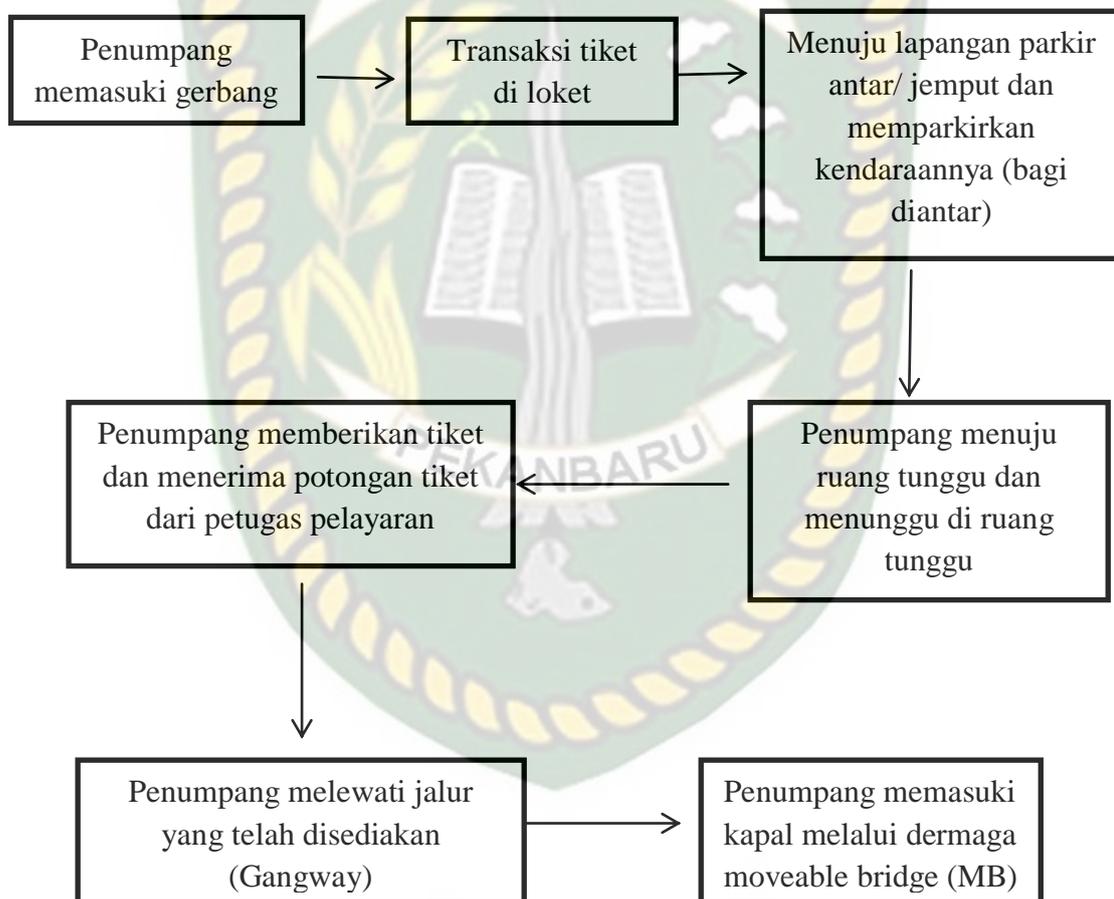
Dalam meningkatkan kualitas pelayanan public, perlu diperhatikan komponen komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan dalam hal biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan public

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

Selanjutnya untuk melihat prosedur keberangkatan penyeberangan air putih dapat dilihat pada gambar 1.1,1.2, dan 1.3

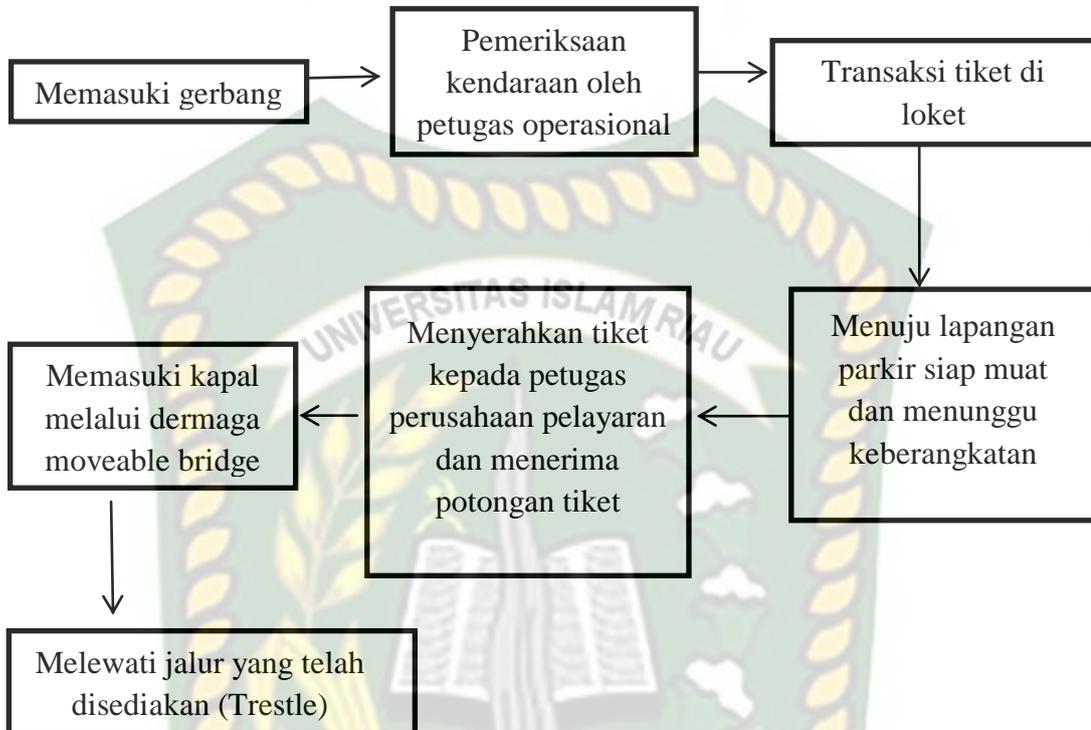
**Gambar 1.1** Prosedur keberangkatan penumpang



*Sumber : UPT Perhubungan Kabupaten Bengkalis*

Dengan melihat tabel 1.1 prosedur diatas merupakan prosedur keberangkatan penumpang terkhusus bagi penumpang pejalan kaki atau bagi penumpang yang di antar

**Gambar 1.2** Prosedur keberangkatan kendaraan penumpang (A)



Sumber: UPT Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Dengan melihat tabel 1.2 prosedur diatas merupakan prosedur keberangkatan penumpang terkhusus bagi penumpang yang membawa kendaraan.

**Gambar 1.3** Prosedur keberangkatan kendaraan barang (B)



Sumber: UPT Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Dengan melihat tabel 1.3 prosedur diatas merupakan prosedur keberangkatan penumpang terkhusus bagi kendaraan yang membawa barang-barang.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Bengkalis dalam melayani transportasi melalui jalur laut, Pemerintah Kabupaten Bengkalis telah mengoperasikan 5 kapal *Roll On Roll Of* (roro) yaitu: KMP.Bahari Nusantara, KMP.Mulia Nusantara, KMP.Mutiara Pertiwi, KMP.Swarna Putri dan KMP. Permata Lestari. Jadwal penyebrangan dari jam 06.30- 23.15. Selang waktu 45 menit keberangkatan antar 1 kapal ke kapal yang lainnya.

Terdapat 2 PT yang mengelola kapal ro-ro, pertama PT JN (Jembatan Nusantara) yang mengelola KMP. Mulia Nusantara, KMP. Bahari Nusantara, KMP. Swarna Putri, kedua PT ALP (Atosium Lampung Pelayaran) yang mengelola KMP. Mutiara Pertiwi, KMP. Permata Lestari. Setiap kapal mempunyai jadwal operasi kapal dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1 Jadwal Operasi Kapal Penyeberangan Lintas Air Putih – Sungai Selari Kabupaten Bengkalis Tanggal 21-31 Oktober 2019**

No Urut	Formasi 4 operasi & 1 off		Tanggal										
			21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	Start	Homebase	S	Sl	rb	km	Jm	sb	mg	S	sl	Rb	km
1	06.30	Air Putih	E	D	C	B	A	E	D	C	B	A	E
2	06.30	Sei.Selari	A	E	D	C	B	A	E	D	C	B	A
3	07.15	Air Putih	B	A	E	D	C	B	A	E	D	C	B
4	07.15	Sei.Selari	C	B	A	E	D	C	B	A	E	D	C
			D	C	B	A	E	D	C	B	A	E	D

Sumber : UPT Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Dengan melihat tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terdapat 5 ro-ro yang beroperasi diantaranya A=Kmp.Swarna Putri, B=Kmp.Mulia Nusantara, C=Kmp Mutiara Pertiwi II, D=Kmp.Bahari Nusantara, E=kmp.permata Lestari. Setiap kapal yang beroperasi memiliki giliran off dan biasanya terjadi pada hari ke-5 setelah 4 hari operasional, kegiatan off ini biasanya dilakukan pembersihan kapal, sift sore yang bertugas bagian pembersihan kapal dan sift pagi yang bertugas membersihkan karat-karat pada kapal.

**Tabel 1.2 Jadwal Keberangkatan Kapal Motor Penyeberangan Lintas Air  
Putih – Sungai Selari Kabupaten Bengkalis**

POLA 4 KAPAL YANG BEROPERASI					
Trip	Reguler		Trip	Khusus Hari Jumat	
	Air Putih	Sei.Selari		Air Putih	Sei.Selari
	Jam (WIB)			Jam (WIB)	
1	06.30	06.30	1	06.30	06.30
2	07.15	07.15	2	07.15	07.15
3	08.00	08.00	3	08.00	08.00
4	08.45	08.45	4	08.45	08.45
5	09.30	09.30	5	09.30	09.30
6	10.16	10.16	6	10.15	10.15
7	11.00	11.00	7	11.00	11.00
8	11.45	11.45	SHOLAT JUMAT		
9	12.30	12.30*	8	13.30	13.30
10	13.15	13.15	9	14.15	14.15
11	14.00	14.00	10	15.00	15.00*
12	14.45	14.45	11	15.45	15.45
13	15.30	15.30	12	16.30	16.30
14	16.15	16.15	13	17.15	17.15
15	17.00	17.00	14	18.00	18.00
16	17.45	17.45	15	18.45	18.45
17	18.30	18.30	16	19.30	19.30
18	19.15	19.15	17	20.15	20.15
19	20.00	20.00	18	21.00	21.00
20	20.45	20.45	19	21.45	21.45
21	21.45	21.45	20	22.30	22.30
22	23.15	23.15	21	23.15	23.15

Sumber: UPT Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Dengan melihat tabel 1.2 jam keberangkatan kapal dari Air Putih dan Sungai Selari yang berpola 4 kapal, jadwal penyeberangan dari jam 06.30- 23.15 dan terjadi 11 trip pada regular (senin, selasa, rabu, Kamis, Sabtu, Minggu) dan jam 06.30-24.00 dan khusus hari jumat dan terjadi 12 trip. Selang waktu 45 menit

antar satu kapal dengan kapal yang lain. Dan pada waktu tertentu akan terjadi penambahan trip jika penumpang lebih ramai. Di kapal juga terdapat jadwal sift, jadwal sift crew di bagi menjadi 2 group, dapat dilihat tabel 1.3

**Tabel 1.3 Jadwal Sift Crew Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara**

No	Group 1 (jaga pagi)	No	Group 2 (jaga malam)
1	Nahkoda	1	Mualim 1
2	Markonis	2	Mualim 3
3	Sofian	3	Jefri
4	Burhan	4	Daus
5	Ade	5	Rahman
6	Ozi	6	Yudi
		7	Buyung

*Sumber : KMP.Mulia Nusantara*

Dilihat dari tabel 1.3 merupakan jadwal crew mulia nusantara, setelah kapal off maka akan terjadi pertukaran sift, yang bertugas sift pagi akan berpindah ke sift malam dan sebaliknya.

Penulis menemukan beberapa permasalahan yang sangat signifikan terkait pelaksanaan pelayanan kapal Mulia Nusantara diantaranya pernah terjadi kerusakan dibagian pintu pembuka dan penutup (ramp door) sehingga penumpang harus memutar balik jika ingin keluar kapal, dan juga pada saat jam operasi kapal sering mengalami kerusakan yang menyebabkan harus keluar dari lintasan dan tentunya di keluhkan penumpang atau masyarakat yang ingin menyeberang karena berkurangnya kapal yang beroperasi menyebabkan jadwal keberangkatan kapal lama.

Permasalahan lain penulis temukan saat melakukan observasi seperti fasilitas yang kurang memadai, yakni ac di ruangan kelas eksekutif yang tidak berfungsi, dan masih adanya sebagian penumpang yang tidak mendapatkan kursi sehingga penumpang harus berdiri. Bukan hanya fasilitas saja yang disediakan di Kapal Mulia Nusantara juga terdapat daftar inventaris, seperti dapat dilihat pada tabel 1.4 daftar inventaris alat keselamatan dan 1.5 daftar inventaris alat pemadam kebakaran

**Tabel 1.4 Daftar Inventaris Alat Keselamatan**

No	Keterangan	Kapasitas	Jumlah	Posisi
1	Tempat berkumpul dalam keadaan darurat	16 orang	1 titik	Passanger deck
2	Pelampung keselamatan dilengkapi tali dan lampu	1 orang	4 buah	Passanger deck
3	Pelampung keselamatan dilengkapi dengan tali	1 orang	2 buah	Nav.bridge deck
4	Pelampung keselamatan	1 orang	4 buah	Middle deck
5	Isyarat penunjuk posisi orang jatuh ke laut	1 orang	2 buah	Nav.bridge deck
6	Baju keselamatan	1 orang	7 buah	Nav.bridge deck
			125 buah	Passanger deck
			6 buah	Main/ car deck
			16 buah	Double bottom
7	Baju keselamatan untuk anak	1 orang	15 buah	Passanger deck
8	Rakit keselamatan kembang	15 Orang	1 buah	Nav.bridge deck
			5 buah	Nav.bridge deck
			4 buah	Passanger deck
9	Tangga embarkasi darurat	---	2 buah	Nav.bridge deck

10	Alat pelontar tali	---	2 unit	Nav.bridge deck
11	Isyarat parasut sinyal	---	12 buah	Nav.bridge deck
12	Isyarat asap	---	5 buah	Nav.bridge deck
13	Isyarat cerawat tangga	---	12 buah	Nav.bridge deck
14	Alat penunjuk posisi darurat menggunakan radar beacon	---	1 unit	Nav.bridge deck
15	Telepon radio dua arah/ radio darurat	---	2 unit	Nav.bridge deck
16	Perlengkapan PPPK	---	1 set	Nav.bridge deck
17	Sekoci penolong	4 orang	1 set	Middle deck
18	Peralatan peluncur sekoci	---	1 set	Middle deck

Sumber : KMP.Mulia Nusantara

Dilihat dari tabel 1.5 di dalam kapal tersebut telah disediakan inventaris keselamatan, jadi alat-alat tersebut di sediakan sebagai safety keselamat jika suatu waktu terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di perjalanan

**Tabel 1.5 Daftar Inventaris Alat Pemadam Kebakaran**

No	Keterangan	Kapasitas	Jumlah	Posisi
1	Denah penataan alat pemadam kebakaran	---	1 lembar	Nav.bridge deck
			2 lembar	Passanger deck
			4 lembar	Main/ car deck
2	Perlengkapan petugas pemadam kebakaran	1 orang	2 set	Nav.bridge deck
3	Kapak petugas pemadam kebakaran	---	2 buah	Nav.bridge deck

4	Pompa pemadam kebakaran	25M <sup>3</sup> /jam	1 unit	Engine room
5	Pompa pemadam darurat	25M <sup>3</sup> /jam	1 unit	Main/car deck
6	Hydrant pemadam kebakaran	---	1 buah	Nav.bridge deck
			1 buah	Passanger deck
			2 buah	Main/car deck
			2 buah	Engine room
7	Kotak penyimpanan selang pemadam kebakaran	1 set	1 buah	Nav.bridge deck
			1 buah	Passanger deck
			2 buah	Main/car deck
			2 buah	Engine room
8	Detektor asap	---	3 buah	Passanger deck
9	Bel alarm kebakaran	---	1 buah	Nav.bridge deck
			2 buah	Passanger deck
			1 buah	Middle deck
			1 buah	Main/car deck
			1 buah	Engine room
10	Tombol alarm kebakaran	---	1 buah	Nav.bridge deck
			2 buah	Passanger deck
			2 buah	Main/car deck
11	Tempat penyimpanan alat bantu pernafasan cadangan	6 kg	2 tabung	Nav.bridge deck

12	Katup penutup blower darurat	---	1 unit	Main/car deck
13	Apar bubuk kimia kering	3,5 kg	2 tabung	Nav.bridge deck
			2 tabung	Engine room
14	Apar CO <sub>2</sub>	6,8 kg	1 tabung	Engine room
15	Apar busa “AB”	9 liter	5 tabung	Passanger deck
			3 tabung	Main/car deck
			2 tabung	Engine room
16	Apar busa beroda	45 liter	1 tabung	Engine room
17	Pemancar air pemadam kebakaran	---	32 titik	Main/car deck
18	Katup penutup cepat bahan bakar atau minyak pelumas	---	1 unit	Main/car deck

Sumber : KMP.Mulia Nusantara

Dilihat dari tabel 1.5 di dalam kapal tersebut telah disediakan inventaris alat pemadam kebakaran, telah disediakan di beberapa titik. Alat pemadam kebakarng sangat penting dan sangat diperlukan untuk menjaga keamanan selama diperjalanan dari bahaya kebakaran.

Permasalahan lain yang sering ditemukan masih adanya masyarakat yang tidak mengikuti antrian sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan penyeberangan dan juga banyaknya masyarakat yang ikut menyeberang tetapi tidak membeli karcis, padahal sudah di buat himbauan bagi penumpang diwajibkan membeli tiket. Adapun besaran tarif jasa penyeberangan menurut PERBUB nomor 14 tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 1.6

Tabel 1.6 Besarnya Tarif Penyeberangan Roro Lintas Air Putih - Sungai

Selari Kabupaten Bengkalis Dasar PERBUB Nomor 14 Tahun 2015

No	GOLONGAN	JENIS JASA PELAYARAN			
		Jasa Pelayaran (RP)	Jasa Pelabuhan (Rp)	Jasa Asuransi (Rp)	Jumlah Tarif (Rp)
I	Penumpang				
	a.Dewasa	6.100	2.000	400	8.500
	b.Anak-anak	3.800	2.000	200	6000
	c.Khusus	4.300	2.000	200	6.500
II	Kendaraan				
	a.Golongan 1 (sepeda)	2.400	500	100	3.000
	b.Golongan II (sepeda motor)				
	1. Khusus	6.800	1.000	200	8.000
	2. Umum	6.300	1.000	200	7.500
	c.Golongan III (sepeda motor bawa gerobak/keranjang)	13.300	2.000	200	15.500
	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 (truk 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
	2.Kendaraan barang (truk besar)	272.000	4.000	3.000	279.000
	g.Golongan VII	290.000	5.000	3.000	298.000
	h.Golongan VIII	403.000	5.000	3.000	411.000
III	Barang				
	a.Padat	11.000/ton	-	500/ton	11.500/ton
	b.Hewan Besar	16.500/ekor	-	500/ekor	17.000/ekor
	c.Hewan kecil	7.000/ekor	-	500/ekor	7.500/ekor

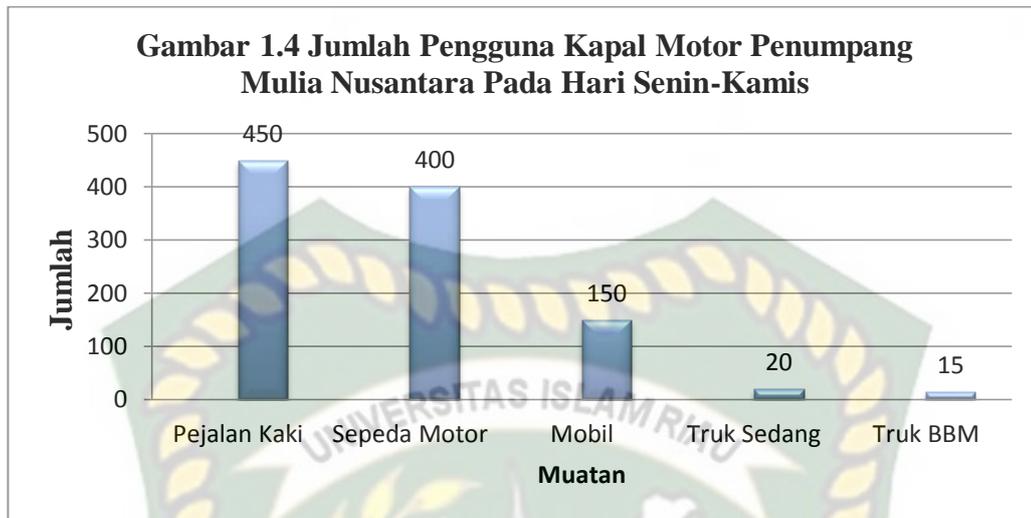
Sumber: UPT Perhubungan Kabupaten Bengkalis

Dengan melihat tabel 1.7 jelas sekali besaran tarif yang di pungut. Jika besaran tarif untuk penumpang saja Rp 8.500 (dewasa) dan jika penumpang membawa kendaraan golongan II (sepeda motor) maka tarif yang di keluarkan Rp 16.500, jadi hitungannya per item, terkecuali bagi golongan IV,V,VI,VII,VIII jumlah tarif sudah di hitung termasuk satu orang supir.

Maksud dari khusus diatas adalah bagi mahasiswa yang bertempat tinggal di Sungai Pakning dan kuliah di Bengkalis maka dapat dikategorikan khusus karena sering pulang balik, berlaku juga bagi karyawan yang bertempat tinggal di Sungai Pakning yang berkerja di Bengkalis.

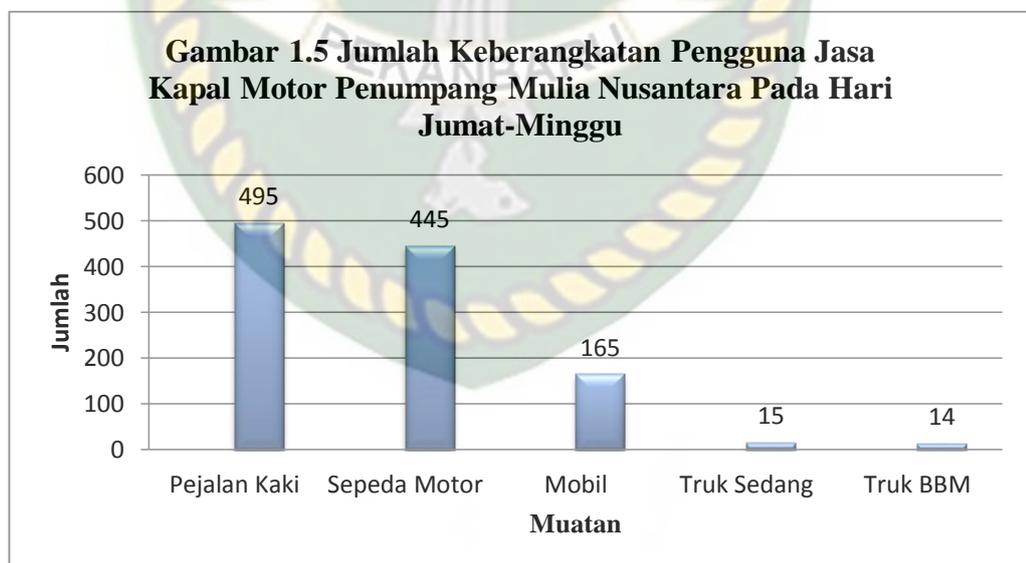
Permasalahan lain penulis temukan pada saat hari-hari tertentu seperti idul fitri, idul adha, tahun baru, serta hari-hari libur terjadi lonjakan drastis yang mengakibatkan daya tampung pelabuhan penyeberangan melebihi kapasitas sehingga terjadi kemacetan dan antrian panjang. Adapaun perbandingan penumpang dapat dilihat pada gambar 1.4,1.5 dan 1.6

**Gambar 1.4 Jumlah Pengguna Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Hari Senin-Kamis**



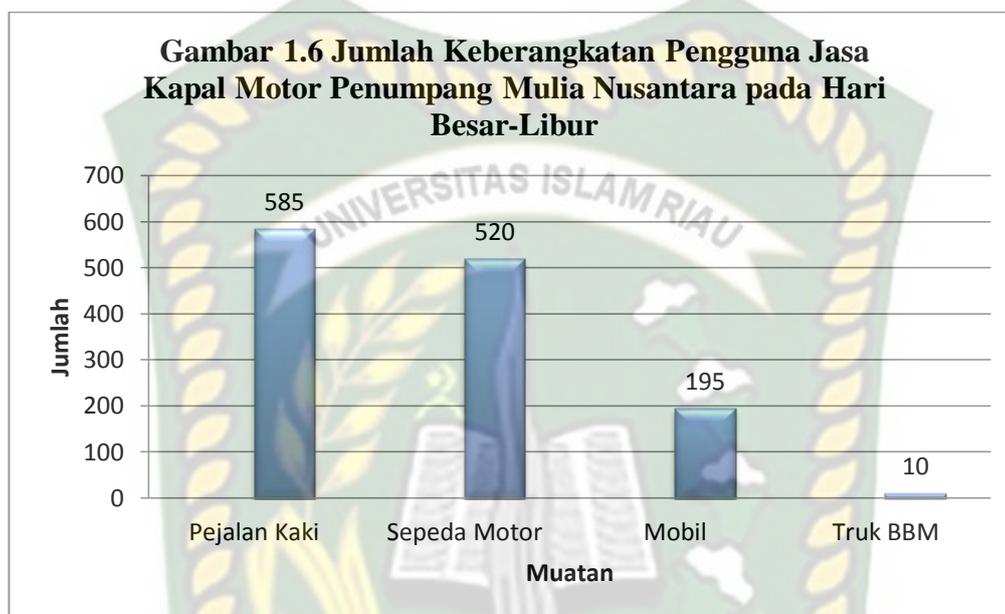
Dengan melihat Gambar 1.4 jumlah pengguna jasa kapal pada hari senin-kamis jam kantor jadi sebagian dari mereka yang bekerja dibandingkan pulang balek terkecuali bagi mereka yang mempunyai kepentingan

**Gambar 1.5 Jumlah Keberangkatan Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Hari Jumat-Minggu**



Dengan melihat gambar 1.5 terjadi lonjakan penumpang 10% dari pada hari biasanya dikarenakan sebagian dari mereka memilih untuk menghabiskan waktu dengan berlibur ke Bengkalis atau Pakning dan juga bagi mereka yang bekerja,

mahasiswa, atau pegawai yang Bekerja di Bengkalis memilih untuk meghabiskan waktu luangnya untuk pulang ke daerah masing-masing



Dengan melihat Gambar 1.6 terjadinya lonjakan penumpang 30% dari pada hari biasanya karena terjadinya kepadatan arus datang dan arus pulang dari sungai pakning ke bengkalis dan sebaliknya

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan kepada KMP.Mulia Nusantara. Pemilik kapal ini yaitu PT.Jembatan Nusantara. Dengan nama kapal KMP.Mulia Nusantara. Tempat pembangunan kapal ini di Jepang pada tahun 1995, dengan tipe Roll On Roll Off (Ro-ro). Berat muatan kapal ini 696/Ga. Panjang keseluruhan 45,50 meter, dengan panjang 38,69 meter, dan lebar 11.00 meter, kedalaman tengah kapal ke deck atas 3,60 meter, ukuran lambung kapal 2,70 meter, berat kotor dan berih kapal 581/205, dengan bobot 160 Ton.

Merek mesin Yanmar Diesel, dengan tipe T.260 meter, daya yang mencapai 1x1400 Horse power, dengan kecepatan kapal 6 knots, rotasi permenit 700 Rpm dengan tipe bahan bakar solar. Merek mesin Yanmar dengan tipe 3 Kdl dan daya 2x70 Kw.

Kapasitas tangki minyak 20.78 M dan kapasitas tangki air 20.78 M. kapasitas muatan penumpang 200 orang. Dan kapasitas kendaraan (truck) 18 unit. Kapasitas kendaraan (Jep.mobil) 4 unit.

Kesimpulan : Kapal dengan mesin 1400 HP dengan rotasi permenit 700 bisa mencapai kecepatan 6 Knots

Setiap kapal mempunyai jadwal docking. Docking adalah tempat yang di rancang untuk memperbaiki kapal, dalam setahun sekali kapal diwajibkan docking, dan biasanya pelaksanaan docking  $\pm 20$  hari. Tempat docking biasanya di Batam untuk kapal Mulia Nusantara, Swarna Putri, Bahari Nusantara, Permata Lestari dan di Sungai Siput bagi Mutiara Pertiwi.

Keluhan pengguna jasa penyeberangan sebenarnya bukan tidak layak, tetapi perlu meningkatkan pelayanan sehingga pengguna jasa nyaman dalam perjalanan. Berbagai fenomena yang ada diantaranya adalah:

1. Pernah terjadi kerusakan dibagian pintu pembuka dan penutup (ramp door) sehingga penumpang harus memutar balik jika ingin keluar kapal, dan juga pada saat jam operasi kapal sering mengalami kerusakan yang menyebabkan harus keluar dari lintasan dan tentunya di keluhkan penumpang atau masyarakat yang

ingin menyeberang karena berkurangnya kapal yang beroperasi menyebabkan jadwal keberangkatan kapal lama.

2. Fasilitas yang kurang memadai, yakni ac di ruangan kelas eksekutif yang tidak berfungsi dan masih adanya sebagian penumpang yang tidak mendapatkan kursi sehingga penumpang harus berdiri

3. Masih adanya masyarakat yang ikut menyeberang tetapi tidak membeli karcis, dan juga tidak mengikuti antrian sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan penyeberangan padahal sudah di buat himbauan bagi penumpang diwajibkan membeli tiket.

4. Pada saat hari-hari tertentu seperti idul fitri, idul adha, tahun baru, serta hari-hari libur terjadi lonjakan drastis yang mengakibatkan daya tampung pelabuhan penyeberangan melebihi kapasitas sehingga terjadi kemacetan dan antrian panjang.

### **B.Rumusan Masalah**

Dari latar belakang dan fenomena-fenomena yang telah diuraikan diatas maka dapat diambil suatu rumusan masalah: “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)”

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
  - a. Untuk menganalisis mendeskripsikan kualitas pelayanan pada pengguna jasa kapal Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.
  - b. Untuk mengetahui dan menjelaskan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu administrasi publik.
  - b. Kegunaan praktis yaitu hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada aktivitas pelabuhan Roro Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.
  - c. Kegunaan Akademis sebagai bahan perbandingan dan referensi penelitian bagi kalangan akademis yang meneliti hal yang sama.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERFIKIR

#### A.Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam pengertian diatas.

*Pertama*, administrasi sebagai suatu seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui.

*Kedua*, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu ke dalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya.

*Ketiga*, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Menurut Sondang P. Siagian (2003:02)

Administrasi dalam arti sempit sering dimaknai dengan kegiatan tulis menulis, catat-mencatat, mengetik surat menyurat, yaitu suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman informasi secara tertulis dimulai dari penyusunan, penulisan hingga pengiriman informasi dan sampai kepada pihak yang dituju.

Administrasi dalam arti luas adalah sebagai proses kerjasama saat penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok yang dimaksud mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses. (Menurut The Liang Gie dalam Zulkifli:2009;14)

Menurut Waldo (dalam Ali,Faried,2011;187) administrasi adalah kerja sama manusia yang di dasarkan atas pertimbangan rasional guna mencapai tujuan secara bersama.

Administrasi menurut siagian (2014;4) administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Lebih lanjut Siagian (2003;3) mengatahan bahwa unsur-unsur yang utama dan administrasi adalah:

1. Dua orang manusia atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak dikerjakan
4. Sarana dan prasarana

Dari segi administrasi dibagi atas dua bagian besar yaitu : administrasi Negara dan administrasi privat. Menurut Gordon (dalam syafii 2003;33)

administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai keseluruhan proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislaif, eksekutif, yudikatif.

Menurut A.J.A. Prage (dalam Sjamsiar 2016;3) administrasi adalah pencatatan dan pemberian bahan-bahan yang diperlukan untuk pelaksanaan suatu pimpinan yang jitu.

Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam arifudin 2010;5) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Herbert A.Simon (dalam pasolog 2013;2) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Dari batasan ini Herbery hanya memberikan batasan bahwa administrasi merupakan kegiatan kerjasama antar kelompok untuk mencapai tujuan bersama

Menurut Dwight Waldo (dalam pasolog 2013;3) mendefinisikan administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasional yang tinggi dari batasan yang dikemukakan oleh Dwight Waldo di atas, dapat diinterpretasikan, bahwa administrasi itu merupakan segenap kekuatan yang dimiliki organisasi untuk bekerja sama hanya saja Dwoght Waldo menekankan adanya rasionalitas, (kewajaran) yang tinggi yaitu antara sumber daya organisasi (input) dengan hasil yang diperoleh (output)

Menurut Syafri (2012;5) administrasi yakni proses (rangkai) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara reorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dari batasan tersebut oleh Syafri diatas dapat diinterpretasikan, bahwa administrasi merupakan suatu proses dari rangkaian kerja sama yang dilakukan oleh beberapa orang yang terstruktur dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan tidak mengesampingkan sumber daya yang dilakukan.

Atmosudirjdo (dalam zulkifli dan moris 2003;10) merumuskan ragam pengertian untuk menerangkan lingkup konsep administrasi yaitu:

1. Administrasi sebagai fungsi atau kegiatan (*activity*) adalah seperangkat kegiatan-kegiatan yang tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan suatu organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan atau usaha dan sekaligus apa yang berlangsung di dalamnya.
2. Organisasi modern sebagai badan, adalah organisasi yang mempunyai konstitusi dan statute yang tertentun sehingga jelas apa yang menjadi maksud (*purpose*) dan tujuan-tujuannya (*goals*), usahanya, sumber pendanaannya (*financial resources*) serta langkah-langka yang akan ditempuh untuk mencapai tujuannya.
3. Setiap organisasi modern dikepalai dan di pimpin oleh administrator.
4. Administrator bisa perorangan bisa suatu dewan
5. Administrator menunaikan tugas, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawab melalui apa yang di sebut administrasi.

Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (dalam Syafri Wirman 2008:10) administrasi adalah “*one may begin by nothing that administration is a general process which characterizes all collective effort*” artinya “orang dapat memulai dengan menetapkan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama.

Menurut Ordway Tead (dalam Zulkifli 2009:10) administrasi adalah penataan dari kegiatan-kegiatan individu-individu dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan dan menyediakan sarana dan prasarana bagi upaya kerja sama sekelompok individu-individu untuk merealisasikan beberapa tujuan yang telah ditetapkan.

Simon dan Ginanjar (2016) mengemukakan bahwa administrasi bersifat universal, *pertama* karena administrasi berkenaan dengan pola perilaku kerja sama maka sangat jelas bahwa setiap orang yang terlibat dalam kegiatan bekerja sama dengan orang lain selama hidupnya, *kedua* karena setiap orang bekerja sama dengan orang lain selama hidupnya dia memiliki keterkaitan secara sadar atau tidak dengan administrasi dan berbagai masalah.

Administrasi adalah kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan menyalahgunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Silalahi (dalam Zulkifli 2009:12)

Menurut Hadari Nawaei (dalam Inu Kencana 2003:5) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama

sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi adalah sebagai petunjuk bagi seseorang dalam memimpin dan mengontrol dari suatu kelompok atau individu untuk mencapai sejumlah tujuan. Menurut William H. Newman (dalam Zulkifli 2009:11)

## **2. Konsep Organisasi**

Menurut Siagian (dalam Zulkifli 2009:71) organisasi adalah sebagai setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok yang disebut bawahan.

Menurut James D. Mooney (dalam Herujito 2006:4) organisasi adalah suatu bentuk persekutuan setiap manusia untuk mencapai tujuan bersama, dari batasan dikemukakan oleh James D. Mooney diatas dapat diinterpretasikan bahwa organisasi adalah suatu perkumpulan manusia yang dibentuk untuk mencapai tujuan bersama

Menurut Lyndal Urwich (dalam Herujito 2001:4) yang mengutip pendapat Hendry Fayol dalam bukunya aspek of administration menyatakan organisasi sebagai kekayaan untuk membangun kerja sama manusia dan material mengorganisasi keduanya manusia dan material. Dari batasan diatas dapat diinterpretasikan bahwa organisasi adalah tempat untuk mengelola sumber daya manusia.

Sedangkan Zulkifli (2009;71) sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentu tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas.

Menurut Wirman (2012;12) organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Sondang P.Siagian (2003:06) Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Definisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan
2. Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal

Menurut Siswanto (2005:73) Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Dari definisi diatas dijelaskan bahwa dalam suatu organisasi minimum mengandung tiga elemen yang saling berhubungan, yaitu:

1. Sekelompok orang
2. Interaksi dan kerja sama

### 3. Tujuan bersama

James D. Mooney mengatakan organisasi yaitu bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Weber (dalam Miftah 2010:166) organisasi ialah bahwa suatu organisasi atau kelompok kerjasama ini mempunyai unsur-unsur *properties* sebagai berikut:

1. Organisasi merupakan tata hubungan social. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*bounderies*). Dengan demikian, seseorang individu yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak di dasarkan atas kemauan sendiri. Akan tetapi mereka dibatasi oleh peraturan-peraturan tertentu.
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan aturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan-kumpulan kemasyarakatan. Tata aturan ini menyusun proses interaksi diantara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Menurut Robbins (dalam Emron 2016:49) organisasi adalah kesatuan (entity) social yang dikordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang

relative terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Menurut Irra (2011;10) organisasi adalah kegiatan mengelompokkan dan menyusun kerangka, jalinan hubungan kerja sama diantara para pekerja dalam suatu wadah bagi setiap segenap usaha mencapai tujuan tertentu.

Menurut Griffin (dalam Ernie Tisnawati 2005:4) organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu.

Organisasi merupakan proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan. Jadi organisasi dapat di definisikan sebagai berikut:

1. Organisasi dalam arti badan yaitu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu
2. Organisasi dalam bagan yaitu gambaran skematis tentang hubungan kerjasama dari orang-orang yang terlihat dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama (dalam Zulkifli dan Nurmasari)

### **3. Konsep Manajemen**

Menurut Ginnet, Hughes, Curphy (2009:8) mengemukakan bahwa kata manajemen mengandung pengertian efisiensi, perencanaan, pekerjaan tulis menulis, prosedur, regulasi, kontrol dan konsistensi.

Menurut Sondang P. Siagian (2003:05) manajemen yaitu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk

memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Menurut Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard (dalam Siswanto 2005:02) manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. (Menurut et.al dalam Zulkifli 2009:17)

Manajemen menurut R.W. Morell dalam bukunya menuliskan “manajemen adalah aktivitas dalam organisasi, terdiri dari penentuan tujuan-tujuan (sasaran) suatu organisasi, dan penentuan sarana-sarana untuk mencapai sasaran secara efektif.

Pengertian manajemen menurut Manulung dalam Zulkifli dapat dilihat dari 3 pengertian:

1. Manajemen sebagai suatu proses
2. Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia
3. Manajemen sebagai suatu ilmu (science) dan sebagai seni (art)

Manajemen yaitu cara pencapaian tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan melalui kegiatan orang lain menurut Georgy T. Terry dalam Zulkifli

Terry (dalam Hasibuan 2002;2) mengatakan bahwa manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk melakukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut dengan fungsi manajemen. Fungsi manajemen menurut George R.Terry disingkat dengan POAC yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan (planning)

Yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

3. Penggerakan (Actuating)

Yaitu sebagai cara untuk menggerakkan organisasi agar berjalan dengan dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi dalam pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan dengan rencana dan bisa mencapai tujuan.

#### 4. Pengawasan (Controlling)

Yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa digunakan secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

Manajemen secara pengertian sebagai dikemukakan oleh Mary Parker Follet (dalam Kurniawan, Erni 2008;23) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui oranglain.

The Liang Gie (dalam Zulkifli dan Moris 2009;45) mengatakan bahwa manajemen yaitu sebagai suatu proses terdiri dari enam fungsi yaitu:

1. Perencanaan
2. Pembuatan keputusan
3. Pengarahan
4. Pengkoordinasian
5. Pengontrolan
6. Penyempurnaan

Stoner (dalam Zulkifli 2009;17) manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah diterapkan.

Menurut Afiffuddin (2010;2) mengatakan bahwa manajemen merupakan disiplin ilmu yang bertugas mencari kebenaran dalam predikat dimensi teoritis

dan metodologi yang harus diuji dan dibuktikan berdasarkan fakta dan data secara objektif kebenarannya.

Menurut Ricky W.Griffin (dalam Nurman 2015;130) manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien.

Menurut Gibson (dalam Sitorus 2009;2) manajemen adalah suatu proses yakni sebagai suatu rangkaian tindakan, kegiatan atau pekerjaan yang mengarah kepada beberapa sasaran tertentu.

Menurut Hasibuan (2016;2) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Andrew F.Sikula (dalam Hasibuan 2016;2) mengatakan manajemen pada umumnya dikaitkan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasi berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk dan jasa secara efisien.

Menurut Harold (dalam Hasibuan 2016;3) manajemen adalah usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian.

Mc Shane ( dalam Siswanto 2008:2) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberi arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang di kehendaki.

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerjasama manusia atau melalui kegiatan orang lain.

#### **4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat di dalam suatu organisasi,yang meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial dikembangkan sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan pengawasan kinerjanya, karena itulah manusia juga perlu manajemen.

Menurut Veithzal (2009;1) menjelaskan bahwa Manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang memiliki segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

Menurut Mangkunegara (2011;10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Marihot (dalam Danang 2013;1) mengatakan manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi.

Sedangkan definisi yang dikemukakan Hasibuan (2007;10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Filippo (dalam Nuraini 2003;3) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, penganalisaan, pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan SDM agar tercapai berbagai tujuan individu organisasi dan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2002;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan dalam organisasi perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2000;6) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah cara, seni, gaya ataupun kegiatan untuk mengatur sumber daya manusia atau pegawai/karyawan agar dapat

melakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, sehingga tujuan dari suatu organisasi terlaksana dengan baik dan tepat sasaran.

Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai proses upaya untuk merekrut, menembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya (dalam Ernie dan kurniawan 2008;194)

Manajemen sumber daya manusia (dalam Emron 2016;10) adalah manajemen yang memfokuskan dari memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/ karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Menurut Sihotang (2007;1) manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terhadap pengadaan seleksi, tes penyaringan, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian atau pemensiunan sumber daya manusia dari organisasi.

Menurut Ernie dan Kurniawan (2008;13) manajemen sumber daya manusia adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh sumber daya manusia yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana sumber daya manusia yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan maupun bertambah.

## 5. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: 1. Tingkat baik buruknya sesuatu, 2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan atau mutu)

Menurut Vincent Gaspersz kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Ini mencakup performa, keandalan, kemudahan dalam penggunaan dan lain-lain. Selain itu kualitas juga dapat di definisikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan terus menerus.

Konsep kualitas menurut para ahli yaitu Kotler (1997:49) mengatakan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang mempengaruhi pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut kamus bahasa Indonesia, kualitas berarti:

1. Tingkat baik buruknya Sesutu
2. Derajat atau taraf (kepandaian,kecakapan,dsb)
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain secara langsung. Pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Menurut Groonros dala Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Tjiptono (2002:42) kualitas pelayanan adalah adanya suatu kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal penyelenggaraan pelayanan publik, maupun pada setiap saat untuk melakukan sesuatu dengan tepat dan benar sehingga sejak awal dan adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses pembahagian dan memuaskan unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:4) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Arti kualitas pelayanan dari Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim,2008;22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (jasa)

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim (2008;22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan. Dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut

Kualitas pelayanan menurut J.Suprpto (2006;226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Tjiptono (2002;59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan

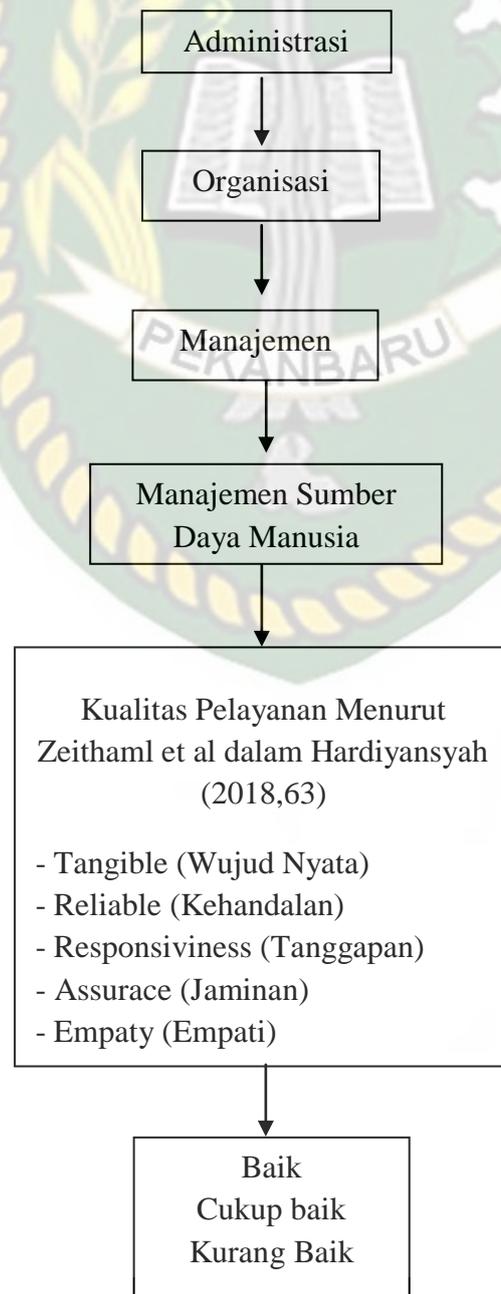
Dari beberapa pengertian diatas dapat tentang kualitas pelayanan dapat diambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan disini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh perusahaan atau pemilik jasa yang berupa kemudahan, kesempatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan atau konsumen

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

## B.Kerangka pikir

Berdasarkan dari teori-teori yang telah diuraikan pada studi kepustakaan diatas, maka dapatlah dibuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini. Adapun kerangka dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar II.

**Gambar II.1 : Kerangka Pikiran Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)**



### C.Konsep Operasional

Untuk mempermudah dalam menganalisis penelitian dan menghindari kesalahan pemahaman terhadap penelitian, maka penulis perlu mengoperasionalkan variabel-variabel yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini. Adapun konsep itu adalah :

1. Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok yang dimaksud mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/ sekelompok orang yang disebut bawahan
3. Manajemen yaitu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang memiliki segi-segi perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

5. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

### D.Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018,63) bahwa Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan kepada publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi	Kualitas Pelayanan	Tangible (Wujud nyata)	1.Fasilitas yang disediakan 2.Ruang tunggu 3.Sarana dan Prasarana 4.Penampilan Petugas	Baik Cukup Kurang Baik
		Reability (Kehandalan)	1.Kecermatan petugas dalam memeriksa tiket dan merobek tiket masuk 2.Memiliki prosedur pelayanan yang	Baik Cukup Baik Kurang Baik

tolok ukur, kualitas pelayanan tersebut dapat di telaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Dapat diukur dari dimensi	Responsiveness (Ketanggapan)	3.Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	
		1.Ketanggapan Abk dalam mengatur kendaraan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Assurance (jaminan)	2.Ketanggapan Abk dalam menangani keluhan penumpang	
		3.Ketanggapan dalam menerima saran dari masyarakat	
		1.Petugas memberikan jaminan tepat	Baik Cukup Baik Kurang Baik

			waktu dalam pelayanan	
			2.Petugas memberikan jaminan keselamatan	
		Empathy (Empati)	1.Petugas melayani dengan sikap ramah	Baik
			2.Petugas melayani dengan sikap sopan santun	Cukup Baik
			3.Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan)	Kurang Baik
			4.Petugas	

			memperhatikan penumpang yang melanggar aturan	
--	--	--	--	--

### E Teknik Pengukuran

Guna mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis), maka dilakukan pengukuran secara keseluruhan dengan tiga tingkat atau variasi penilaian yaitu sebagai berikut:

1. Baik
2. Cukup Baik
3. Kurang Baik

Pengukuran yang dipergunakan dalam menganalisa adalah dengan menggunakan penilaian secara presentasi (%) yaitu

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 76% -100 %

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34% -76%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1% -34%

Adapun pengukuran untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Tangible (wujud nyata), dikatakan dengan kategori sebagai berikut :

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 76% -100 %

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34% -76%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1% -34%

2. Reability (kehandalan), dikatakan dengan kategori sebagai berikut :

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 76% -100 %

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34% -76%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1% -34%

3. Responsiveness (Ketanggapan), dikatakan dengan kategori sebagai berikut :

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 76% -100 %

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34% -76%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1% -34%

4. Assurance (jaminan), dikatakan dengan kategori sebagai berikut :

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 76% -100 %

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34% -76%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1% -34%

5. Empathy (empati), dikatakan dengan kategori sebagai berikut :

Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 76% -100 %

Cukup Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 34% -76%

Kurang Baik : Apabila hasil indikator variabel penelitian dalam rentang presentase 1% -34%

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena dan kejadian yang berlangsung di lapangan pada saat tertentu, metode pengambilan data dilakukan dengan observasi atau penelitian langsung kelapangan untuk memperoleh data dengan menggunakan dan menggambarkan gejala-gejala secara lengkap tentang aspek yang diteliti. Penelitian karya ilmiah ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yakni metode penelitian yang berdasarkan pikiran-pikiran dan tanggapan informan penelitian mengenai permasalahan yang diteliti dari locus penelitian (Sugiyono 2013;19)

Sebagai alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, angket (kuesioner) dan observasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi yang diperoleh dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Kapal Motor Penumpang.Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).

## **B. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di pelabuhan ro-ro Air Putih Bengkalis. Adapun pertimbangan penulis memilih pelabuhan ro-ro Air Putih Bengkalis karena penulis lebih memahami situasi dan kondisi pelayanan pada kapal ro-ro yang merupakan jalur lintas transportasi laut sehingga perlu di benahi agar lebih optimal dan tidak terjadi penyimpangan.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Menurut Sugiono (2003;90) populasi adalah wilayah generalisasi atas objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan.

### **b. Sampel**

Menurut Sugiono adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representif (mewakili) Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah populasi dan sampel penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis). Dapat dilihat pada III.1 di bawah ini sebagai berikut:

**Tabel III.1: Tabel Populasi dan Sampel tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala Dinas Perhubungan	1	1	100 %
2	Kepala UPTD Pelabuhan Roro Air Putih	1	1	100 %
3	Kepala PT.Jembatan Nusantara	1	1	100 %
4	Kapten Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara	1	1	100 %
5	Crew Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara	10	5	5 %
6.	Masyarakat /Penumpang	100	50	50%
<b>Jumlah</b>		<b>114</b>	<b>59</b>	<b>-</b>

*Sumber Data :Olahan Penulis 2019*

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel atau teknik sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun penarikan sampel dalam analisis kualitas pelayanan pada pengguna jasa kapal Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis), penarikan sampel untuk Kepala Dinas Perhubungan, Kepala UPTD Pelabuhan Roro Air Putih, Kapten Mulia Nusantara,

dilakukan dengan menggunakan teknik sensus. Teknik sensus yaitu seluruh responden dijadikan sebagai sampel. Sedangkan pengguna jasa atau penumpang Kapal Mulia Nusantara, Crew Mulia Nusantara, teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu “*Purposive Sampling*” yaitu teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono 2009,96)

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang merupakan sumber informasi untuk memperoleh jawaban yang relevan dari permasalahan penelitian, dan menggunakan alat pengumpulan data kuesioner tentang variabel crew dan masyarakat dalam aktivitas pelabuhan roro yang meliputi:

- Identitas responden
- Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data atau informasi pelengkap yang diperoleh dari lembaga, instansi dan dinas yang ada kaitannya dalam penelitian ini berupa laporan tertulis, buku dan lainnya sebagai data. Data yang di peroleh yaitu dari Kapal Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi yaitu penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilapangan guna mengetahui gambaran umum terhadap aktivitas pelabuhan roro.
2. Wawancara yaitu kegiatan penulis berdialog langsung secara lisan dengan Kapten Kapal Motor Penumpang.Mulia Nusantara.
3. Quesioner (daftar pertanyaan) yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis sesuai permasalahan penelitian, kemudian disebarakan kepada responden terpilih untuk diisi dengan alternatif dan jawaban yang telah disediakan.
4. Dokumentasi yaitu sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat.

## **G. Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data penulis digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode dengan cara pengumpulan data, setelah data dikumpul dikelompokkan menurut jenisnya lalu disusun dalam bentuk table lalu dianalisa dalam bentuk uraian sehubungan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis)

## H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian mengenai dengan Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis), dapat dilihat pada table III.2 sebagai berikut:

**Tabel III.2: Jadwal Waktu Kegiatan Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang. Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih Bengkalis).**

N O	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																					
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				Septem ber	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Penyusunan UP	■																					
2	Seminar UP						■																
3	Revisi UP							■															
4	Revisi Kuesioner								■														
5	Rekomendasi Survey									■													
6	Survey Lapangan										■												
7	Analisis Data											■											
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian													■									
9	Konsultasi Revisi Skripsi														■								
10	Ujian Konferehensif Skripsi																■						
11	Revisi Skripsi																		■				
12	Penggandaan Skripsi																					■	

Sumber : Data Olahan Penulis 2020

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Keadaan geografis Kota Bengkalis

Kabupaten Bengkalis terletak antara  $2^{\circ}7'37,2''$ -  $0^{\circ}55'33,6''$  Lintang Utara dan  $100^{\circ}57'57,6''$ -  $102^{\circ}30'25,2''$  Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Bengkalis dialiri oleh beberapa sungai. Diantara sungai yang ada di daerah ini yang sangat penting sebagai sarana perhubungan utama dalam perekonomian penduduk adalah Sungai Siak dengan panjang 300 km, Sungai Siak Kecil 90 km dan Sungai Mandau 87 km. Pada mulanya Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan undang-undang nomor 12 tahun 1956 Lembaran Negara tahun 1956 dengan Ibu Kotanya Bengkalis. Pada tahun 1999 kota administrative Dumai meningkat statusnya menjadi kota Dumai. Pada tahun 2000 terjadi lagi pemekaran, Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi tiga kabupaten yaitu Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Siak, dan Kabupaten Rokan Hilir. Dan pada awal tahun 2009 Kabupaten Bengkalis kembali dimekarkan menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Meranti. Hingga saat ini Meranti sudah pisah dari Kabupaten Bengkalis.

Kabupaten Bengkalis terbagi dalam 11 kecamatan 19 kelurahan dan 136 desa dengan luas wilayah  $8.403,28 \text{ km}^2$ , selanjutnya dibawah ini akan dipaparkan kecamatan dan ibu kota kecamatan di Kabupaten Bengkalis tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.1 Kecamatan di Kabupaten Bengkalis**

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan
1	Mandau	Duri
2	Pinggir	Pinggir
3	Bukit Batu	Sungai Pakning
4	Siak Kecil	Lubuk Muda
5	Rupat	Batu Panjang
6	Rupat Utara	Tanjung Medang
7	Bengkalis	Bengkalis
8	Bantan	Selat Baru
9	Bathin Solapan	Sebanggar
10	Bandar Laksamana	Tenggayun
11	Talang Muandau	Beringin

Sumber: Bengkalis dalam Angka tahun 2019

Adapun luas wilayah Kabupaten Bengkalis Luas wilayah Kabupaten Bengkalis 7.773,93 km<sup>2</sup>, terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Tercatat sebanyak 17 pulau utama disamping pulau-pulau kecil lainnya yang berada di wilayah Kabupaten Bengkalis. Lebih jelasnya diuraikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.2 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Bengkalis 2019**

No	Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Penduduk	Kepadatan Penduduk
1	Mandau	18.000	149.513	831
2	Pinggir	123.534	58.944	44
3	Bukit Batu	131.578	20.287	42
4	Siak Kecil	74.221	23.996	32

5	Rupat	89.635	31.943	36
6	Rupat Utara	62.800	12.441	20
7	Bengkalis	53.500	82.303	160
8	Bantan	49.500	42.349	100
9	Bathin Solapan	75.747	86.660	114
10	Bandar Laksamana	65.598	14.221	22
11	Talang Muandau	112.100	21.487	18

Sumber: *Bengkalis dalam Angka tahun 2019*

Dari tabel diatas, terlihat bahwa Kecamatan Mandau yang mendominasi jumlah penduduk terbesar yaitu 149.513, sedangkan Kecamatan Rupat Utara merupakan kecamatan yang penduduknya paling kecil yaitu 12.441. Berdasarkan geografisnya Kabupaten Bengkalis memiliki batas-batas yang terletak antara:

1. Sebelah utara berbatasan dengan selat malaka.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupeten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kota Dumai.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kepulauan Meranti.

Secara administrasi Pemerintah Kabupaten Bengkalis dijalankan oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Bupati. Kabupaten Bengkalis dalam melaksanakan roda Pemerintahan dan pembangunan menjadi harapan untuk menjawab setiap permasalahan dan tanggapan yang muncul sesuai dengan perkembangan sosial ekonomi, politik dan lainnya dalam masyarakat.

Kondisi Bengkalis mempunyai iklim tropis yang sangat dipengaruhi oleh iklim laut dengan temperature 26°C-32°C sebagai daerah lainnya yang beriklim tropis di Kabupaten Bengkalis terdapat dua musim yaitu, musim hujan dan musim kemarau. Sarana transportasi dari Pulau Sumatera ke daerah ini dapat menggunakan kapal penumpang (ferry) yakni dari Dumai, Pakning dan Pekanbaru. Selain itu masih terdapat kapal Roro yakni kapal yang dapat mengangkut barang dan kendaraan roda dua, empat, enam dan lain-lainnya. Artinya untuk menuju ke Bengkalis sebagai pusat Pemerintahan Kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan. Hanya saja penumpang harus menunggu kapal sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak pelabuhan penyeberangan Roro.

### **B.Penduduk**

Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis 553.938 jiwa pada tahun 2019. Dibawah ini akan dipapar banyaknya penduduk menurut Kecamatan dan jenis kelamin di Kabupaten Bengkalis tahun 2019 dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Bengkalis Tahun 2019.**

No	Kecamatan	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
1	Mandau	77 297	73 509
2	Pinggir	45 776	43 177
3	Bathin Solapan	31 443	29 493
4	Talang Muandau	11 884	10 856
5	Bukit Batu	10 666	10 279

6	Siak Kecil	7 738	7 219
7	Bandar Laksamana	12 358	11 761
8	Rupat	17 005	16 111
9	Rupat Utara	7 070	6 713
10	Bengkalis	41 694	40 417
11	Bantan	21 331	20 141
<b>Jumlah</b>		<b>284 262</b>	<b>269 676</b>

Sumber: *Bengkalis dalam Angka tahun 2019*

Berdasarkan tabel IV.3 diatas maka, yang mendominasi jumlah penduduk yang jenis kelamin adalah penduduk laki-laki. Selanjutnya dibawah ini akan dipaparkan jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis menurut umur dan jenis kelamin tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Bengkalis Menurut Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2019.**

No	Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	0-4	26 413	26 074	52 487
2	5-9	29 935	28 582	58 517
3	10-14	30 077	27 486	57 563
4	15-19	25 028	23 195	48 223
5	20-24	19 480	19 006	38 486
6	25-29	23 519	21 507	45 026
7	30-34	24 688	24 315	49 003
8	35-39	23 644	22 623	46 267
9	40-44	21 196	20 577	41 773
10	45-49	18 407	17 634	36 041
11	50-54	14 854	14 503	29 357

12	55-59	10 922	10 496	21 418
13	60-64	8 818	7 595	16 413
14	65-69	5 653	5 305	10 958
15	70-74	2 367	2 620	4 987
16	75+	2 227	2 612	4 839
<b>Jumlah</b>		<b>287 228</b>	<b>274 130</b>	<b>561 358</b>

Sumber: Bengkalis dalam Angka tahun 2019

Dari tabel IV.4 diatas dapat dilihat bahwa tingkat usia penduduk Kabupaten Bengkalis yang paling banyak adalah pada usia 5-9 tahun yaitu 58 517, sedangkan usia paling sedikit adalah usia 75+ tahun keatas yaitu 4 839.

Mayoritas penduduk Kabupaten Bengkalis penganut agama islam. Disamping suku melayu yang merupakan mayoritas penduduk, juga terdapat suku-suku lainnya seperti suku Minang, suku Jawa, suku Bugis, suku Batak,etnis Tionghoa dan sebagainya.

### C. Gambaran Umum

#### a. Sejarah singkat Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara

Pelabuhan penyeberangan Roro Air Putih (Bengkalis) dan Sungai Selari (Pakning) Kabupaten Bengkalis berdiri sejak tahun 1995 yang didirikan oleh Pemerintahan Provinsi Riau dan selanjutnya, di serah terimakan kepada Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkalis pada tahun 2000 yakni Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Penyeberangan Roro Air Putih dan Sungai Selari Kabupaten Bengkalis. Sejak tahun 2001 sampai dengan 2005 kapal-kapal Roro yang beroperasi adalah KMP.Patin, KMP.Jambal dan KMP.Terubuk.

Kemudian pada tahun 2005 Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis memiliki sebuah kapal penyeberangan Roro yang bernama KMP.Tasik Gemilang,

KMP.Tasik Gemilang ini mulai beroperasi dari tahun 2005 hingga tahun 2009. Sejak tahun 2009 sampai dengan tahun 2013 mulailah masuk perusahaan kapal penyeberangan Roro dari luar daerah, yakni KMP.Aeng Mas I, KMP.Banyu Mas I yang dikelola oleh PT, Atosium Lampung Pelayaran dan perusahaan kapal PT.Jembatan Nusantara dengan nama kapal KMP.Bahari Nusantara dan KMP.Swarna Putri.

Pada tahun 2013 barulah KMP.Tasik Gemilang mulai beroperasi kembali yang dikelola oleh pihak ketiga yakni dari perusahaan PT.Gemalindo Shipping Batam yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis. Kapal-kapal penyeberangan Roro Air Putih dan Sungai Selari Kabupaten Bengkalis yang beroperasi saat ini adalah KMP.Mulia Nusantara, KMP.Bhari Nusantara, KMP.Swarna Putri, KMP.Mutiara Pertiwi, KMP.Permata Lestari.

Hingga saat ini pengelolaan Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dan Sungai Selari Kabupaten Bengkalis ini yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kecamatan Bengkalis, yang melaksanakan tugas mengelola tentang penyeberangan kapal Roro yang bekerjasama dengan perusahaan kapal yakni PT.JN (Jembatan Nusantara), PT.ALP (Atosium Lampung Pelayaran).

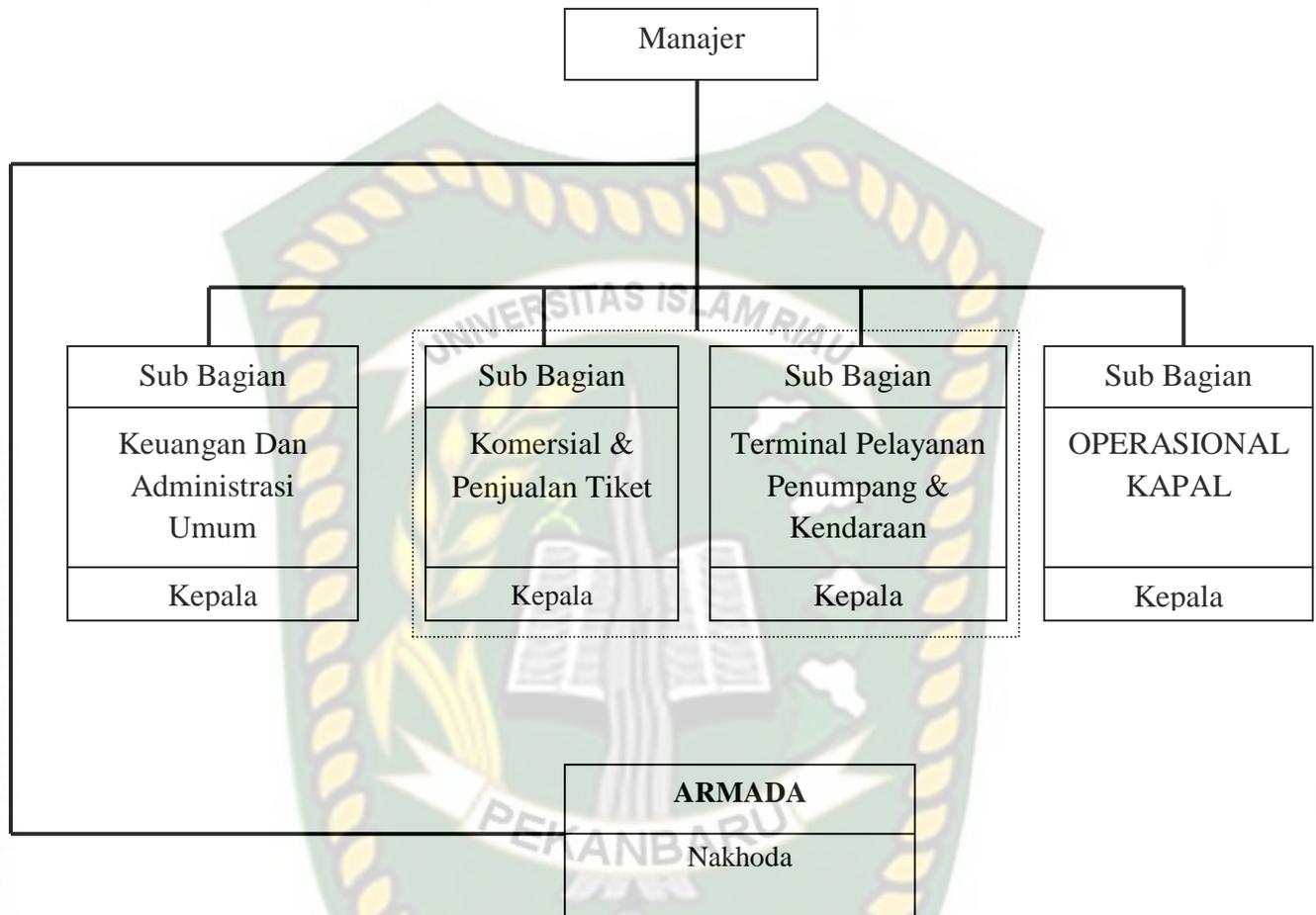
Pada mulanya PT.Jembatan Nusantara mengirimkan 1 unit armada yaitu KMP.Citra Mandala Sakti, karena Mandala Sakti kebesaran tidak sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan maka ditarik keluar dari Kabupaten Bengkalis, turunlah KMP.Satria Darma yang terlalu besar melebihi kapasitas yang diperlukan

di dermaga Sungai Selari dan Air Putih, maka daripada itu di tukar dengan kapal yang lain. Kapal yang pertama dikirim KMP.Bahari Nusantara, KMP.Swarna Putri, dan KMP.Satria Darma dan dikarenakan Satria Darma kebesaran dan tidak masuk kedalam dermaga maka dikeluarkan dari Kabupaten Bengkalis, dikarenakan kekurangan armada ditarik kapal dari luar, ditarik KMP.Mulia Nusantara. Untuk bahan percobaan pertama 3 bulan kontrak, setelah habis kontrak ternyata Mulia Nusantara cocok dengan pelabuhan, muatan dan sesuai dengan kapasitas yang diperlukan maka di tarik Mulia Nusantara di Kabupaten Bengkalis oleh PT.Jembatan Nusantara. Crew Mulia Nusantara awalnya dari Palembang, namun setelah habis taken kontrak banyak yang kabur maka dari itu dicari crew dari Bengkalis, makanya sampai sekarang yang bekerja di Mulia Nusantara orang Bengkalis.

Sampai saat ini terdapat 2 PT yang mengelola kapal ro-ro, pertama PT JN (*Jembatan Nusantara*) yang mengelola KMP. Mulia Nusantara, KMP.Bahari Nusantara, KMP.Swarna Putri, kedua PT ALP (*Atosium Lampung Pelayaran*) yang mengelola KMP.Mutiara Pertiwi, KMP.Permata Lestari.



**Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT.Jembatan Nusantara**

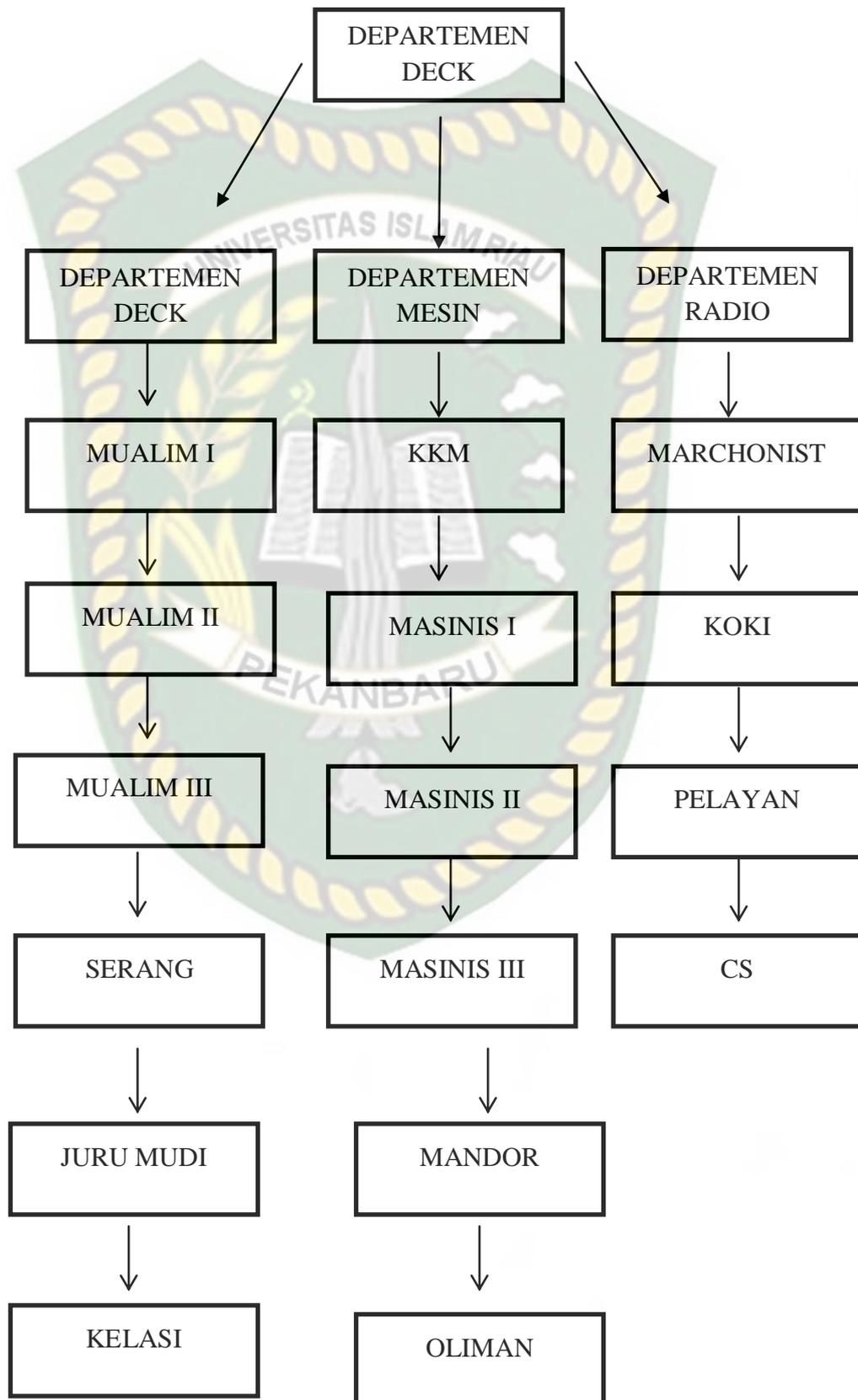


Keterangan :

————— Garis Komando

..... Garis Koordinasi

**Gambar IV.3 Struktur Kapal Mulia Nusantara**



## **D.Tugas Dan Tanggung Jawab Personil Dan All Crew Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara**

1. Pengaturan tugas masing-masing bagi semua awak kapal.
2. Semua awak kapal bertanggung jawab terhadap nahkoda.
3. Tanggung jawab semua awak kapal dalam hal keselamatan.
4. Semua awak kapal harus memahami peraturan tentang pencegahan pencemaran lingkungan di laut.
5. Semua awak kapal harus bertingkah laku yang baik, penuh perhatian terhadap tugas masing-masing, sopan, jujur, bijaksana dan keterbukaan terhadap sesama.
6. Semua awak kapal wajib berpenampilan menarik dan berpakaian rapi pada saat tugas jaga.
7. Familiarisasi terhadap stasiun keadaan darurat dan perlengkapannya.
8. Pergantian perwiradan ABK dalam serah terima jaga harus jelas dan benar.
9. Melindungi barang-barang milik kapal.
10. Pemegang tanggung jawab jika Nahkoda berhalangan ialah mualim senior.

### **a. Tugas Dan Tanggung Jawab Serang**

1. Serang bertanggung jawab kepada mualim, mengena ihal pengaturan dan pelaksanaan pemeliharaan rutin Deck, pengawasan harian kerja jurumudi dan kelasi.
2. Pengaturan tugas jurumudi dan kelasi dalam rangka pengaturan bongkar muat, sandar atau labuh kapal.

3. Siaga di haluan pada saat kapal olah gerak dan menyiapkan jangkar pada saat let go/ heave up.
4. Merawat kapal, tugas di haluan untuk jangkar dalam posisi kapal olah gerak dan mencatat serta melaporkan semua pelaksanaan kerjanya kepada mualim I.

**b. Tugas Dan Tanggung Jawan Juru Mudi**

1. Berpartisipasi penilaian resiko atas operasi kapal
2. Memberikan komentar positif terhadap bahaya apapun, kontrol di tempat dalam setiap penilaian resiko operasional.
3. Mendiskusikan antar crew untuk bagaimana meningkatkan peninjauan resiko dan pencegahan kerugian kapal
4. Menjaga dan memelihara kebersihan anjungan dan area lainnya di kapal.
5. Pada saat kapal berlayar bertugas jaga di anjungan.
6. Menyiapkan bendera, alat pemadam di deck dan perlengkapan lainnya seperti yang diperintahkan mualim jaga.
7. Menghitung dan menerima secara rutin mengenai air tawar diatas kapal.
8. Menghidupkan atau mematikan penerangan di Deck dan navigasi kapal
9. Mencatat dan melapor semua pelaksanaan kerjanya kepada mualim I

**c. Tugas Dan Tanggung Jawab Kelasi**

1. Kelasi bertanggung jawab kepada juru mudi mengenai hal menjaga kebersihan cardeck, gang akomodasi, tangga-tangga, kamar mandi dan wc di cardeck, membuang sampah.
2. Mengetok, menyikat dan mengecat deck, lambung, ralling, pipa-pipa, struktur serta peralatan deck lainnya.
3. Memberikan pelumasan sling engsel-engsel pintu dan peralatan deck lainnya.
4. Siaga di haluan dan bukuan pada saat olah gerak kapal dan menyiapkan jangkar dan tali.

**d. Tugas Dan Tanggung Jawab Koki Dan Pelayan**

1. Koki dan pelayan bertanggung jawab kepada nahkoda dan perwira radio mengenai hal memperhatikan dan mengawasi air minum / air gallon dikapal.
2. Mengajukan dan menyiapkan kebutuhan bahan makanan sesuai menu.
3. Mengatur penempatan / penyimpanan bahan-bahan makanan basah/ kering ke dalam dapur.
4. Memasak sesuai menu dengan memperhatikan nilai-nilai gizi serta syarat kesehatan.
5. Menyiapkan usulan keutuhan alat-alat dapur.
6. Menjaga kebersihan / kerapian dapur, makanan, tempat penyimpanan makanan dan alat dapur.

7. Melaksanakan tugas seperti yang diperintahkan oleh nahkoda/ perwira-perwira.

**e. Tugas Dan Tanggung Jawab Cleaning Service**

1. Cleaning Service bertanggung jawab kepada nahkoda dan perwira radio mengenai hal menjaga kebersihan lantai Deck penumpang VIP/ ekonomi, mushola, toilet penumpang, gang akomodasi dan wings bridge/ kiri kanan anjungan.
2. Membuang sampah yang mana jika tempat sampah yang sudah terisi penuh ke darat.
3. Memperhatikan air di toilet dan air wudhu di ruang penumpang jika diperlukan.
4. Melaporkan semua pelaksanaan kerjanya kepada markonis di kapal.
5. Apabila kapal off semua cs harus berada dikapal jam 08.00 pagi, guna pembersihan ruang penumpang dan fasilitas lainnya.
6. Apabila ada cs yang baru akan masuk pagi, dan menggantikan jaga bahwa kebersihan ruang penumpang dan fasilitas lainnya adalah tanggung jawab cs yang sebelumnya.
7. Bagi cs yang bertugas jaga malam agar dapat tidur di kapal, antisipasi hujan pada malam hari.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih). Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuesioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan Crew/ABK Mulia Nusantara serta masyarakat atau penumpang Kapal Mulia Nusantara. Sebelum melakukan analisis terhadap crew dan penumpang maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain menyangkut mengenai umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, sehingga dalam penjabaran identitas dapat mempermudah proses penelitian.

#### **A. Identitas Responden**

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah Crew/ABK Mulia Nusantara dan masyarakat atau penumpang Kapal Mulia Nusantara. Sampel Crew/ABK Mulia Nusantara sebanyak 5 orang, serta masyarakat atau penumpang Kapal Mulia Nusantara sebanyak 50 orang. Berikut uraian tentang responden terkait dengan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

### 1. Tingkat Umur

Hasil penelitian Responden Crew/ABK Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.I : Identitas Responden Crew/ABK Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Umur**

No	Tingkat Umur	Jumlah Responden	Persentase(%)
1	20-30 Tahun	3	60%
2	31-40 Tahun	2	40%
3	41-50 Tahun	-	-
4	50 Tahun ke atas	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.I di atas dapat diketahui bahwa tingkat umur dari jumlah keseluruhan responden yang merupakan Crew/ABK Mulia Nusantara yaitu sebanyak berjumlah 3 orang atau sebesar 60% merupakan responden yang berumur 20-30 tahun, sebanyak 2 orang atau 40% merupakan responden yang berumur 31-40 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang berumur 20-30 tahun.

**Tabel V.2 : Identitas Responden Masyarakat/ Penumpang Kapal Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Umur**

No	Tingkat Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20-30 Tahun	44	88%
2	31-40 Tahun	3	6%

3	41-50 Tahun	3	6%
4	50 Tahun ke atas	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat diketahui bahwa tingkat umur dari jumlah keseluruhan responden yang merupakan masyarakat atau penumpang Kapal Mulia Nusantara yaitu sebanyak 44 orang atau sebesar 88% merupakan responden yang berumur 20-30 tahun, sebanyak 3 orang atau sebesar 6% merupakan responden yang berumur 31-40 tahun, sedangkan 3 orang atau sebesar 6% merupakan responden yang berumur 41-50 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang berumur 20-30 tahun.

## 2. Jenis Kelamin

Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden pada Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) dapat dilihat pada table V.3 sebagai berikut:

**Tabel V.3 : Identitas Responden Crew/ABK Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	5	100%
2	Perempuan	-	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan Tabel V.3 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang atau 100% responden, untuk menilai Kualitas Pelayanan. Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih). Jadi kesimpulan dari penjelasan di atas bahwa Crew/ABK Mulia Nusantara seluruhnya berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel V.4 : Identitas Responden Masyarakat/ Penumpang Kapal Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	Laki-Laki	30	60%
2	Perempuan	20	40%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan table V.4 di atas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang atau 60%, dan 20 Orang perempuan atau 40% responden untuk menilai Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih). Jadi, kesimpulan dari penjelasan di atas bahwa masyarakat atau penumpang Kapal Mulia Nusantara bermayoritas berjenis kelamin laki-laki.

### 3. Tingkat Pendidikan

Kemudian dalam identitas responden pada penelitian ini terdapat juga identitas. Identitas tingkat pendidikan terakhir, maka table mengenai informasi pengelompokan pendidikan dapat di lihat table di bawah ini:

**Tabel V.5 : Identitas Responden Crew/ABK Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Tingkatan Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	5	100%
4	Strata Satu(S1)	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan table V.5 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang merupakan Crew atau ABK Mulia Nusantara yakni sebanyak 5 orang atau 100% merupakan lulusan SMA. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya para Crew atau ABK Mulia Nusantara tersebut berpendidikan SMA.

**Tabel V.6 : Identitas Responden Masyarakat/ Penumpang Kapal Mulia Nusantara Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
1	SD	-	-
2	SMP	2	4%
3	SMA	19	38%
4	Diploma	12	24%
5	Strata Satu (S1)	17	34%
6	Strata Dua (S2)	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan tabel V.6 diatas, dapat kita ketahui bagaimana tingkat pendidikan responden masyarakat, dimana terlihat pendidikan tertinggi adalah SMA yang berjumlah 29 orang atau 38%, selanjutnya Strata Satu (S1) berjumlah 17 orang atau 34%, selanjutnya Diploma berjumlah 12 orang atau 24% dan SMP yang berjumlah 2 orang atau 4%. Jadi, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk responden masyarakat atau penumpang Kapal Mulia Nusantara lebih banyak adalah tamatan SMA.

#### **B. Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

Untuk melihat tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) yang di jadikan indikator adalah

wujud nyata (tangible), kehandalan (reability), katanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empaty), sedangkan yang menjadi item yang dinilai dalam penelitian ini adalah:

1. Tangible (Wujud Nyata)

Adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan.

Item penilaian:

- Fasilitas yang disediakan.
- Ruang Tunggu.
- Sarana dan prasarana
- Penampilan petugas

2. Reability (Kehandalan)

Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen.

Item penilaian:

- Kecermatan petugas dalam memeriksa tiket dan merobek tiket masuk.
- Memiliki prosedur pelayanan yang jelas.
- Kemampuan petugas dalam memberi informasi.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

Item penilaian:

- Ketanggapan ABK dalam mengatur dan menyusun kendaraan.
- Ketanggapan ABK dalam menangani keluhan penumpang.
- Ketanggapan dalam menerima saran dari masyarakat

#### 4. Assurance (Jaminan)

Adalah jaminan atau kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan.

Item penilaian:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan keselamatan

#### 5. Empaty (Empati)

Adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Item penilaian:

- Petugas melayani dengan sikap ramah.
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan).
- Petugas memperhatikan penumpang yang melanggar aturan.

### 1. Wujud Nyata (Tangible)

Kualitas pelayanan publik dalam bidang jasa dapat diukur salah satunya dengan wujud nyata (*tangible*), yaitu sesuatu yang nampak atau nyata seperti penampilan para petugas, peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Crew/ABK Mulia Nusantara, yang berjumlah 5 orang responden. Terhadap indikator wujud nyata (*tangible*) yang terdiri dari, empat item penilaian yaitu: fasilitas yang disediakan, ruang tunggu, sarana dan prasarana, penampilan petugas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.7

**Tabel V.7 : Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Wujud Nyata (Tangible) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Fasilitas yang disediakan di Mulia Nusantara	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
2	Kondisi Kapal Mulia Nusantara	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5
3	Kapasitas ruang penumpang di Kapal Mulia Nusantara	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
4	Sarana dan prasaran di Mulia Nusantara	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5

5	Peraturan dalam berpenampilan saat melakukan tugas di Kapal Mulia Nusantara	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
6	Sanksi dalam berpenampilan apabila tidak sesuai dengan aturan yang berlaku	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5
7	Kedisiplinan ABK di Kapal Mulia Nusantara	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
	<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
	<b>Persentase</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.7 diatas dapat diketahui untuk indikator wujud nyata (*tangible*) diperoleh tanggapan responden Crew/ABK Mulia Nusantara kategori “baik” ada 5 orang dengan persentase 100%, yang menjawab “cukup baik” ada 1 orang dengan persentase 20%, sedangkan, yang menjawab “tidak baik” tidak ada.

Maka secara keseluruhan untuk indikator wujud nyata (*tangible*) dari unsur Crew/ABK dari 7 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**Baik**”. Hal ini, di karenakan pada item pertanyaan Untuk item pertanyaan fasilitas yang disediakan di Mulia Nusantara yang menjawab baik 5 orang dengan persentase 100%. Untuk item pertanyaan kondisi Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan yang menjawab cukup baik 1 orang dengan persentase 20%. Untuk item pertanyaan kapasitas ruang penumpang di Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 5 orang dengan persentase 100%. Untuk item pertanyaan Sarana dan prasarana

Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 4 orang dengan persentase 80%, yang menjawab cukup baik 1 orang dengan persentase 20%. Peraturan dalam berpenampilan saat melakukan tugas di Kapal Mulia Nusantara ABK menjawab baik sebanyak 5 orang dengan persentase 100%. Untuk item pertanyaan Sanksi dalam berpenampilan apabila tidak sesuai dengan aturan yang berlaku yang menjawab baik sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan, yang menjawab cukup baik 1 orang dengan persentase 20%. Untuk item pertanyaan Kedisiplinan ABK di Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 5 orang dengan persentase 100%.

Dapat dikatakan suatu kegiatan transportasi tidak akan berjalan apabila fasilitas penunjang yang digunakan tidak memadai atau tidak tersedia, dapat dilihat pada tabel V.8 prasarana Kapal Mulia Nusantara dibawah ini:

**Tabel V.8 Prasarana Kapal Motor Prnumpang Mulia Nusantara**

No	Prasarana	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Cukup Baik
1.	Kursi Penumpang Kelas Ekonomi	72	✓	
2.	Kursi Penumpang Kelas Eksekutif	42	✓	
3.	Tv di ruangan penumpang kelas ekonomi	1		✓
4.	Tv di ruangan penumpang kelas eksekutif	1	✓	
5.	Kantin	1	✓	
6.	Life jaket dewasa	154	✓	
7.	Life jaket anak-anak	15		✓
8.	Mushola	1	✓	

9.	Toilet - Crew	1	✓	
	- Wanita	1		✓
	- Pria	1		✓
10	Tempat sampah	10	✓	
11.	Cctv	4		✓
12.	Ac	6	✓	
13.	Tangga	10		✓
14.	Kipas Angin	2	✓	
15.	Pengecas Hp	2	✓	
16.	Kursi disabilitas atau orang sakit	2		✓

Sumber: Data olahan 2019

Berdasarkan tabel V.8 terdapat sarana pendukung di Kapal Mulia Nusantara, masih kurang tersediannya jumlah life jacket anak-anak, dan juga toilet penumpang yang masih kurang terawat kebersihannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Perhubungan Kabupaten Bengkalis Sekretaris Bapak Samsudin,S.E.,M.Si mengenai wujud nyata (*tangible*) mengatakan bahwa:

*“Menegenai kapasitas (kursi) ruang penumpang yang disediakan di Mulia Nusantara sudah cukup sesuai dengan kapasitas penumpang hanya saja sering terjadi lonjakan penumpang di hari-hari tertentu yang mengakibatkan kekurangan kursi. Menyangkut sarana dan prasarana Kapal Mulia Nusantara sudah disediakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam berpenampilan petugas tentunya sudah ditetapkan aturannya. Sesuai dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 17 Tahun 2010. Sanksi yang diberikan kepada petugas yang berpenampilan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku*

*maka akan diberi teguran pertama, jika masih melakukan kesalahan yang sama maka akan diberikan SP1.”( Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020).*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Bapak Fauzi,S.E.Sy mengenai wujud nyata (*tangible*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai kapasitas (kursi) ruang penumpang sudah sesuai dengan kapasitas kapal hanya saja pada waktu-waktu tertentu sering terjadi lonjakan penumpang yang mengakibatkan banyaknya penumpang yang tidak kebagian tempat duduk seperti hari besar idul fitri, idul adha, libur sekolah dan tahun baru. Menyangkut sarana dan prasarana yang ada sudah di sediakan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku. Dalam berpenampilan petugas sudah ada aturan yang sudah di tetapkan, contohnya memakai baju seragam, untuk baju seragam di kapal sendiri biasanya di tetapkan oleh PT. Peraturan itu diwajibkan untuk ditaati, bagi mereka yang tidak mentaati aturan yang berlaku tentu ada sanksinya seperti teguran, jika teguran itu sudah di lakukan dan masih melakukan kesalahan yang sama maka akan di berlakukan SP.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020).*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada manajer Pt.Jembatan Nusantara, Bapak Achmad Helmi mengenai wujud nyata (*tangible*) mengatan bahwa:

*“Kapasitas kursi yang di sediakan di Mulia Nusantara sudah mencukupi sesuai dengan kondisi kapal. Tetapi, karena jumlah penumpang melebihi*

*kapasitas yang menyebabkan kekurangan kursi penumpang. Mengenai fasilitas yang ada di Mulia Nusantara sudah baik. Untuk memenuhi kebutuhan penumpang dalam perjalanan keberangkatan kapal. Menyangkut sarana dan prasarana yang ada sudah di sediakan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku. Dalam berpenampilan petugas sudah ada aturannya baik petugas lapangan, bagian kantor maupun ABK, bagi mereka yang tidak berpenampilan sesuai dengan aturan yang berlaku pasti ada sanksinya seperti teguran dari atasannya jika ABK peneguran pertama dilakukan oleh perwira kapal, jika bagian kantor dan lapangan peneguran pertama oleh manajer Pt. Jembatan Nusantara, dan jika di ulangi lagi maka akan ada sanksi berupa Sp1..”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kapten Mulia Nusantara, Bapak Anggi Imandika antII mengenai wujud nyata (*tangible*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai fasilitas di Mulia Nusantara sudah baik dan di sediakan sesuai dengan kebutuhan penumpang. Sehingga membuat kenyamanan dalam melakukan keberangkatan kapal. Menyangkut kapasitas (kursi) ruang penumpang di Mulia Nusantara cukup, sesuai dengan muatan kapal Hanya saja yang tidak sesuai jumlah penumpang melebihi muatan kapal sehingga, penumpang banyak yang tidak kebagian kursi. Menyangkut sarana dan prasarana sudah di sediakan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan. Mengenai penampilan petugas tentunya sudah ada aturan, contohnya memakai baju seragam. Akan ada teguran bagi mereka yang berpenampilan tidak sesuai dengan aturannya, teguran*

*pertama dari codid atau perwira kapal jika diulangi lagi maka akan ada sanksi berupa Sp I.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada ABK Mulia Nusantara, Firdaus Ardiansyah mengenai wujud nyata (*tangible*) mengatakan bahwa:

*“Menyangkut kapasitas (kursi) ruang penumpang Mulia Nusantara sudah cukup sesuai dengan kapasitas penumpang. Mengenai penampilan petugas tentunya ada peraturannya, karena dari segi penampilan dalam berpakaian yang menandakan bahwa mereka bekerja dengan rapi dan disiplin. Sanksi bagi petugas berpenampilan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku akan ada teguran dari kapten kapal Mulia Nusantara, dan mungkin jika diulangi lagi akan ada sanksi berupa Sp I..”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020).*

**Tabel V.9: Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Wujud Nyata (Tangible) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Fasilitas Pelabuhan Roro Air Putih	29 (58%)	16 (32%)	5 (10%)	50
2	Keadaan ruang tunggu di pelabuhan Roro Air Putih	15 (30%)	34 (68%)	1 (2%)	50
3	Keadaan ruang tunggu penumpang yang disediakan	13 (26%)	37 (74%)	0 (0%)	50

	Kapal Mulia Nusantara				
4	Kapasitas (kursi) ruang penumpang yang disediakan Kapal Mulia Nusantara	13 (26%)	34 (68%)	3 (6%)	50
5	Kondisi Kapal Mulia Nusantara	14 (28%)	32 (64%)	4 (8%)	50
6	Fasilitas Kapal Mulia Nusantara	13 (26%)	32 (64%)	5 (10%)	50
7	Sarana dan prasarana di Mulia Nusantara	14 (28%)	34 (68%)	2 (4%)	50
	<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>219</b>	<b>20</b>	<b>350</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>50</b>
	<b>Persentase</b>	<b>32%</b>	<b>62%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.9 dapat diketahui untuk indikator Wujud Nyata (*Tangible*) di peroleh tanggapan responden masyarakat atau penumpang kapal mulia nusantara yang menjawab “baik” ada 16 orang dengan persentase 32%, sedangkan yang menjawab “cukup baik” 31 orang dengan 62% dan yang menjawab “tidak baik” ada 3 orang dengan persentase 6%.

Maka keseluruhan untuk indikator Wujud Nyata (*Tangible*) masyarakat/ penumpang sebanyak 7 pertanyaan yang diajukan dapat di simpulkan berada pada kategori “**Cukup Baik**”. Hal ini di karenakan pada item pertanyaan fasilitas Pelabuhan Roro Air Putih yang menjawab baik 29 orang dengan persentase 58%, yang menjawab cukup baik 16 orang dengan persentase 32%, yang menjawab tidak baik 5 orang dengan persentase 10%. Untuk item pertanyaan keadaan ruang tunggu di pelabuhan Roro Air Putih yang menjawab baik 15 orang dengan

persentase 30%, yang menjawab cukup baik 34 orang dengan persentase 68%, yang menjawab tidak baik 1 orang dengan persentase 2%. Untuk item pertanyaan keadaan ruang tunggu penumpang yang disediakan Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 13 orang dengan persentase 26%, yang menjawab cukup baik 37 orang dengan persentase 74%. Untuk item pertanyaan kapasitas (kursi) ruang penumpang yang disediakan Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 13 orang dengan persentase 26%, yang menjawab cukup baik 34 orang dengan persentase 68%, yang menjawab tidak baik 3 orang dengan persentase 6%. Untuk item pertanyaan kondisi Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 14 orang dengan persentase 28%, yang menjawab cukup baik 32 orang dengan persentase 64%, yang menjawab tidak baik 4 orang dengan persentase 8%. Untuk item pertanyaan fasilitas Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 13 orang dengan persentase 26%, yang menjawab cukup baik 32 orang dengan persentase 64%, yang menjawab tidak baik 5 orang dengan persentase 10%. Untuk item pertanyaan sarana dan prasarana Kapal Mulia Nusantara yang menjawab baik 14 orang dengan persentase 28%, yang menjawab cukup baik 34 orang dengan persentase 68%, yang menjawab tidak baik 2 orang dengan persentase 4%.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai wujud nyata (*Tangible*) kepada Bapak Rivaldi yang mengatakan:

*“Menyangkut kapasitas (kursi) ruang penumpang yang disediakan di kapal Mulia Nusantara belum mencukupi karena masih saja banyak penumpang yang tidak mendapat kursi, mereka akhirnya duduk dilantai atau berdiri, apalagi*

*pada saat lebaran atau hari libur. Mengenai fasilitas yang ada di Mulia Nusantara masih banyak kekurangan dari segi fasilitas seperti tempat duduk, ac diruangan vip dan lain-lain.”(Hasil wawancara penelitian 16 Mei 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal mulia nusantara mengenai wujud nyata (*Tangible*) kepada Ibu Suci yang mengatakan:

*“Menyangkut kapasitas (kursi) ruang penumpang yang di sediakan di kapal Mulia Nusantara belum mencukupi jika libur lebaran, tahun baru, atau jika ada acara besar di Ibukota Kabupaten. Maka, akan mengakibatkan melonjaknya jumlah penumpang sehingga tidak tercukupinya kebutuhan kursi. Mengenai fasilitas yang ada di kapal Mulia Nusantara sudah cukup baik dalam segi umum, fasilitas tergolong cukup baik.”(Hasil wawancara penelitian 16 Mei 2020).*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal mulia nusantara mengenai wujud nyata (*Tangible*) kepada Bapak Ridho yang mengatakan:

*“Mengenai kapasitas (kursi) ruang penumpang yang disediakan di Mulia Nusantara belum mencukupi karena masih banyak penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk. Mengenai fasilitas yang ada di kapal Mulia Nusantara sudah memadai, terlihat dari penumpang yang menyukai dan menikmati fasilitas yang ada.”(Hasil wawancara penelitian 16 Mei 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal mulia nusantara mengenai wujud nyata (*Tangible*) kepada Bapak Dadang yang mengatakan:

*“Mengenai fasilitas kursi yang disediakan belum cukup baik karena sering terjadi tidak kebagian kursi yang menyebabkan banyaknya penumpang yang tidak duduk selama perjalanan. Menangani fasilitas yang disediakan di kapam Mulia Nusantara sudah cukup baik, fasilitas yang disediakan lumayan tetapi ada sebagian yang kurang baik seperti toilet, Vip yang kurang terawat kebersihannya.”* (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

## **2.Kehandalan (Reability)**

Kualitas pelayanan publik dalam bidang jasa dapat di ukur, salah satunya dengan *Reability* (Kehandalan), yaitu dengan kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada penumpang.

Untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Crew/ABK yang berjumlah 5 orang responden terhadap indikator *Reability* (Kehandalan) yang terdiri dari tiga item penilaian yaitu kecermatan petugas dalam memeriksa tiket dan merobek tiket masuk, memiliki prosedur pelayanan yang jelas dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.10

**Tabel V.10: Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Keandalan (Reability) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Petugas selalu cermat dalam memeriksa dan merobek tiket masuk	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5
2	Memberikan instruksi kepada penumpang mengenai bongkar muat kapal	4 (80%)	0 (0%)	1 (20%)	5
3	Media online dalam memberikan informasi pengoperasian kapal	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
	<b>Persentase</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.10 diatas dapat dilihat bahwa dari 5 orang responden yang menjawab “baik” ada 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan yang menjawab “cukup baik” ada 1 orang dengan persentase 20% dan yang menjawab “tidak baik” tidak ada.

Maka secara keseluruhan untuk indikator keandalan (*reability*) dari Crew/ABK Mulia Nusantara sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**baik**”. Hal ini dikarenakan pada item

pertanyaan petugas selalu cermat dalam memeriksa dan merobek tiket masuk, ABK yang menjawab baik 4 orang dengan persentase 80%, yang menjawab cukup baik 1 orang dengan persentase 20%, penilaian tidak baik tidak ada abk yang menjawab. Untuk item pertanyaan memberikan instruksi kepada penumpang mengenai bongkar muat kapal yang menjawab baik 4 orang dengan persentase 80%, yang menjawab cukup baik tidak ada, dan yang menjawab tidak baik 1 orang dengan persentase 20%. Untuk item pertanyaan media online dalam memberikan informasi pengoperasian kapal yang menjawab baik 5 orang dengan persentase 100%, penilaian cukup baik dan tidak baik tidak ada abk yang menjawab.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT Penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Bapak Fauzi,S.E.Sy mengenai kehandalan (*reability*) mengatakan bahwa:

*“Menyangkut kecermatan petugas dalam memeriksa dan merobek tiket sudah tanggung jawab petugas lapangan, jika mereka menjalaninya tanpa ada diskriminasi antar satu penumpang dengan penumpang lain berarti mereka bertanggung jawab penuh dengan tugas mereka, namun sebaliknya jika mereka memandang penumpang itu karena kerabat dan orang yg dikenalnya berarti dia tidak bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada manajer PT. Jembatan Nusantara, Bapak Achmad Helmi mengenai kehandalan (*reability*) mengatakan bahwa:

*“Menyangkut kecermatan petugas dalam memeriksa dan merobek tiket masuk biasanya yang bertanggung jawab petugas lapangan, petugas diwajibkan memeriksa dan merobek tiket masuk, merobek tiket masuk dengan tujuan sebagai asuransi, jika terjadi sesuatu diperjalanan dari sobekan tiket tersebut mereka tahu berapa penumpang di dalam kapal, hanya saja sejauh ini masih adaya penumpang yang tidak mengikuti aturan untuk membeli tiket dan juga petugas yang mendiskriminasikan penumpang yang mereka kenali seperti kerabat atau keluarga yang sering di bebaskan dari tiket, nah dari hal tersebut dapat diketahui bahwa masih adanya petugas yang tidak bertanggung jawab atas tugas yang diberikan.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kapten Mulia Nusantara, Bapak Anggi Imandika antII mengenai kehandalan (*reability*) mengatakan bahwa:

*“Menyangkut kecermatan petugas dalam memeriksa dan merobek tiket memang tugas dari petugas lapangan, cuma seperti yang kita ketahuilah pasti masih adanya diskriminasi antar penumpang dikarenakan mereka kenal jadi banyak penumpang yang tidak menggunakan tiket, dan sering terjadi karena mengatas namakan jabatan, padahal sudah ada himbauan bagi penumpang untuk membeli tiket dengan tujuan sebagai jaminan keselamatan mereka, jika terjadi*

suatu hal yang tidak diinginkan jadi petugas bisa mengetahui berapa orang penumpang yang menyeberang pada saat itu dari sobekan tiket yang petugas simpan.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada ABK Mulia Nusantara, Firdaus Ardiansyah mengenai kehandalan (*reability*) mengatakan bahwa:

“Menyangkut kecermatan petugas dalam memeriksa dan merobek tiket masuk cermat karena tiket masuk yang saya beli tadi di loker di koyak sesuai dengan aturan .”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020).

**Tabel V.11: Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Kehandalan (Reability) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Petugas selalu cermat dalam memeriksa dan merobek tiket masuk	10 (20%)	18 (36%)	22 (44%)	50
2	Prosedur pelayanan keberangkatan kendaraan penumpang dan barang	14 (28%)	28 (56%)	8 (16%)	50
3	Informasi mengenai prosedur pelayanan keberangkatan kapal	10 (20%)	30 (60%)	10 (20%)	50
4	Memberikan instruksi kepada	13	29	8	

	penumpang mengenai bongkar muat kapal	(26%)	(58%)	(16%)	50
5	Media online dalam memberikan informasi pengoperasian kapal	35 (70%)	11 (22%)	14 (28%)	50
	<b>Jumlah</b>	<b>82</b>	<b>116</b>	<b>62</b>	<b>250</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>50</b>
	<b>Persentase</b>	<b>32%</b>	<b>46%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.11 dapat diketahui bahwa untuk indikator kehandalan (*reability*) di peroleh tanggapan responden masyarakat atau penumpang yang menjawab “baik” ada 16 orang dengan rata-rata 32%, sedangkan yang menjawab “cukup baik” ada 23 orang dengan persentase 46%, yang menjawab “tidak baik” ada 12 orang dengan persentase 24%.

Maka secara keseluruhan untuk indikator kehandalan (*reability*) dari penumpang sebanyak 5 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**Cukup Baik**”. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan petugas selalu cermat dalam memeriksa dan merobek tiket masuk, penumpang yang menjawab baik sebanyak 10 orang dengan persentase 20%, cukup baik 18 orang dengan persentase 36% dan tidak baik 22 orang dengan persentase 44%. Untuk item pertanyaan prosedur pelayanan keberangkatan kendaraan penumpang dan barang, penumpang yang menjawab baik sebanyak 14 orang dengan persentase 28%, cukup baik 28 orang dengan persentase 56% dan tidak baik 8 orang dengan persentase 16%. Untuk item pertanyaan informasi mengenai prosedur pelayanan keberangkatan kapal penumpang yang menjawab baik sebanyak 10 orang dengan

persentase 20%, cukup baik 30 orang dengan persentase 60% dan tidak baik 10 orang dengan persentase 20%. Untuk item pertanyaan memberikan instruksi kepada penumpang mengenai bongkar muat kapal, penumpang yang menjawab baik sebanyak 13 orang dengan persentase 26%, cukup baik 29 orang dengan persentase 58% dan tidak baik 8 orang dengan persentase 16%. Untuk item pertanyaan media online dalam memberikan informasi pengoperasian kapal, penumpang yang menjawab baik sebanyak 35 orang dengan persentase 70%, cukup baik 11 orang dengan persentase 22% dan tidak baik 14 orang dengan persentase 28%.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Keandalan (*Reability*) kepada Bapak Rivaldi yang mengatakan:

*“Dalam melayani penumpang, petugas tidak cermat dalam memeriksa dan merobek tiket masuk karena masih banyak petugas yang tidak jujur. Contohnya jika ada kerabat atau teman yang naik kapal maka sering di bebaskan dari tiket masuk.”*(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Keandalan (*Reability*) kepada Ibu Suci yang mengatakan:

*“Dalam memeriksa dan merobek tiket masuk petugas cukup cermat terkadang dilakukan secara spesifik. Namun kadang (jika penumpang membludak*

*jika musim liburan) justru tidak cermat dalam memeriksa.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Keandalan (*Reability*) kepada Bapak Ridho yang mengatakan:

*“Dalam memeriksa dan merobek tiket masuk, petugas cukup cermat karena terkadang ada penumpang yang tidak membeli tiket ikut masuk dikarenakan adanya orang dalam.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Keandalan (*Reability*) kepada Bapak Dadang yang mengatakan:

*“Dalam memeriksa dan merobek tiket masuk petugas tidak cermat dalam arti masih banyak tiket yang sudah penumpang beli tidak di robek dan sampai sekarang masih ada sistem pilih bulu dalam arti mereka yang kenal sebagai kerabat atau teman banyak yang di bebaskan dari tiket.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

### 3. Ketanggapan (Responsiveness)

Kualitas pelayanan publik dalam bidang jasa dapat diukur salah satunya dengan ketanggapan (*responsiveness*) yaitu, kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu penumpang dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

Untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Crew atau penumpang yang berjumlah 5 orang responden terhadap indikator ketanggapan (*responsiveness*) yang terdiri dari item penilaian yaitu ketanggapan ABK dalam mengatur dan menyusun kendaraan, ketanggapan ABK dalam menangani keluhan penumpang, ketanggapan dalam menerima saran dari masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.12:

**Tabel V.12: Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Ketanggapan (Responsiveness) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Menerima keluhan dari penumpang	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	5
2	Memberikan penjelasan langsung dalam menanggapi keluhan penumpang	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
3	Respon penumpang mengenai penjelasan yang di berikan	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5
4	Menerima saran dari	5	0	0	5

	masyarakat mengenai fasilitas kapal	(100%)	(0%)	(0%)	
5	Menanggapi secara langsung saran dari masyarakat	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
	<b>Jumlah</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>25</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
	<b>Persentase</b>	<b>80%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.12 dapat diketahui bahwa untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) diperoleh tanggapan responden Crew/ABK yang menjawab “baik” ada 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan yang menjawab “cukup baik” ada 2 orang dengan persentase 40%, dan yang menjawab “tidak baik” ada 2 orang dengan persentase 40%.

Maka secara keseluruhan untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) dari ABK sebanyak 5 pertanyaan yang diajukan dapat di simpulkan berada pada kategori “**baik**”. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan menerima keluhan dari penumpang, ABK yang menjawab baik sebanyak 2 orang dengan persentase 40%, yang menjawab cukup baik 2 orang dengan persentase 40% dan yang menjawab tidak baik 1 orang dengan persentase 20%. Untuk item pertanyaan memberikan penjelasan langsung dalam menanggapi keluhan penumpang, ABK yang menjawab baik sebanyak 5 orang dengan persentase 100%, yang menjawab cukup dan tidak baik tidak ada. Untuk item pertanyaan respon penumpang mengenai penjelasan yang di berikan, ABK yang menjawab baik sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, yang menjawab cukup baik 1 orang dengan persentase 20% dan

yang menjawab tidak baik tidak ada. Untuk item pertanyaan menerima saran dari masyarakat mengenai fasilitas kapal, ABK yang menjawab baik sebanyak 5 orang dengan persentase 100%, yang menjawab cukup baik dan tidak baik tidak ada. Untuk item pertanyaan menanggapi secara langsung saran dari masyarakat, ABK yang menjawab baik sebanyak 5 orang dengan persentase 100%, yang menjawab cukup baik dan tidak baik tidak ada.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Perhubungan Kabupaten Bengkalis Sekretaris Bapak Samsudin,S.E.,M.Si mengenai wujud nyata (*responsiveness*) mengatakan bahwa:

*“Keluhan penumpang biasanya memang sering terjadi dikarenakan belum terpenuhinya kepuasan terhadap pelayanan yang mereka inginkan, keluhan penumpang inilah yang biasanya menjadi masukan buat kami untuk memperbaiki kedepannya agar tidak terjadi lagi. Langkah yang diambil dalam menangani keluhan penumpang biasanya kami diskusikan bersama-sama dan mengambil langkah untuk mengantisipasi agar masalah tersebut tidak terjadi lagi, sesuai dengan keluhan yang terjadi.”* (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT Penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Bapak Fauzi,S.E.Sy mengenai ketanggapan (*responsiveness*) mengatakan bahwa:

*“Keluhan penumpang merupakan ungkapan atau perasaan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, pasti ada penumpang yang mengeluh,*

*keluhan itulah yang dijadikan masukan buat kami agar kedepannya lebih baik lagi dan dapat membuat penumpang nyaman. Langkah yang diambil dalam menangani keluhan penumpang kami diskusikan bersama-sama dan mengambil langkah untuk mengantisipasi agar masalah tersebut tidak terjadi lagi.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada manajer Pt.Jembatan Nusantara, Bapak Achmad Helmi mengenai ketanggapan (*responsiveness*) mengatan bahwa:

*“Keluhan penumpang sering terjadi apabila tidak terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Keluhan penumpang pasti ada, contohnya seperti lamanya perjalanan antar satu dermaga ke dermaga lain, rusaknya ramp door, lamanya bongkar muat kendaraan, nah masalah itu menjadi masukan atau kritik bagi kami untuk kedepannya agar bisa lebih baik lagi untuk membuat penumpang lebih nyaman dalam perjalanan. Biasanya keluhan tersebut di sampaikan penumpang ke ABK. Langkah yang diambil, setiap keluhan penumpang kami diskusikan dan mengambil langkah apa kedepannya untuk mengantisipasi agar keluhan penumpang tersebut dapat teratasi.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kapten Mulia Nusantara, Bapak Anggi Imandika antII mengenai ketanggapan (*responsiveness*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai keluhan penumpang pasti ada, keluhan tersebut yang jadi masukan bagi kami untuk kedepannya agar lebih baik lagi. Langkah yang diambil jika keluhan tersebut memang kekurangan kami ya, kami coba sampaikan kepada penumpang tersebut agar mereka mengerti juga kenapa hal-hal tersebut bisa terjadi, karena tidak semuanya keluhan penumpang di sebabkan dengan kesalahan kami seutuhnya terkadang keluhan tersebut dikarenakan kesalahan mesin yang sulit untuk di perkirakan” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada ABK Mulia Nusantara, Firdaus Ardiansyah mengenai ketanggapan (*responsiveness*) mengatakan bahwa:

*“Setiap keluhan penumpang pastinya kami beri penjelasan secara langsung karena apapun keluhan penumpang adalah kritik bagi kami untuk bisa lebih baik lagi. Respon penumpang mengenai penjelasan kami baik, karena penjelasan yang di berikan sesuai dengan keadaan yang berlaku dan bisa diterima baik oleh penumpang.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

**Tabel V.13: Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Ketanggapan (Responsiveness) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ketanggapan ABK dalam mengatur dan menyusun kendaraan di Kapal Mulia Nusantara	26 (52%)	22 (44%)	2 (4%)	50
2	Respon ABK dalam menerima keluhan penumpang	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50
3	Proses yang dilakukan terlebih dahulu dalam menanggapi keluhan penumpang	14 (28%)	11 (22%)	25 (50%)	50
4	Respon ABK dalam menerima saran dari penumpang	17 (34%)	26 (52%)	7 (14%)	50
5	Saran masyarakat yang langsung ditanggapi ABK	19 (38%)	4 (8%)	27 (54%)	50
	<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>93</b>	<b>70</b>	<b>250</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>50</b>
	<b>Persentase</b>	<b>34%</b>	<b>38%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.13 dapat diketahui bahwa untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) diperoleh tanggapan responden masyarakat atau penumpang yang menjawab “baik” ada 17 orang dengan persentase 34%, sedangkan yang

menjawab “cukup baik” ada 19 orang dengan persentase 38% dan yang menjawab “tidak baik” 14 orang dengan persentase 28%.

Maka secara keseluruhan untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) dari penumpang sebanyak 5 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**cukup baik**”. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan ketanggapan ABK dalam mengatur dan menyusun kendaraan di Kapal Mulia Nusantara, penumpang yang menjawab baik sebanyak 26 orang dengan persentase 52%, cukup baik 22 orang dengan persentase 44% dan tidak baik 2 orang dengan persentase 4%. Untuk item pertanyaan respon ABK dalam menerima keluhan penumpang, penumpang yang menjawab baik sebanyak 11 orang dengan persentase 22%, cukup baik 30 orang dengan persentase 60% dan tidak baik 9 orang dengan persentase 18%. Untuk item pertanyaan proses yang dilakukan terlebih dahulu dalam menanggapi keluhan penumpang, penumpang yang menjawab baik sebanyak 14 orang dengan persentase 28%, cukup baik 11 orang dengan persentase 22% dan tidak baik 25 orang dengan persentase 50%. Untuk item pertanyaan respon ABK dalam menerima saran dari penumpang, penumpang yang menjawab baik sebanyak 17 orang dengan persentase 34%, cukup baik 26 orang dengan persentase 52% dan tidak baik 7 orang dengan persentase 14%. Untuk item penilaian saran masyarakat yang langsung ditanggapi ABK, penumpang yang menjawab baik sebanyak 19 orang dengan persentase 38%, cukup baik 4 orang dengan persentase 8% dan tidak baik 27 orang dengan persentase 54%.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai ketanggapan (*responsiveness*) kepada Bapak Rivaldi yang mengatakan:

*“Respon ABK dalam menerima keluhan dari penumpang cukup baik, dalam arti kadang kala mereka bisa menerima keluhan tersebut dan kadang kala ada juga mereka yg suka mengacuhkan keluhan penumpang. Proses yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh ABK dalam menangani keluhan penumpang menjelaskan dan memberi pemahaman agar mereka mengerti.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai ketanggapan (*responsiveness*) kepada Ibu Suci yang mengatakan:

*“Respon ABK dalam menerima keluhan dari penumpang cukup baik, ada masanya ABK bisa menerima keluhan dan saran, terkadang personal ABK itu sendiri. Proses yang dilakukan terlebih dahulu oleh ABK dalam menangani keluhan penumpang mendengarkan keluhan tersebut, mengantisipasi karena tidak ada keluhan yang sama, menerima saran dan kritik lalu di adopsi oleh PT. (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal mulia nusantara mengenai ketanggapan (*responsiveness*) Bapak Ridho yang mengatakan:

*“Respon ABK dalam menerima keluhan dari penumpang cukup baik, beberapa ABK menerima tanggapan dan menjawab dengan respon yang cukup baik. Proses yang dilakukan terlebih dahulu oleh ABK dalam menangani keluhan penumpang dengan memberikan penjelasan kepada penumpang secara langsung.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal mulia nusantara mengenai ketanggapan (*responsiveness*) kepada Bapak Dadang yang mengatakan:

*“Respon ABK dalam menangani keluhan penumpang cukup baik selalu cepat tanggap, disaat adanya masalah di kapal, salah satunya kekurangan kursi untuk penumpang maka dari itu ABK membuat tempat duduk dan kursi sendiri untuk menanggulangi masalah kekurangan kursi. Proses yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh ABK dalam menangani keluhan penumpang dengan memberikan penjelasan langsung kepada penumpang setelah itu mendiskusikan kepada kapten dan mengambil tanggapan.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

#### **4.Jaminan (Assurance)**

Kualitas pelayanan publik dalam bidang jasa dapat diukur salah satunya dengan Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri dari petugas.

Untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Crew/ABK yang berjumlah 5 orang responden terhadap indikator *Assurance* (Jaminan) yang

terdiri dari dua item penilaian petugas memberikan jaminan tepat waktu, petugas memberikan jaminan keselamatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.14

**Tabel V.14 : Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Jaminan (Assurance) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan keberangkatan kapal	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5
2	Memberikan jaminan keselamatan kepada penumpang	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
	<b>Jumlah</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
	<b>Persentase</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.14 dapat diketahui bahwa untuk indikator Jaminan (*Assurance*) diperoleh tanggapan responden ABK yang menjawab “baik” ada 5 orang dengan persentase 100%, sedangkan yang menjawab “cukup baik” ada 1 orang dengan persentase 20%, dan yang menjawab tidak baik tidak ada.

Maka secara keseluruhan untuk indikator Jaminan (*Assurance*) dari ABK sebanyak 2 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**baik**”. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan memberikan jaminan tepat

waktu dalam melakukan keberangkatan kapal, abk yang menjawab baik ada 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan pada kategori cukup baik ada 1 orang dengan persentase 20%, dan yang menjawab tidak baik tidak ada. Untuk item pertanyaan memberikan jaminan keselamatan kepada penumpang, abk yang menjawab baik ada 5 orang dengan persentase 100%, sedangkan dengan kategori cukup baik dan tidak baik tidak ada.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT Penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Bapak Fauzi,S.E.Sy mengenai Jaminan (*Assurance*) mengatakan bahwa:

*“Jaminan keselamatan tertera pada tiket masuk, di tiket masuk terdapat asuransinya, asuransi merupakan pertanggungjawaban atau perjanjian antara dua pihak, dimana pihak satu berkewajiban untuk membayar iuran, di dalam tiket masuk tertera jasa asuransinya, Nah, maka dari pada itu penumpang diwajibkan untuk membeli tiket, selain itu jaminan keselamatan di dalam kapal juga ada contohnya life jaket, pelampung, sekoci, lampu-lampu isyarat dan masih banyak daftar inventaris alat keselamatan yang disediakan..”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada manajer Pt.Jembatan Nusantara, Bapak Achmad Helmi mengenai Jaminan (*Assurance*) mengatakan bahwa:

*“Jaminan keselamatan pasti ada contohnya di tiket masuk, maka dari itu penumpang diwajibkan membeli tiket tujuannya safety, karena di tiket masuk*

*sudah ada asuransinya, jika terjadi sesuatu di perjalanan sudah ada yg bertanggung jawab, untuk di kapal sudah disiapkan alat keselamatan contohnya life jacket, pelampung .”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kapten Mulia Nusantara, Bapak Anggi Imandika antII mengenai Jaminan (*Assurance*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai jaminan keselamatan, di dalam kapal sendiri sudah disiapkan beberapa barang untuk membantu jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan contohnya seperti life jacket untuk anak-anak dan orang dewasa, pelampung, sekoji dan jumlah yg di sediakan juga sesuai dengan jumlah penumpang” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada ABK Mulia Nusantara, Firdaus Ardiansyah mengenai Jaminan (*Assurance*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai jaminan keselamatan pasti ada karena safety first selalu menjasi yang utama dan alat-alat keselamatan yang ada di atas kapal semuanya masih valid dan tidak ada yang expired.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

**Tabel V.15: Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Jaminan (Assurance) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Adakah jaminan tepat waktu dalam melakukan keberangkatan kapal	11 (22%)	32 (65%)	7 (14%)	50
2	Jaminan tepat waktu yang di berikan kepada penumpang dalam penyeberangan keberangkatan kapal	4 (8%)	31 (62%)	15 (30%)	50
3	Adakah jaminan keselamatan yang diberikan kepada penumpang	36 (72%)	7 (14%)	7 (14%)	50
4	Bagaimanakah jaminan keselamatan penumpang yang sedang melakukan perjalanan penyeberangan kapal	30 (60%)	13 (26%)	7 (14%)	50
	<b>Jumlah</b>	<b>81</b>	<b>83</b>	<b>36</b>	<b>200</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>50</b>
	<b>Persentase</b>	<b>40%</b>	<b>42%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.15 dapat diketahui bahwa untuk indikator Jaminan (*Assurance*) diperoleh tanggapan responden penumpang yang menjawab “baik” ada 20 orang dengan persentase 40%, sedangkan yang menjawab “cukup baik”

ada 21 orang dengan persentase 42%, yang menjawab “tidak baik” ada 9 orang dengan persentase 18%.

Maka secara keseluruhan untuk indikator Jaminan (*Assurance*) dari penumpang sebanyak 4 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**cukup baik**”. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan adakah jaminan tepat waktu dalam melakukan keberangkatan kapal, penumpang yang menjawab baik ada 11 orang dengan persentase 22%, kategori penilaian cukup baik ada 32 orang dengan persentase 65%, dan penilaian tidak baik ada 7 orang dengan persentase 14%. Untuk item penilaian jaminan tepat waktu yang di berikan kepada penumpang dalam penyeberangan keberangkatan kapal, penumpang yang menjawab baik ada 4 orang dengan persentase 8%, kategori penilaian cukup baik ada 31 orang dengan persentase 62%, dan penilaian tidak baik ada 15 orang dengan persentase 30%. Untuk item penilaian adakah jaminan keselamatan yang diberikan kepada penumpang, penumpang yang menjawab baik ada 36 orang dengan persentase 72%, kategori penilaian cukup baik ada 7 orang dengan persentase 14%, dan penilaian tidak baik ada 7 orang dengan persentase 14%. Untuk item penilaian bagaimanakah jaminan keselamatan penumpang yang sedang melakukan perjalanan penyeberangan kapal, penumpang yang menjawab baik ada 30 orang dengan persentase 60%, kategori penilaian cukup baik ada 13 orang dengan persentase 26%, dan penilaian tidak baik ada 7 orang dengan persentase 14%.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Jaminan (*Assurance*) kepada Bapak Rivaldi yang mengatakan:

*“Mengenai jaminan keselamatan ada, sudah tertera di tiket masuk yang terdapat asuransinya dan untuk jaminan keselamatan dikapal sendiri sudah disediakan alat keselamatan seperti pelampung, life jacket.”*(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Jaminan (*Assurance*) kepada Ibu Suci yang mengatakan:

*“Jaminan keselamatan penumpang dalam melakukan perjalanan pasti ada, karena di tiket masuk tertera asuransi secara tertulis dan juga untuk di kakap sudah disediakan life jacket.”* (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal mulia nusantara mengenai Jaminan (*Assurance*) Bapak Ridho yang mengatakan:

*“Jaminan keselamatan yang di berikan penumpang pasti ada terbukti di dalam tiket masuk sudah tertera bukti asuransinya.”*(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Jaminan (*Assurance*) kepada Bapak Dadang yang mengatakan:

“Jaminan keselamatan yang diberikan penumpang tertera pada tiket yang terdapat asuransinya dan jaminan keselamatan yang ada di kapal seperti penyediaan alat-alat keselamatan (*safety*) bagi penumpang.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

### 5. Empati (Empaty)

Kualitas pelayanan publik dalam bidang jasa dapat diukur salah satunya dalam bidang Empati (*empaty*) yaitu memberikan perhatian individu penumpang secara khusus.

Untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Crew atau ABK yang berjumlah 5 orang responden terhadap indikator empati (*empaty*) yang terdiri dari empat item penilaian yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan), petugas memperhatikan penumpang yang melanggar aturan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel V.16

**Tabel V.16: Tanggapan Responden Crew/ABK Tentang Indikator Empati (Empaty) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Bersikap ramah terhadap pengguna jasa Kapal Mulia	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5
2	Melayani pengguna jasa kapal	5	0	0	5

	dengan sikap sopan santun	(100%)	(0%)	(0%)	
3	Melayani Pengguna jasa kapal dengan merata (tidak membedakan)	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	5
4	Memperhatikan setiap penumpang yang melanggar aturan	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5
5	Memberikan teguran terhadap pengguna jasa kapal yang melanggar aturan	4 (80%)	0 (0%)	1 (20%)	5
	<b>Jumlah</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>25</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
	<b>Persentase</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.16 dapat diketahui bahwa untuk indikator Empati (*empaty*) diperoleh tanggapan responden ABK yang menjawab “baik” ada 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan yang menjawab “cukup baik” ada 2 orang dengan persentase 1% dan yang menjawab “tidak baik” ada 2 orang dengan persentase 1%.

Maka secara keseluruhan untuk indikator Empati (*empaty*) dari abk sebanyak 5 pertanyaan yang diajukan dapat di simpulkan berada pada kategori “**baik**”. Hal ini di karenakan pada item pertanyaan bersikap ramah terhadap pengguna jasa Kapal Mulia, abk yang menjawab baik sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, kategori penilain cukup baik sebanyak 1 orang dengan persentase 20%, dan kategori tidak baik tidak ada. Untuk item penilaian melayani pengguna jasa kapal dengan sikap sopan santun, abk yang menjawab baik sebanyak 5 orang

dengan persentase 100%, kategori penilain cukup baik dan tidak baik tidak ada. Untuk item penilaian melayani Pengguna jasa kapal dengan merata (tidak membeda-bedakan), abk yang menjawab baik sebanyak 3 orang dengan persentase 60%, kategori penilain cukup baik sebanyak 1 orang dengan persentase 20%, dan kategori tidak baik ada 1 orang persentase 20%. Untuk item penilaian memperhatikan setiap penumpang yang melanggar aturan, abk yang menjawab baik sebanyak 5 orang dengan persentase 100%, kategori penilain cukup baik dan tidak baik tidak ada. Untuk item penilaian memberikan teguran terhadap pengguna jasa kapal yang melanggar aturan, abk yang menjawab baik sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, kategori penilain cukup tidak ada dan kategori tidak baik ada 1 orang persentase 20%.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada manajer PT. Jembatan Nusantara, Bapak Achmad Helmi mengenai Empati (*empaty*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai sikap ramah dan sopan santun petugas ya menurut saya sejauh ini petugas memang selalu ramah kepada penumpang dan sopan santun baik dalam berbicara, bertindak. Mengenai petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) sejauh ini cukup baik dalam arti sebagian orang menerapkan itu dan sebagaian orang tidak dapat menerapkan karena biasanya kerabat, keluarga yang mereka kenali pasti lebih di utamakan. Petugas memperhatikan penumpang yang melanggar aturan penerapan ini belum sepenuhnya karena kadang kala ada petugas yang bersikap acuh tak acuh namun*

*bagi mereka yang peduli pasti di beri teguran kepada penumpang agar tidak terulang lagi.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kapten Mulia Nusantara, Bapak Anggi Imandika antII mengenai Empati (*empaty*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai sikap ramah dan sopan santun sebagian petugas sudah menerapkan itu, Cuma lebih ramah lagi petugas terhadap penumpang apabila dikenali. Mengenai petugas melayani dengan tidak diskriminasi, sejauh ini belum cukup baik diterapkan dalam bertugas karna masih adanya pandang bulu dalam arti siapa yang mereka kenali itu yang lebih di prioritaskan contohnya tiket masuk di bebaskan. Mengenai petugas yang menegur penumpang yang melanggar aturan pasti ada contohnya yang merokok sembarangan sudah sering di tegur cuma dari penumpang sendiri tidak ada kesadaran untuk mentaati peraturan yang ada .” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada ABK Mulia Nusantara, Firdaus Ardiansyah mengenai Empati (*empaty*) mengatakan bahwa:

*“Mengenai sikap ramah dan sopan santun petugas sudah baik penerapannya karena setiap penumpang yang masuk kekapal selalu kita layani dengan baik, sopan santun kita sangat dijaga sewaktu berhadapan dengan penumpang. Mengenai melayani penumpang tidak mendiskriminasi (membedakan) sampai saat ini penerapannya cukup merata karena semua penumpang sama, sama-sama membayar dan harus dapat pelayanan yang sama. Mengenai*

*memperhatikan setiap penumpang yang melanggar aturan sebaaian dari penumpang belum tau tentang peraturan yang ada diatas kapal dan setiap penumpang yang melanggar aturan selalu kita beri teguran supaya tidak terulang lagi.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

**Tabel V.17: Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Tentang Indikator Empati (Empaty) Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Item Pertanyaan	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Petugas bersikap ramah terhadap pengguna jasa Kapal Mulia Nusantara	8 (16%)	26 (52%)	16 (32%)	50
2	Petugas melayani pengguna jasa kapal dengan sikap sopan santun	25 (50%)	25 (50%)	0 (0%)	50
3	ABK melayani pengguna jasa kapal dengan merata (tidak membeda-bedakan)	17 (34%)	13 (26%)	20 (40%)	50
4	Petugas memperhatikan setiap penumpang yang melanggar aturan	24 (48%)	13 (26%)	13 (26%)	50
5	Petugas memberikan teguran terhadap pengguna jasa kapal yang melanggar aturan	24 (48%)	13 (26%)	13 (26%)	50

	<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>90</b>	<b>62</b>	<b>250</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>50</b>
	<b>Persentase</b>	<b>40%</b>	<b>36%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel V.17 dapat diketahui bahwa untuk indikator Empati (*empaty*) diperoleh tanggapan responden penumpang yang menjawab “baik” ada 20 orang dengan persentase 40%, sedangkan yang menjawab “cukup baik” ada 18 orang dengan persentase 36% yang menjawab kategori “tidak baik” ada 12 orang dengan persentase 24%.

Maka secara keseluruhan untuk indikator Empati (*empaty*) dari penumpang sebanyak 5 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**baik**”. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan petugas bersikap ramah terhadap pengguna jasa Kapal Mulia Nusantara, penumpang yang menjawab baik ada 8 orang dengan persentase 16%, sedangkan pada kategori penilaian cukup baik ada 26 orang dengan persentase 52%, dan pada kategori penilaian tidak baik ada 16 orang dengan persentase 32%. Untuk item penilaian petugas melayani pengguna jasa kapal dengan sikap sopan santun, penumpang yang menjawab baik ada 25 orang dengan persentase 50%, sedangkan pada kategori penilaian cukup baik ada 25 orang dengan persentase 50%, dan pada kategori penilaian tidak baik tidak ada. Untuk item penilaian ABK melayani pengguna jasa kapal dengan merata (tidak membedakan), penumpang yang menjawab baik ada 17 orang dengan persentase 34%, sedangkan pada kategori penilaian cukup baik ada 13 orang dengan persentase 26%, dan pada kategori penilaian tidak baik ada 20 orang dengan persentase 40%. Untuk item penilaian

petugas memperhatikan setiap penumpang yang melanggar aturan, penumpang yang menjawab baik ada 24 orang dengan persentase 48%, sedangkan pada kategori penilaian cukup baik ada 13 orang dengan persentase 26%, dan pada kategori penilaian tidak baik ada 13 orang dengan persentase 26%. Untuk item penilaian Petugas memberikan teguran terhadap pengguna jasa kapal yang melanggar aturan, penumpang yang menjawab baik ada 24 orang dengan persentase 48%, sedangkan pada kategori penilaian cukup baik ada 13 orang dengan persentase 26%, dan pada kategori penilaian tidak baik ada 13 orang dengan persentase 26%.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Empati (*empaty*) kepada Bapak Rivaldi yang mengatakan:

*“Mengenai keramahan dan kesopan santunan petugas sudah cukup baik karena rata-rata petugas sudah ramah dan lumayan sigap dalam beberapa hal. Mengenai ABK melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) sejauh ini abk tidak merata karena masi banyak yang terjadi perbedaan pelayanan terhadap penumpang, misalnya jika penumpang berteman atau kenal dengan abk maka abk lebih sopan dan lembut dalam melayani. Menyangkut petugas memperhatikan penumpang yang melanggar aturan sejauh ini tidak ada alam aritian minim sekali kepedulian petugas dalam mempertikan aturan yang sudah ditetapkan kepada penumpang. Mengenai petugas yang mau menegur pengguna jasa kapal yang melanggar aturan di dalam kapal saya rasa ada namun jarang*

*terlihat secara langsung petugas dalam menegur pengguna jasa kapal.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Empati (*empaty*) kepada Ibu Suci yang mengatakan:

*“Mengenai keramahan petugas dan kesopanan petugas kepada pengguna jasa kapal sejauh ini cukup baik karena tidak semua personil (hanya personil tertentu saja. Mengenai abk melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan) sejauh ini cukup merata, dalam waktu tertentu untuk orang yang merek kenal/ keluarga/ pihak Kapal Motor Penumpang lebih diutamakan. Mengenai petugas yang memperhatikan penumpang yang melanggar aturan saya tidak tahu untuk sementara sepengetahuan saya belum ada pihak-pihak yang melanggar aturan. Petugas yang mau menegur pengguna jasa kapal yang melanggar pasti ada pihak yang tertentu yang bersikap tegas namun tidak menyalahi aturan.”*  
(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Empati (*empaty*) Bapak Ridho yang mengatakan:

*“Mengenai petugas yang ramah dan sopan santun sejauh ini cukup baik terlihat dari pelayanan yang cukup ramah. Mengenai pelayanan abk terhadap penumpang yang tidak diskriminatif (membeda-bedakan) belum merata karena adanya pembedaan pelayanan terhadap pejabat, keluarga, aparat dan masyarakat biasa. Mengenai petugas yang memperhatikan penumpang yang melanggar aturan saya tidak tahu. Mengenai petugas yang menegur pengguna*

*jasa kapal yang melanggar aturan pasti ada karena itu merupakan tugas dan tanggung jawab petugas.” (Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang kapal Mulia Nusantara mengenai Empati (*empaty*) kepada Bapak Dadang yang mengatakan:

*“Mengenai keramahan petugas dan kesopanan terhadap pengguna jasa kapal Mulia sejauh ini cukup baik dalam arti ada sebagian petugas yang sopan dan ramah dikarenakan memang tugas mereka dan ada juga petugas yang ramah dan sopan karena kerabat dan keluarga. Mengenai pelayanan yang tidak mendiskriminasi (tidak membeda-bedakan) sejauh ini penerapan itu belum terlaksana dengan baik karena masih ada perbedaan pelayanan antar satu penumpang dengan penumpang yang lain. Petugas yang memperhatikan penumpang yang melanggar aturan hanya sebagian, karena masih banyak petugas yang tidak peduli. Petugas yang mau menegur penumpang yang melanggar aturan ada cuma sedikit dikarenakan sampai sekarang pun masih adanya penumpang yang merokok dikapal cuma tidak ada teguran dari mereka sendiri, padahal sudah tertera di kapal bahwasannya dilarang merokok dikarenakan akan mengganggu penumpang lainnya.”(Hasil wawancara penelitian 16 Juni 2020)*

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan Crew atau ABK dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor

Penumpang. Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.18: Rekapitulasi Tanggapan Responden Crew/ ABK Dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Wujud Nyata (Tangible)	5 (100%)	1 (20%)	0 (0%)	5
2	Kehandalan (Reability)	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5
3	Ketanggapan (Responsiveness)	4 (80%)	2 (40%)	1 (20%)	5
4	Jaminan (Assurance)	5 (100%)	1 (20%)	0 (0%)	5
5	Empati (Empaty)	4 (80%)	1 (20%)	1 (20%)	5
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>25</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Persentase</b>		<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel V.18 diatas dapat diketahui Rekapitulasi Tanggapan Responden Crew/ABK dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) diperoleh tanggapan

responden Crew/ABK yang menjawab “baik” ada 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan “cukup baik” ada 1 orang dengan persentase 20% dan “tidak baik” ada 1 orang dengan persentase 20%.

Maka secara keseluruhan tanggapan responden ABK dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) dari 5 indikator yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**baik**”

Kategori tanggapan ABK baik dikarenakan masih banyak yang berpendapat baik seperti pada indikator wujud nyata (*tangible*) yang menjawab baik sebanyak 5 orang dengan persentase 100%, pada indikator kehandalan (*reability*) menjawab baik sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) menjawab baik sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, pada indikator jaminan (*assurance*) menjawab baik ada 5 orang dengan persentase 100%, pada indikator empati (*empaty*) menjawab baik ada 4 orang dengan persentase 80%.

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan masyarakat atau penumpang tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.19: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Wujud Nyata (Tangible)	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	<b>50</b>
2	Kehandalan (Reability)	16 (32%)	23 (46%)	12 (24%)	<b>50</b>
3	Ketanggapan (Responsiveness)	17 (34%)	19 (38%)	14 (28%)	<b>50</b>
4	Jaminan (Assurance)	20 (40%)	21 (42%)	9 (18%)	<b>50</b>
5	Empati (Empaty)	20 (40%)	18 (36%)	12 (24%)	<b>50</b>
<b>Jumlah</b>		<b>89</b>	<b>112</b>	<b>50</b>	<b>250</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>18</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>50</b>
<b>Persentase</b>		<b>36%</b>	<b>44%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel V.19 diatas dapat diketahui Rekapitulasi Tanggapan Responden penumpang dalam penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) diperoleh tanggapan penumpang yang menjawab “baik” ada 18 orang dengan persentase 36%, sedangkan “cukup baik” ada 22 orang dengan persentase 44%, dan “tidak baik” ada 10 orang dengan persentase 20%.

Maka secara keseluruhan tanggapan responden penumpang dalam penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) dari 5 indikator yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori “**cukup baik**”.

Kategori tanggapan cukup baik karena masih banyak yang berpendapat cukup baik pada indikator pada indikator wujud nyata (*tangible*) yang menjawab cukup baik sebanyak 31 orang dengan persentase 62%, pada indikator kehandalan (*reability*) menjawab cukup baik sebanyak 23 orang dengan persentase 46%, pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) menjawab cukup baik sebanyak 19 orang dengan persentase 38%, pada indikator jaminan (*assurance*) menjawab cukup baik ada 21 orang dengan persentase 42%, pada indikator empati (*empaty*) menjawab cukup baik ada 18 orang dengan persentase 36%.

**C.Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang MuliaNusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih).**

Dari analisa data yang dilakukan diatas maka dapat penulis tarik kesimpulan mengenai beberapa hambatan terkait Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) antara lain:

1. Masih terdapat penumpang yang belum mengikuti aturan yang ditetapkan.
2. Masih sering terjadinya kerusakan kapal yang menyebabkan kapal keluar dari lintasan.
3. Masih adanya penumpang yang tidak kebagian kursi dikarenakan kapasitas kursi yang minim sesuai dengan kapasitas kapal.
4. Mesin kapal Mulia Nusantara yang tua sering menyebabkan lamanya perjalanan menuju ke dermaga.
5. Masih terdapat diskriminasi atau pilih kasih ketika orang dinas, kerabat atau keluarga yang menyeberang tidak perlu membeli tiket.
6. Masih kurangnya pengawasan terhadap pintu keluar masuk kendaraan.
7. Masih perlu ditingkatkan sarana dan prasarana, contohnya penambahan jalur antrian baik sepeda motor, dan mobil untuk mengantisipasi lonjakan penumpang pada hari-hari tertentu seperti lebaran,hari libur besar, dan acara di Kabupaten Bengkalis

## BAB VI

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Kapal Motor Penumpang Mulia Nusantara Pada Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Studi Pelabuhan Roro Air Putih) yang menggunakan indikator wujud nyata (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) maka dapat penulis ambil kesimpulan dan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak terkait terutama Kapal Mulia Nusantara, PT.Jembatan Nusantara dan UPT Perhubungan Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

#### A. Kesimpulan

1. Untuk indikator wujud nyata (*tangible*) kategori penilaian responden ABK berada dalam kategori Baik, yang berarti keseluruhan dari sub indikator telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk kategori penilaian responden penumpang terhadap indikator wujud nyata (*tangible*) berada dalam kategori Cukup Baik, yang berarti masih ada didapatkan kekurangan-kekurangan.
2. Untuk indikator kehandalan (*reability*) kategori penilaian respon ABK berada dalam kategori Baik, yang berarti keseluruhan dari sub indikator telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk kategori penilaian responden penumpang terhadap indikator wujud

nyata (*tangible*) berada dalam kategori Cukup Baik, yang berarti masih ada didapatkan kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan.

3. Untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) kategori penilaian respon ABK berada dalam kategori Baik, yang berarti keseluruhan dari sub indikator telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk kategori penilaian responden penumpang terhadap indikator ketanggapan (*responsiveness*) berada dalam kategori Cukup Baik, yang berarti masih adanya petugas yang tidak tanggap terhadap keinginan penumpang.
4. Untuk indikator jaminan (*assurance*), kategori penilaian respon ABK berada dalam kategori Baik, yang berarti keseluruhan dari sub indikator telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk kategori penilaian responden penumpang terhadap indikator jaminan (*assurance*), berada dalam kategori Cukup Baik, yang berarti jaminan yang dilaksanakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik.
5. Untuk indikator empati (*empaty*) kategori penilaian respon ABK berada dalam kategori Baik, yang berarti keseluruhan dari sub indikator telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk kategori penilaian responden penumpang terhadap indikator empati (*empaty*), berada dalam kategori Baik, yang berarti keseluruhan dari sub indikator telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Petugas lebih profesional dalam menjalankan tugasnya, agar tidak terjadi pilih kasih dan diskriminasi pada pengguna jasa kapal Roro.
2. Masyarakat sebagai pengguna jasa kapal Roro seharusnya menerapkan semua aturan yang ditetapkan oleh pihak pelabuhan.
3. Pemerintah selaku yang berhak mengeluarkan anggaran seharusnya memberikan bantuan anggaran untuk memperbaiki dan menambah fasilitas yang ada.
4. Tidak ada diskriminasi terhadap pengguna jasa kapal Roro.
5. Penumpang dan petugas harus bisa menjaga kebersihan agar terciptanya kenyamanan bersama.
6. Rutinitas pengecekan pada mesin kapal

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ardiansyah.2015.*Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta.  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Moestopo
- Aritonang, Lerbin R.2005.*Kepuasan Pelanggan, pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS* Jakarta.PT GramediaPustaka
- Badeni.2017.*Kepemimpinan dan perilaku organisasi*.Bandung.Alfabet
- Buku Pedoman PenulisanEdisi Revisi.2013.Pekanbaru, UIR Press
- Hayat.2017.*Manajemen PelayananPublik*.Jakarta.Rajawali pers.
- Kartono kartini.2014.*Pemimpin dan kepemimpinan*.Jakarta.RajawaliPers
- Kusdi.2011. *Teori Organisasidan Administrasi*. Jakarta, Salemba Humanika
- Maksudi,Beddy Iriawan.2017.*Dasar-dasar Administrasi Publik*.Depok.Rajawali Pers.
- Maulidiah,sri.2014.Pelayanan Publik,*pelayanan terpadu administrasi kecamatan*.  
Bandung. CV.IndraPrahasta
- Miro,Fedel.2005.*Perencanaan Transportasi, untuk mahasiswa, perencanaan dan Praktis*. Padang.Erlangga
- Mukyadi, Dedi, Muhammad NurAfandi, dkk.2018. *Administrasi public untuk pelayanan Public*.Bandung.Alfabet
- Mulyadi Deddy.2018.*Perilaku Organisasidan Kepemimpinan Pelayanan*.  
Bandung.Alfabet.

Salim,Abbas.2016.*Manajemen Transportasi*.Jakarta.RajawaliPers

Sitorus,Morang.2009.*Manajemen Pelayanan Publik*.Bandung.Unpad Press

Sule Ernie Tisnawati,Kurniawan Saefullah.2005.*Pengantar Manajemen*.

Jakarta,Kencana

Sjamsuddin Sjamsiar.2006.*Dasar-dasar Dan Teori Administrasi Publik*.Malang,

Agritek YPN Malang

SyafiieInu Kencana.2003.*Sistem Administrasi Negara*.Bandung,PT Bumi Aksara

Tisnawati,Ernie,kurniawanSaefullah.2005.*Pengantar Manajemen*.Jakarta.

Kencana

Zulkifli,Nurmasari.2015.*PengantarManajemen*.Pekanbaru.MarpoyanTujuh

Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*.Pekanbaru,UIR

Press

Wibowo.2016.*Kepemimpinan Pemahaman Dasar,Pandangan Konvensional,*

*Gagasan Kontenporer*.Depok.Pt Raja Grafindo Persada

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis *BPS-Statistik of Bengkalis Regency*

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 10