



KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKALIS DALAM PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN RO-RO SUNGAI SELARI-AIR PUTIH

Mila Rahmawati, Hafzana bedasari

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Riau

Abstrak

Pelayanan penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas wilayah, mobilitas masyarakat, dan distribusi barang di Kabupaten Bengkalis. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti antrean kendaraan, keterbatasan armada akibat docking, kurang optimalnya informasi jadwal keberangkatan, serta rendahnya kepatuhan sebagian pengguna jasa terhadap prosedur pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan teknik penentuan informan purposive sampling. Analisis penelitian menggunakan teori kinerja organisasi Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih secara umum telah berjalan cukup baik, ditunjukkan melalui pengelolaan operasional, kualitas pelayanan, respons terhadap kebutuhan pengguna jasa, serta pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur. Namun, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan armada, fasilitas pendukung, faktor cuaca, dan kedisiplinan sebagian pengguna jasa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana prasarana, optimalisasi armada, serta penguatan informasi dan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik, Dinas Perhubungan, Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro, Kabupaten Bengkalis.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sektor strategis yang berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, serta peningkatan mobilitas masyarakat. Di wilayah kepulauan seperti Kabupaten Bengkalis, transportasi penyeberangan memiliki fungsi yang sangat penting karena menjadi penghubung utama antara Pulau Bengkalis dan wilayah daratan. Salah satu sarana transportasi yang memiliki peran vital dalam menunjang aktivitas masyarakat adalah Pelabuhan Penyeberangan Roll On–Roll Off (Ro-Ro) Sungai Selari–Air Putih. Pelabuhan ini melayani perpindahan penumpang dan kendaraan sekaligus menjadi jalur distribusi barang yang mendukung aktivitas ekonomi, perdagangan, serta pembangunan daerah. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan pelayanan transportasi yang cepat, aman, dan nyaman, kualitas pelayanan pelabuhan menjadi aspek yang perlu terus ditingkatkan.

Penyelenggaraan pelayanan penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari–Air Putih berada di bawah tanggung jawab Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Dalam pelaksanaannya, Dinas Perhubungan bertugas mengelola operasional pelabuhan, sedangkan pengoperasian kapal dilakukan oleh perusahaan pelayaran yang telah ditunjuk, yaitu PT Jembatan Nusantara dan PT Atosim Lampung Pelayaran. Sementara itu, pemeliharaan armada kapal melalui proses *docking* dilaksanakan oleh PT Bengkalis Dockindo Perkasa. Pola penyelenggaraan tersebut menunjukkan

adanya kolaborasi antara pemerintah daerah dan pihak swasta dalam menyediakan pelayanan penyeberangan yang aman, tertib, dan berkelanjutan. Pelaksanaan pelayanan juga mengacu pada berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, serta berbagai ketentuan daerah yang mengatur operasional pelabuhan dan tarif penyeberangan.

Meskipun demikian, pelayanan penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari–Air Putih masih menghadapi berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah antrean kendaraan yang cukup panjang akibat berkurangnya jumlah armada kapal yang beroperasi ketika beberapa kapal menjalani proses *docking*. Proses *docking* merupakan kegiatan pemeliharaan berkala yang wajib dilakukan untuk menjamin keselamatan operasional kapal, namun kondisi tersebut berdampak pada berkurangnya kapasitas pelayanan sehingga waktu tunggu pengguna jasa menjadi lebih lama. Selain itu, masih ditemukan keterbatasan fasilitas pendukung pada pelabuhan, penyampaian informasi mengenai jadwal keberangkatan yang belum optimal, serta rendahnya kepatuhan sebagian pengguna jasa terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kabupaten

Bengkalis Tahun 2021–2026, salah satu sasaran strategis yang ingin dicapai adalah meningkatnya kapasitas angkutan penyeberangan melalui peningkatan jumlah penumpang dan barang yang terangkut serta penyediaan sarana dan prasarana transportasi yang layak operasi. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kesenjangan antara target kinerja organisasi dengan kondisi pelayanan di lapangan. Hambatan operasional yang terjadi menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan armada, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan organisasi, kesiapan fasilitas, responsivitas aparatur, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja organisasi menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis mampu menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan penyeberangan yang berkualitas.

Penelitian mengenai pelayanan penyeberangan telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada aspek teknis operasional, keselamatan pelayaran, maupun kualitas fasilitas penyeberangan. Penelitian Joko Tri Haryanta dan Sri Dweni Astuti (2025), misalnya, menitikberatkan pada aspek keamanan dan keselamatan penumpang pada lintasan Merak–Bakauheni. Hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya keterbatasan fasilitas keselamatan serta rendahnya kepatuhan pengguna jasa terhadap standar keselamatan. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum mengkaji secara komprehensif bagaimana kinerja organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik. Dengan demikian, masih terdapat *research gap*

yang memberikan ruang bagi penelitian ini untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari–Air Putih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti, yaitu kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari–Air Putih. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti dapat mengkaji secara komprehensif proses penyelenggaraan pelayanan, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi, serta berbagai permasalahan yang terjadi dalam konteks nyata.

Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari–Air Putih, Kabupaten Bengkalis. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada masih ditemukannya berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan penyeberangan, seperti antrean kendaraan, keterbatasan armada, serta hambatan operasional lainnya yang memerlukan kajian lebih lanjut.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan yang relevan dengan fokus penelitian. Informan terdiri atas Kepala UPT Penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Komandan Regu sebagai petugas lapangan, Project in Charge (PIC) PT Bengkalis Dockindo Perkasa, serta enam orang masyarakat

pengguna jasa penyeberangan yang terdiri atas sopir truk, sopir truk tangki minyak, sopir travel, pengguna sepeda motor, penumpang, dan mahasiswi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan para informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, peraturan perundang-undangan, laporan resmi, Standar Operasional Prosedur (SOP), profil Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, serta literatur yang berkaitan dengan pelayanan penyeberangan dan kinerja organisasi publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan di lapangan. Wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam dari setiap informan sesuai dengan fokus penelitian. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan, foto, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih.

Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi. Analisis penelitian menggunakan teori kinerja organisasi Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai indikator dalam menilai kinerja Dinas Perhubungan

Kabupaten Bengkalis pada pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih menggunakan lima indikator kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Analisis dilakukan berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan informan yang terdiri atas Kepala UPT Penyeberangan, petugas lapangan, Project In Charge (PIC) PT Bengkalis Dockindo Perkasa, serta masyarakat pengguna jasa, yang diperkuat dengan dokumentasi.

Produktivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan penyeberangan telah berjalan cukup baik. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis melalui UPT Penyeberangan menerapkan pengelolaan armada secara fleksibel dengan mengoperasikan tiga kapal aktif dan dua kapal siaga sesuai kondisi permintaan penumpang dan kendaraan. Kebijakan tersebut bertujuan menjaga efisiensi operasional tanpa mengurangi kesiapan pelayanan ketika terjadi peningkatan jumlah pengguna jasa.

Produktivitas pelayanan juga didukung oleh penerapan sistem antrean kendaraan dan pembatasan tonase maksimal 10 ton sebagai upaya menjaga ketertiban operasional serta melindungi infrastruktur dermaga. Selain itu, jumlah petugas dinilai cukup memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan di lapangan.

Namun demikian, produktivitas belum sepenuhnya optimal karena berkurangnya jumlah armada saat

proses docking menyebabkan kapasitas pelayanan menurun, waktu tunggu meningkat, dan antrean kendaraan masih sering terjadi. Oleh karena itu, pengelolaan armada dan koordinasi antara Dinas Perhubungan, operator kapal, serta pihak galangan perlu terus ditingkatkan agar efektivitas pelayanan dapat dipertahankan.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan secara umum telah menunjukkan kondisi yang cukup baik. Hal ini terlihat dari komitmen petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, keterbukaan terhadap keluhan masyarakat, serta upaya perbaikan fasilitas pelabuhan secara bertahap. Penyampaian informasi melalui pengeras suara juga membantu pengguna jasa memperoleh kepastian mengenai operasional kapal.

Dari sisi teknis, kualitas layanan turut didukung oleh komitmen PT Bengkalis Dockindo Perkasa dalam menjaga mutu pemeliharaan kapal melalui penerapan standar Quality Control (QC), inspeksi pekerjaan, dan pengujian kelayakan kapal sesuai ketentuan klasifikasi.

Berdasarkan penilaian masyarakat, pelayanan dinilai cukup memuaskan karena armada yang beroperasi bertambah dibandingkan sebelumnya, keamanan selama penyeberangan terjaga, serta tidak ditemukan praktik pungutan liar. Namun demikian, masih terdapat beberapa fasilitas pendukung yang belum tersedia secara merata, seperti ruang kesehatan dan ambulans di Pelabuhan Sungai Selari, serta fasilitas yang masih harus disediakan. Dengan demikian, kualitas layanan masih perlu ditingkatkan melalui penyediaan fasilitas yang lebih lengkap serta penyampaian informasi yang lebih optimal.

Responsivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan pihak UPT Penyeberangan dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat melalui penyediaan saluran pengaduan, seperti SISUKMA dan layanan 112, sehingga pengguna jasa memiliki akses yang mudah untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, petugas lapangan juga menunjukkan kesiapsiagaan dalam menangani berbagai kendala operasional melalui koordinasi dengan instansi terkait, seperti kepolisian, Kementerian Perhubungan, KPB, dan petugas karantina. Koordinasi tersebut mendukung penyelesaian permasalahan secara cepat sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung dengan baik.

Responsivitas juga diwujudkan melalui penyampaian informasi kepada masyarakat menggunakan pengeras suara (TOA), media sosial seperti Instagram dan TikTok, serta komunikasi langsung oleh petugas di lapangan. Berbagai media tersebut dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai operasional pelayanan penyeberangan dan membantu masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Sebagian pengguna jasa masih mengeluhkan keterlambatan maupun kurang jelasnya penyampaian informasi mengenai jadwal keberangkatan dan ketersediaan kapal. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna jasa belum selalu memperoleh kepastian informasi secara cepat sehingga masih menimbulkan ketidakpastian selama menggunakan layanan penyeberangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan efektivitas sistem penyampaian informasi agar

pelayanan menjadi lebih cepat, jelas, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat pengguna jasa.

Responsibilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dilakukan secara langsung oleh Kepala UPT maupun petugas lapangan untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai prosedur.

Pada aspek pemeliharaan kapal, tanggung jawab pelaksanaan docking dilakukan secara terstruktur melalui pengawasan Project In Charge (PIC) dengan melibatkan Marine Surveyor, Syahbandar, dan Biro Klasifikasi Indonesia (BKI). Hal tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan armada dilaksanakan sesuai standar keselamatan pelayaran.

Namun demikian, implementasi SOP belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan pengguna jasa yang tidak mematuhi prosedur pelayanan, seperti menyerobot antrean kendaraan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan dan penegakan aturan agar pelayanan dapat berlangsung lebih tertib dan efektif.

Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan telah diwujudkan melalui penyusunan laporan operasional secara berkala kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, khususnya laporan jumlah penumpang setiap bulan. Selain itu, informasi pelayanan disampaikan melalui pengeras suara, media sosial, dan petugas lapangan sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat.

Masyarakat pada umumnya menilai pelayanan cukup dapat dipercaya karena informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi di

lapangan. Akan tetapi, sebagian pengguna jasa masih mengeluhkan keterlambatan penyampaian informasi ketika terjadi perubahan jadwal operasional sehingga transparansi informasi belum sepenuhnya optimal.

Dengan demikian, peningkatan sistem komunikasi publik menjadi salah satu langkah yang diperlukan untuk memperkuat akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

Penelitian menemukan tiga faktor utama yang menghambat kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih.

1. Kurangnya sarana dan prasarana

Beberapa fasilitas belum tersedia secara lengkap dan merata sehingga memengaruhi kenyamanan masyarakat serta belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

2. Kurangnya pemberian informasi yang jelas terkait ketersediaan dan keberangkatan kapal

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu faktor yang menghambat kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih adalah belum optimalnya penyampaian informasi mengenai ketersediaan armada dan jadwal keberangkatan kapal kepada masyarakat. Informasi yang jelas dan tepat waktu merupakan kebutuhan penting bagi pengguna jasa untuk merencanakan perjalanan serta mengurangi ketidakpastian selama menggunakan layanan penyeberangan.

3. Rendahnya kepatuhan pengguna jasa terhadap prosedur

Berdasarkan hasil penelitian, rendahnya kepatuhan sebagian pengguna jasa terhadap prosedur

pelayanan menjadi salah satu faktor yang menghambat kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih. Meskipun tata tertib pelayanan telah ditetapkan, seperti kewajiban mengikuti antrean dan mematuhi arahan petugas, dalam pelaksanaannya masih ditemukan pengguna jasa yang belum menaati ketentuan tersebut. Kondisi ini berdampak pada terganggunya kelancaran operasional pelayanan serta menurunkan kenyamanan pengguna jasa lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis melalui UPT Penyeberangan dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Sungai Selari-Air Putih secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan indikator kinerja organisasi Agus Dwiyanto, aspek produktivitas masih dipengaruhi oleh keterbatasan armada akibat proses *docking* yang menyebabkan antrean kendaraan dan meningkatnya waktu tunggu. Pada aspek kualitas layanan, pelayanan telah didukung oleh komitmen petugas, perbaikan fasilitas, serta pemeliharaan armada, meskipun masih diperlukan penyempurnaan sarana dan prasarana pendukung. Responsivitas telah diwujudkan melalui penyediaan layanan pengaduan, koordinasi antarinstansi, dan penyampaian informasi kepada masyarakat, namun efektivitas penyampaian informasi mengenai ketersediaan dan jadwal keberangkatan kapal masih perlu ditingkatkan. Responsibilitas dan akuntabilitas telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional dan mekanisme pertanggungjawaban yang berlaku, tetapi pengawasan terhadap kepatuhan pengguna jasa terhadap prosedur

pelayanan masih perlu diperkuat. Faktor-faktor yang menghambat kinerja meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya penyampaian informasi pelayanan, serta rendahnya kepatuhan sebagian pengguna jasa terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas fasilitas, optimalisasi sistem informasi pelayanan, serta penguatan pengawasan dan kedisiplinan pengguna jasa agar pelayanan penyeberangan menjadi lebih efektif, efisien, tertib, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). *Case Study Method in Qualitative Research*. Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer, 3(1), 1-9.
- ☐ Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- ☐ Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih.
- Kastanya, F. Ch. J., Sapulette, W., & Titahena, G. Y. (2023). Studi Kelayakan Fasilitas dan Kinerja Operasional Pelabuhan Galala Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *Jurnal Manumata*, 9(1).
- Meo, L. B., Tamba, P., & Gunadi, W. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang serta Dampaknya terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus pada PT ASDP Indonesia Ferry.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.
- ☐ Rifa'i, A. A., & Susanto, J. (2021). Urgensi Variabel Kinerja Organisasi dan Faktor-Faktor Penentunya pada Manajemen Pendidikan

Tinggi. *Edugama: Jurnal Kependidikan dan Sosial Keagamaan*, 6(1), 121–139.

Rumawas, W. (2021). *Manajemen Kinerja*. Universitas Sam Ratulangi (Unsrat Press).

Tira, Y., Ginting, M., Tua, H., & Freddy, R. (2024). Tata Kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai–Tanjung Kapal Provinsi Riau. *Journal of Law Education and Business*, 2(2), 880–893