



Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Mewujudkan Kelancaran Transportasi Laut Studi Kasus Rollon-Rolof Kabupaten Bengkalis

Septa Juliana¹⁾, Andriyus²⁾, Siswan Ahmad Saputra³⁾

Universitas Islam Riau, Kota Pekanbaru, Indonesia

Septajuliana@soc.uir.ac.id¹⁾

Andriyus@soc.uir.ac.id²⁾

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui penyebab antrian Panjang di Pelabuhan ro-ro Sungai selari pakning menuju Pelabuhan ro-ro air putih kabupaten bengkalis. Dengan antrian yang Panjang sehingga menimbulkan penumpukan penumpang, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam Mewujudkan kelancaran Transportasi Laut Rollon-Rolof Kabupaten Bangkalis dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Dari keseluruhan indikator tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinas perhubungan dalam hal ini sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Trannsportasi laut

Abstract

This study was carried out with the aim of finding out the cause of the long queue at the ro-ro port of the parallel river to the ro-ro port of air putih, bengkalis regency. With a long queue that causes a buildup of passengers, the data collection techniques used in this study are observation, interviews and documentation. The data that has been collected is then analyzed using qualitative descriptive data analysis techniques. The results of the study show that the quality of the Transportation Agency's services in realizing the smooth Rollon-Rolof Sea Transportation in Bangkalis Regency can be seen from several indicators, namely reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangible. From all these indicators, it shows that the quality of transportation service in this case has been running well.

Key words: Service Quality, Marine Transportation

PENDAHULUAN

Transportasi adalah usaha atau kegiatan mengangkut barang/penumpang dari suatu tempat ke tempat lain (Azizul et al., 2024) Pelayanan transportasi laut merupakan hal yang sangat berharga bagi para pengguna kapal, hal tersebut dirasakan oleh msyarakat yang tinggal di kepulauan, transportasi laut yang handal merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh semua orang baik dalam menyelesaikan urusan pribadi maupun urusan pemerintahan (Siregar & Hartati, 2023) Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. (La Manguntara & Hasniah, 2023) Pndekatan yang digunakan dalam pelayanan sosials eperti in iadalah pemberdayaan yang menekankan otonomi, kemandirian, partisipasi dan penguatan potensi (Damanik, 2011) Pemerintah mencatat jumlah pulau di Indonesia hingga 2023 menjadi 17.374 pulau terbentang

dari sabang sampai marauke yang mempertegas Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar didunia. Secara umum, transportasi memegang peranan penting dalam dua hal, yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non-ekonomis. Sebagai negara dengan keberagaman pulau, ada banyak pulau di Indonesia yang hanya dapat dicapai dengan armada kapal tradisional (Pare-pare, n.d.) Pelayaran rakyat berperan menghubungkan pelabuhan-pelabuhan tersier utama, pengumpan regional dan lokal. Angkutan komoditas logistik sembako dan bahan strategis adalah kebutuhan pembangunan masyarakat pedalaman. Peran pelayaran rakyat sebagai sarana mobilisasi atau penginteraksi ruang kehidupan masyarakat antarpulau maupun pantai yang belum terjangkau oleh moda transportasi lainnya (Kemaritiman & Bengkalis, 2024) Transportasi atau transport diartikan sebagai tindakan atau kegiatan mengangkut atau memindahkan muatan (barang dan orang) dari satu tempat ke tempatlain, atau dari tempat asal ketempat tujuan. Tempat asal dapat merupakan daerah produksi, dan tempat tujuan adalah daerah konsumen (atau pasar).

Tempat tempat asal dapat pula merupakan daerah perumahan (permukiman), sedangkan tempat tujuannya adalah tempat bekerja, kantor, sekolah, kampus, rumahsakit, pasar, took, pusat perbelanjaan, hotel, pelabuhan, Bandar udara, dan masih banyak sekali yang lainnya, ataupun dalam arah sebaliknya, yaitu tempat tujuan merupakan tempat asal dan tempat asal merupakan tempat tujuan (Letunaung et al., 2021) Selain itu salah satu fungsi pelayanan publik yang masih sangat kurang, yang dirasakan sebagian besar masyarakat di daerah kepulauan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana transportasi laut antar daerah dan pulau-pulau yang ada, baik itu antar Ibu Kota Propinsi dengan kota/kabupaten maupun antar pulau-pulau yang ada di wilayah tersebut dan sarana dan prasarana pendukung transportasi laut tersebut. Pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkecuali dibidang transportasi laut yang mempunyai peran penting dalam mendukung pengembangan ekonomi, pertumbuhan dan peningkatan kesejahteraan, perubahan sosial pendidikan, membuka keterisolasian serta memperkuat ketahanan negara serta sebagai penghubung antara satu pulau dengan pulau lainnya (Kusnita et al., 2021) Tujuan yang bersifat ekonomis misalnya peningkatan pendapatan nasional, mengembangkan industri nasional dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Hal tersebut menunjukkan arti pentingnya transportasi di Indonesia, sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan pengangkutan transportasi mutlak atau diperlukan. Mengingat penting dan strategisnya peran lalu lintas dan angkutan jalan yang menguasai hajat hidup orang banyak, maka kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi (Kadarisman et al., 2017)

Luas wilayah Kabupaten Bengkalis 8.612,56 Km², yang terdiri dari Pulau-pulau dan lautan yang sebahagian Kecamatan keberadaannya tersebar di pantai timur wilayah pesisir pulau Sumatra dan pulau-pulainya tersebar di Utara Selat Malaka (Di & Bengkalis, n.d.). Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau, Wilayah dari kabupaten ini mencakup daratan bagian dan Ibukotanya berada di pulau bengkalis yang jarak tempuhnya melalui transportasi laut melalui Pelabuhan Rollon-Rolloff (Roro). Berbagai rujukan penulis jadikan sebagai acuan untuk melihat sejauh mana penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan untuk melihat pembaharuan serta Teknologi Saat Ini dari penelitian ini, Rujukan yang penulis kumpulkan adalah melalui jurnal-jurnal nasional maupun internasional yang akan disampaikan sebagai berikut.

Penelitaian ini merujuk pada penelitian sebelumnya, begitu banyak peneliti membahas tentang transportasi laut salah satunya ((Kadarisman et al., 2017) yang membahas Formulasi kebijakan system transportasi laut, Penelitian ini membahas tentang kebijakan Pembangunan transportasi laut, diarahkan antara lain untuk meningkatkan peran armada pelayaran nasional baik untuk angkutan dalam negeri mau pun ekspor-impor dengan memberlakukan azas cabotage; menghapuskan pungutan-pungutan tidak resmi di pelabuhan melalui peningkatan koordinasi bagi semua instansi yang terkait proses bongkar muat barang dan memenuhi standar pelayaran. Transportasi adalah seperangkat fasilitas berupa barang dan jasa yang disediakan

untuk kepentingan publik atau masyarakat dalam layanan pengangkutan.

Transportasi adalah saham atas layanan atau fasilitas dasar dan peralatan modal pengangkutan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pelaksanaan fungsi suatu negara atau daerah, sebagai contoh penyediaan transportasi darat, laut dan udara, dan pekerjaan umum yang sama yang diperlukan dalam sistem transportasi (Asmawi, 2018). Penelitian berikutnya membahas tentang kualitas pelayanan dinas perhubungan dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut dipelabuhan lasalimu kabupaten buton (La Manguntara & Hasniah, 2023) dalam penelitian ini menfokuskan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton. Kemudian penelitian yang dibahas yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan transportasi laut guna mendukung kepuasan pengguna jasa (Taharuddin et al., 2024) artikel tersebut membahas sumber daya manusia transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut baik dari sarana dan prasarana nya. Penelitian selanjutnya yaitu Manajemen kualitas pelayanan transportasi laut dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa bongkar muat (Mulatsih et al., 2018) dalam hal ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bongkar muat pada PT. Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang, Indonesia. Penelitian ini menganalisis faktor kecepatan pelayanan bongkar muat, fasilitas/peralatan bongkar muat, dan empati serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya penelitian berikutnya yaitu Analisis kebijakan pengelolaan pulau-pulau kecil terluar dalam mendukung potensi bisnis transportasi laut kepulauan riau (Kusnita et al., 2021) penelitian untuk menganalisis kebijakan pengelolaan pulau-pulau kecil terluar dalam mendukung potensi bisnis transportasi laut kepulauan Riau sebagai Kota Pelabuhan, Dengan dibukanya usaha Pelabuhan tersebut bagi pemerintah daerah baik BUMD maupun oleh pihak swasta, tentu diharapkan dapat menjadi salah satu keran pendapatan bagi daerah. Berdasarkan uraian di atas bahwa perbedaan penelitian penulis dengan penelitian yang serupa dengan peneliti terdahulu sekaligus sebagai *State of The Art* yaitu kualitas pelayanan transportasi di lihat dari manajemen transportasi laut. Dalam hal ini peneliti membahas pelayanan dinas perhubungan dalam mewujudkan kelancaran transportasi laut studi kasus rollon-rollof kabupaten Bengkalis.

METODE

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Klar & Leeper, 2019). Sumber Data diperoleh Dengan menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan teknis analisis data menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Peneliti mewawancarai karyawan dinas perhubungan beserta observasi langsung dilapangan, penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan kabupaten Bengkalis. Penelitian mengenai kinerja pelayanan cukup banyak dilakukan dalam konteks bisnis maupun konteks lainnya. Pada penelitian ini, kami menggunakan lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang sudah umum digunakan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Lima dimensi ini digunakan dalam penelitian terdahulu di Indonesia Manullang. (Asmawi, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan urusan otonomi daerah dibidang Perhubungan Komunikasi dan Informatika serta menyelenggarakan beberapa fungsi, salah satunya yaitu Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pelayaran. Dibidang pelayaran ini pelabuhan penyebrangan air putih dan pelabuhan penyebrangan sungai selari menyediakan beberapa kapal angkutan

1. Keandalan (Reability)

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang urusan otonomi daerah dibidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika serta menyelenggarakan fungsi, Perumusan kebijakan teknis dibidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika ; serta Pembinaan dan Pelaksanaan tugas dibidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika ; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Adapun indikatornya dari keandalan (realibility) adalah setiap tugas diselesaikan dengan bagian dan sub bagian tertentu, seperti halnya bagian kualitas pelayanan dishub dalam mewujudkan kelancaran transportasi laut dikelola bagian bidang kepelabuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinas perhubungan kabupaten bengkalis telah memberikan pelayanan dengan cermat dalam penyebrangan yang mengguakan Pelabuhan roll on roll of.

2. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan (Responsivess) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat,hal tersebut dilihat dari jadwal keberangkatan angkutan penyebrangan lintas penyebrangan air putih-sungai selari yang dilaksanakan trip pertama di jam 07.00 wib, trip kedua jam 08.15 wib, trip ketiga dilaksanakan pada jam 09.00 wib, Seterus nya dilakukan setiap satu jam sekali hingga jam 23.30 wib. Hal tersebut dilakukan setiap hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinas perhubungan kabupaten bengkalis sudah melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku namun masih ditemukan jam keberangkatan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga terjadinya penumpukan penumpang dihari hari tertentu seperti dihari weekend.

3. Keyakinan (Confidence)

Dinas perhubungan kabupaten bengkalis memberikan layanan angkutan penyebrangan kepada para penumpang kapal yang menggunakan rollon rollof pelabuhan penyebrangan air putih dan Pelabuhan Sungai selari sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dengan menyediakan enam buah kapal yaitu KMP Swarna Putri dengan kapasitas penumpang berjumlah 200 orang kendaraan gol II 40 unit kendaraan gol IV a/b berjumlah 20 unit dan kendaraan gol V b berjumlah 4 unit., KMP Bahari Nusantara dengan kapasitas penumpang 300 orang kendaraan gol II 45 unit kendaraan gol IV a/b berjumlah 20 unit serta gol V b berjumlah 2 unit , KMP Teluk Singkil dengan kapasitas penumpang berjumlah 270 orang kendaraan truk 6 unit sedangkan kendaraan jep car 12 unit, KMP Persada Nusantara dengan muatan penumpang berjumlah 277 orang, kendaraan truk 10 unit dan kendaraan jep car berjumlah 22 unit, KMP Permata Lestari II dengan muatan penumpang berjumlah 167 orang, kendaraan gol II 24 unit kendaraan gol IV a/b 24 unit serta kendaraan gol V b berjumlah 2 unit, selanjutnya KMP Mutiara Pertiwi dengan muatan penumpang berjumlah 252 orang, kendaraan gol II 35 unit,gol IV a/b 20 unit serta kendaraan gol V b berjumlah 4 unit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinas perhubungan kabupaten bengkalis telah memberikan pelayanan dengan baik demi kelancaran para penumpang untuk melakukan penyebrangan pelabuhan air putih dan Pelabuhan Sungai selari namun tidak semua kapal dijalankan disetiap hari jam kerja, hal tersebut dikarenakan kurangnya penumpang keterkecuali dihari-hari libur sekolah dan di hari libur lebaran.

4. Empati (Emphaty)

Empati (emphaty) adalah sikap tegas yang dilakukan pegawai dalam menjalankan tugas disaat jam dinas, Indikatornya adalah disaat melayani pelanggan yang ingin melakukan penyebrangan, dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan Hasil penelitian menjelaskan bahwa hal tersebut sudah dilaksanakan oleh pegawai sesuai dengan prosedur namun masih dijumpai dilapangan bahwasanya petugas sering mendahulukan kendaraan penumpang trapel ketimbang penumpang yang mengendarai mobil pribadi.

5. Berwujud (Tangible)

Berwujud (tangible) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana belum memuaskan dikarenakan pembelian tiket penyebrangan dilakukan secara offline, seharusnya penjualan tiket penyebrangan dilakukan dengan online agar tidak ada kecurangan pelanggan yang akan melakukan penyebrangan terlebih dahulu dan penyebrangan bisa dilaksanakan sesuai dengan tiket yang terjual, bagi yang tidak memiliki tiket tidak dibenarkan masuk kapal atau masuk keruangan tunggu.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam artikel ini disimpulkan bahwa kualitas dinas perhubungan dalam mewujudkan kelancaran transportasi laut melalui Pelabuhan rollon rollof yang dilakukan di dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan indikator keandalan, ketangapan, keyakinan, empati, dan berwujud masih dijumpai beberapa masalah dilapangan seperti penumpukan penumpang di hari weekend dan keberangkatan tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan sehingga dishub terkesan menjalankan tugas kurang terlaksana dengan baik.

Saran

Dari penjelasan diatas dapat disarankan bahwasanya sebaiknya penjualan tiket dilakukan secara online agar tidak terjadi penumpukan penumpang serta jam keberangkatan bisa dilakukakn sesuai jadwal yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawi, A. (2018). Kesejahteraan Rakyat Dan Implementasi Kebijakan Transportasi Laut Di Jawa Barat. *TEMALI: Jurnal Pembangunan Sosial*, 1(1), 85–99. <https://doi.org/10.15575/jt.v1i1.2381>
- Azizul, A., Sijabat, E. A. S., Tampubolon, M. P., Tatiana, Y., & Ricardianto, P. (2024). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang: Bukti Empiris di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 25(2), 81–92. <https://doi.org/10.25104/transla.v25i2.2294>
- Damanik, J. (2011). Menuju Pelayanan Sosial yang Berkeadilan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada*, 15(1), 1–14. <http://journalsospol.fisipol.ugm.ac.id/index.php/jsp/article/view/11>
- Di, P., & Bengkalis, K. (n.d.). *PENANGGULANGAN KERUSAKAN LINGKUNGAN AKIBAT ABRASI PANTAI DI KABUPATEN BENGKALIS*. 22–30.
- Kadarisman, M., Yuliantini, Y., & Majid, S. A. (2017). Formulasi Kebijakan Sistem Transportasi Laut. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 3(2), 161. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v3i2.101>
- Kemaritiman, J., & Bengkalis, P. N. (2024). *Pengaruh Sistem dan Harga Terhadap Kinerja Penerapan E-Ticketing di Pelabuhan Roro Bengkalis*. 1(July), 379–384.



- Klar, S., & Leeper, T. J. (2019). Identities and intersectionality: a case for Purposive sampling in Survey-Experimental research. *Experimental Methods in Survey Research: Techniques That Combine Random Sampling with Random Assignment*, 419–433.
- Kusnita, N., Sumarsono Wibowo, Y., Syari Tanjung, I., Riant Nugroho, dan, Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, M., Pengawas Persaingan Usaha, K. R., Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU Medan, F., & Reformasi Kebijakan, R. (2021). Analisis Kebijakan Pengelolaan Pulau-Pulau Kecil Terluar Dalam Mendukung Potensi Bisnis Transportasi Laut Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(6), 724–734. <http://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/index10.36418/cerdika.v1i6.105>
- La Manguntara, & Hasniah. (2023). Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Mewujudkan Keselamatan Trasportasi Laut Di Pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton. *Journal Publicuho*, 6(1), 355–365. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.142>
- Letunaung, J., Timboeleng, J. A., & Lefrandt, L. I. R. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Laut Dengan Pengguna Jasa Pada Pelabuhan Manado (Studi Kasus: Manado-Tahuna). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 11(1), 2087–9334. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime/article/view/36596>
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(2), 151–160. <https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.160.2018>
- Pare-pare, P. (n.d.). *Zona laut*. 4(2), 103–108.
- Siregar, M. S., & Hartati, D. V. (2023). Pengoperasian Dynamic Positioning System di Kapal PSV. WM Sulawesi saat Snatching pada Drillship GSF Explorer. *Airman: Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi*, 6(2), 189–198. <https://doi.org/10.46509/ajtk.v6i2.413>
- Taharuddin, Hartati, D. V., R, S., Nurmala, E., & Mursalin. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Transportasi Laut guna Mendukung Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Transportasi Dan Bahari*, 1(1), 21–27.