

Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut di Provinsi Riau (Studi pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal Pulau Rupat)

Christina Egluera Br Manik¹ Harapan Tua Ricky Freddy Simanjuntak²

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: christina.egluera0111@student.unri.ac.id¹ harapan.tua@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Transportasi laut menjadi jembatan bergerak yang berperan sebagai penghubung suatu wilayah yang dipisahkan oleh perairan. Pulau Rupat adalah daerah yang dikelilingi oleh perairan dan ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Nasional yang hanya dapat diakses menggunakan transportasi laut. Transportasi laut yang digunakan untuk menghubungkan antara Pulau Rupat dengan Kota Dumai yaitu kapal Ro-Ro (Roll On-Roll Off). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan pada implementasi kebijakan pelayanan penyeberangan kapal Ro-Ro diantaranya yaitu jarak kendaraan didalam kapal tidak sesuai, muatan melebihi kapasitas, serta jadwal operasional tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Tujuan Penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan transportasi laut serta mengetahui dan mengidentifikasi kendala dalam implementasi kebijakan pelayanan transportasi laut di Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupat. Penelitian ini menggunakan teori Warwick (1979) yang memiliki tiga komponen, yaitu Komitmen Pimpinan Politik, Kemampuan Organisasi, Komitmen Pelaksana, dan Dukungan Kelompok Kepentingan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Implementasi kebijakan pelayanan transportasi laut kapal ro-ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupat ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan dijalankan oleh UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I, UPT Pelabuhan Kecamatan Rupat, dan BPTD serta terdapat pihak ketiga sebagai operator kapal yang dimana belum berjalan dengan baik dan kurang optimal serta belum sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Hal ini disebabkan karena beberapa kendala yang terjadi diantaranya yaitu kurangnya pemahaman peran dan fungsi *stakeholder*, minimnya anggaran untuk membangun prasarana, dan kurangnya respon dari masyarakat terkait perbaikan pelayanan. Agar selanjutnya implementasi kebijakan pelayanan kapal ro-ro dapat berjalan dengan optimal dan maksimal sesuai dengan Permenhub Nomor 115 Tahun 2016 dan Permenhub Nomor 62 Tahun 2019, maka berbagai faktor tersebut harus di perbaiki untuk mencapai sebuah pelayanan yang memenuhi standar.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan, Transportasi Laut

Abstract

Sea transportation is a mobile bridge that acts as a link between areas separated by water. Rupat Island is an area surrounded by waters and designated as a National Tourism Strategic Area that can only be accessed using sea transportation. Sea transportation used to connect Rupat Island with Dumai City is the Ro-Ro (Roll On-Roll Off) ship. This research is motivated by various problems in the implementation of the Ro-Ro ship crossing service policy, including inappropriate vehicle spacing on the ship, exceeding load capacity, and deviation from the predetermined operational schedule. The purpose of this study is to determine and analyze the implementation of sea transportation service policies and to identify obstacles in the implementation of sea transportation service policies in Dumai - Tanjung Kapal, Rupat Island. This research employs Warwick's theory (1979), which comprises three components: Political Leadership Commitment, Organizational Capability, Implementation Commitment, and Interest Group Support. The method used in this research is descriptive qualitative research, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The implementation of the Dumai - Tanjung Kapal, Rupat Island Ro-Ro boat sea transportation service policy is overseen by the Riau Provincial Transportation Agency and managed by UPT Transportation Management Region I, UPT Pelabuhan Rupat District, and

BPTD. However, third-party ship operators have not efficiently executed these policies, encountering various obstacles including stakeholders' lack of understanding of their roles and functions, insufficient budget for infrastructure development, and limited community response to service improvements. To optimize the implementation of Ro-Ro ship service policies in accordance with Minister of Transportation Regulation Number 115 of 2016 and Minister of Transportation Regulation Number 62 of 2019, these obstacles must be addressed to ensure service standards are met.

Keywords: Policy Implementation, Service, Sea Transportation



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang berada di posisi strategis yaitu terletak diantara dua benua (Benua Asia dan Benua Australia) dan dua samudra (Samudra Hindia dan Samudra Pasifik). Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki lima pulau besar antara lain Pulau Sumatera, Pulau Jawa, Pulau Kalimantan, Pulau Sulawesi, dan Pulau Papua dan juga memiliki 17.001 pulau-pulau kecil, pulau-pulau tersebut dihubungkan oleh perairan Indonesia yaitu Laut. Laut merupakan unsur yang sangat penting untuk aktivitas transportasi, ekonomi, dan industri masyarakat serta untuk sumber tenaga pembangkit listrik. Transportasi mempunyai partisipasi vital dan bermatra strategis dalam pembangunan nasional, dikarenakan memiliki fungsi untuk mendorong kegiatan pembangunan dan menyatukan jarak antar suatu wilayah. Pembangunan merupakan tindakan yang selalu melakukan perbaikan untuk mencapai tujuannya. Tujuan dari pembangunan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang bertujuan untuk memaksimalkan kenyamanan sehingga aktivitas dapat dilakukan dengan nyaman. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini yaitu transportasi laut.

Transportasi laut memiliki peranan yang sangat penting di negara Indonesia, bukan hanya menjadi alat yang mampu menghubungkan satu daerah ke daerah lainnya, akan tetapi pada prinsipnya transportasi laut adalah urat nadi perekonomian yang memiliki peran yang sangat kompleks untuk penghubung antar daerah serta sebagai penggerak dan pendukung aktivitas pembangunan dengan cara menyeluruh untuk hal mendukung perekonomian daerah serta nasional. Transportasi laut juga berperan dalam perdagangan karena memiliki nilai ekonomis cukup tinggi, yaitu seperti daya angkut yang lebih banyak, dan biayanya yang lebih rendah. Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator makro untuk melihat kinerja ekonomi secara riil di suatu wilayah (Fitriani & Imtiyaz, 2021). Transportasi laut berperan sebagai penghubung suatu wilayah yang dipisahkan oleh perairan terutama pada jalannya kendaraan dengan kapasitas muatan yang berjumlah besar, transportasi laut juga dapat membuka sebuah akses ke daerah yang berada di pedalaman yang terisolasi, lalu transportasi laut juga menjadi jembatan bergerak yang digunakan untuk menyatukan jaringan jalan yang terpisah karena perairan yaitu contohnya danau, sungai, selat dan lautan. Dalam melaksanakan fungsinya, sistem transportasi laut harus dioperasikan dan dikelola secara efisien dan efektif (Ridwan & Hartini, 1997). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang di pisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik dan turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang,

berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi (UU Pelayaran No. 17 Tahun 2018). Pemerintah ialah sebuah entitas yang mempunyai tujuan serta fungsi untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat yaitu dengan melaksanakan perannya menjadi organisasi publik *non profit*. Peran penting pelayanan publik berada di setiap jenjang instansi publik agar dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat (Tua & Syofian, 2018). Memberi pelayanan yang baik adalah tugas penting sebagai penyelenggara pemerintahan yang kerap kali terlupakan karena masalah yang harus dihadapi pemerintah semakin rumit dan kompleks. Pelayanan publik merupakan susunan aktivitas dalam hal menyediakan suatu kepentingan masyarakat yang diatur dalam peraturan perundang-undangan pada semua masyarakat atas barang dan jasa. Pulau Rupert ialah sebuah pulau yang letaknya di kawasan Kabupaten Bengkalis. Pulau Rupert ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Nasional. Satu-satunya akses transportasi untuk dapat sampai di Pulau Rupert ialah dengan menggunakan transportasi laut (Rheza, 2019). Adapun transportasi laut yang digunakan untuk menghubungkan antara Pulau Rupert dengan Kota Dumai yaitu kapal Ro-Ro (*Roll On-Roll Off*).

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 menjelaskan bahwa kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik dan atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Kapal Ro-Ro adalah kapal yang memiliki satu atau lebih geladak baik terbuka maupun tertutup yang digunakan untuk mengangkut segala jenis kendaraan sebagai muatan yang dimuat melalui sistem pintu rampa dibagian depan maupun belakang kapal dan dimuat serta dibongkar dari dan ke atas kapal menggunakan kendaraan atau *platform* yang dilengkapi dengan roda. Kapal Ro-Ro adalah Kapal Motor Penyeberangan (KMP) yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda (*double bottom*), serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2021).

Ciri khas dari kapal Ro-Ro yaitu mempunyai pintu keluar masuk yang bisa di naik turunkan sebagai akses kendaraan menuju kapal untuk semua jenis kendaraan. *Roll on* (masuk) dan *Roll off* (keluar) merupakan kata lain pada sistem kerja kapal yang dimana kendaraan akan dapat masuk dan juga keluar sendiri melalui mesin yang dimiliki kendaraan. Kapal hanya memfasilitasi pintu rampa yang dapat naik turun dengan sendirinya lalu dihubungkan dengan dermaga yang ada di pelabuhan. Di pelabuhan penyeberangan, kapal Ro-Ro dipakai sebagai alat untuk membawa sepeda motor, mobil penumpang, truk, bus, maupun mobil alat berat. Di dalam lintas penyeberangan Pelabuhan Penyeberangan Dumai – Bandar Sri Junjungan menuju Pelabuhan Tanjung Kapal (Rupert) dan sebaliknya terdapat 3 (tiga) kapal Ro-Ro yang sedang beroperasi. Diantaranya yaitu KMP Kakap, KMP Muria, dan KMP Swarna Bengawan. KMP Kakap dan KMP Muria merupakan kapal milik PT. ASDP yang dimana PT tersebut merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sedangkan KMP Swarna Bengawan merupakan kapal milik PT. Jembatan Nusantara dan PT tersebut adalah anak dari perusahaan ASDP. Ketiga kapal Ro-Ro tersebut memiliki tonase dan kapasitas muatan yang berbeda-beda, hal ini dikarenakan ukuran dari ketiga kapal itu juga berbeda. Keberadaan kapal Ro-Ro seharusnya memberikan pelayanan untuk mempermudah masyarakat dari Kota Dumai menuju Pulau Rupert atau sebaliknya, namun kenyataannya malah sebaliknya hal tersebut dikarenakan keterbatasan kapasitas

muatan yang dimiliki pada kapal Ro-Ro. Waktu yang dibutuhkan dalam lintasan penyeberangan Kota Dumai – Tanjung Kapal (Pulau Rupa) adalah sekitar 35-40 menit dalam satu kali lintasan. Dengan waktu yang dibutuhkan untuk muat kendaraan adalah sekitar 30 menit dan juga untuk bongkar kendaraan sekitar 30 menit. Jadi dalam satu kali penyeberangan, kapal Ro-Ro memakan waktu hingga ± 100 menit.

Untuk kapasitas muatan kapal Ro-Ro dengan lama waktu penyeberangan yang dibutuhkan sesuai tabel yang sudah dijelaskan diatas, menyebabkan terjadinya penumpukan antrian di pelabuhan karena terbatasnya muatan yang bisa diangkut oleh kapal Ro-Ro tersebut sehingga roda perekonomian didaerah tersebut menjadi tertunda/terlambat karena dalam waktu lebih kurang 100 menit hanya beberapa kendaraan saja yang bisa melintasi Dumai – Pulau Rupa atau sebaliknya. Pelayanan yang baik seharusnya memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan. Hidayat dan Sulistyani dalam (Apriliana & Sukaris, 2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, jadi instansi harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada masyarakat. Apabila terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang mereka terima, itu artinya bahwa kinerja pelayanan tersebut belum maksimal. Permasalahan kinerja pelayanan tidak sedikit ditemukan pada pengoperasionalan pelabuhan, sama dengan yang terjadi di Pelabuhan Penyeberangan Dumai – Bandar Sri Junjungan dan Pelabuhan Tanjung Kapal. Terjadinya penumpukan antrian mobil yang begitu panjang bahkan hingga sampai bermalam menunggu dipelabuhan dikarenakan tidak terpenuhinya tiket bagi para penumpang merupakan salah satu penyebab dari kurangnya efisiensi manajemen pengoperasian pelabuhan tersebut. Hal ini tentu menghambat aktivitas setiap orang yang mengalami antrian dari yang seharusnya bisa melakukan pekerjaannya pada hari ini, dengan terpaksa harus ditunda sampai besok karena tidak kedapatan antrian untuk menyeberang.

Dampak dari penumpukan antrian mobil yang bahkan sampai bermalam di pelabuhan adalah kerugian bagi calon penumpang kapal Ro-Ro karena nilai waktu yang terbuang selama menunggu. Pada kategori penumpang dengan kendaraan mobil memiliki jumlah waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan penumpang dengan kendaraan roda dua dan pejalan kaki, hal ini disebabkan karena kapasitas muatan kapal Ro-Ro yang terbatas untuk menampung jumlah kendaraan yang berukuran besar sehingga menimbulkan antrian terhadap kendaraan mobil. Gambar 1.1 dan 1.2 adalah kondisi antrian di pelabuhan kapal Ro-Ro baik di Pelabuhan Penyeberangan Dumai – Bandar Sri Junjungan maupun di pelabuhan Tanjung Kapal. Di Pelabuhan Tanjung Kapal (Pulau Rupa) peneliti juga tidak melihat adanya proses penimbangan mobil dengan muatannya. Proses penimbangan ini harus dilakukan di pelabuhan kapal yang mengangkut mobil dengan muatan besar guna untuk tetap menjaga kestabilan muatan kapal yang hendak berlayar. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal Pasal 3 ayat (1) yang berisi bahwa “Setiap pelabuhan yang digunakan untuk mengangkut kendaraan dengan menggunakan kapal harus menyiapkan alat timbang kendaraan di area pelabuhan untuk menimbang kendaraan sebelum diangkut diatas kapal”. Kapal yang melakukan penyeberangan juga harus di perhatikan terutama pada area parkir mobil karena area ini adalah tempat yang paling sensitif dibandingkan area yang lain. Pihak operator kapal harus mampu menyusun parkir dengan baik dan tetap memperhatikan jarak antara mobil satu dengan mobil lainnya. Teratur atau tidaknya mobil yang parkir di dalam kapal merupakan tanggung jawab dari pihak operator kapal.

Terdapat dua peraturan menteri yang menjadi regulasi dalam menyelesaikan penelitian ini diantaranya yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 tahun 2016 dan Nomor PM 62 Tahun 2019. Tabel 1.3 adalah pembagian kebijakan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019. Selain parkir di dalam kapal, kapasitas muatan mobil yang masuk ke dalam kapal juga menjadi perhatian bagi peneliti. Ini adalah sesuatu hal penting yang sering diabaikan oleh masyarakat, tidak hanya masyarakat bahkan petugas juga ikut mengabaikan hal ini. Jika melihat kondisi parkir yang berdekatan ataupun berdempetan membuktikan bahwa kapal tersebut memiliki muatan yang melebihi kapasitas. Tidak hanya itu, peneliti juga menemukan bahwa mobil dengan muatan (truk) yang melebihi kapasitas setelah ditimbang dengan jembatan timbang tetap diperbolehkan untuk masuk tanpa mengurangi beban muatan yang ada di dalam mobil tersebut. Tindakan ini merupakan pelanggaran dan tidak sesuai dengan kebijakan yang berlaku karena bila kapal berlayar melebihi muatan yang telah ditetapkan kapal bisa saja hilang kestabilan dan bisa berakibat buruk. Mobil yang boleh masuk seharusnya mobil yang kapasitas muatannya 9 ton, ukuran ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara namun ditemukan pada saat proses penimbangan muatan mobil dengan kapasitas 13,1 ton tetap diperbolehkan masuk tanpa mengurangi beban muatan dari mobil tersebut. Dengan permasalahan yang terjadi pada bidang Transportasi laut yang berfokus pada kapal Ro-Ro beserta pelabuhannya masih ditemukan yang kurang sesuai pada kebijakan yang sudah ditetapkan, dikarenakan kurangnya perhatian dari dinas terkait yang menyebabkan timbulnya masalah-masalah. Melalui latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti menemukan beberapa fenomena diantaranya: Waktu untuk bongkar, muat, dan berlayar sulit menyesuaikan dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Pada pelabuhan Tanjung Kapal (Pulau Rupa) mobil angkutan yang masuk kedalam kapal tidak melakukan proses penimbangan. Tidak teraturnya parkir mobil, truk, sepeda motor penumpang di dalam kapal. Mobil/muatan kapal Ro-Ro melebihi kapasitas, hal ini tidak sesuai dengan peraturan kebijakan yang berlaku.

Peneliti tertarik untuk melakukan studi lebih lanjut berdasarkan konteks isu-isu yang di bahas diatas dengan judul berikut: "Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Di Provinsi Riau (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa)". Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu: Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Di Provinsi Riau (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa)? Apa saja kendala dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Di Provinsi Riau (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa)? Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Di Provinsi Riau (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa). Untuk mengetahui dan mengidentifikasi kendala dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Di Provinsi Riau (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan awal daripada proses ilmiah agar memperoleh data dengan maksud dan tujuan tertentu dan data yang diperoleh melalui penelitian ini adalah data empiris (nyata) yang dimana sesuai pada kenyataan yang terjadi menggunakan data yang telah diperoleh dengan benar. Moleong dalam (Harahap, 2020) mengemukakan penelitian kualitatif adalah penelitian dengan tujuan agar memahami fenomena mengenai apa yang dihadapi oleh subjek penelitian contohnya sikap dan tindakan, pemikiran, dukungan, dan lain sebagainya

secara keseluruhan, melalui pendeskripsian dalam wujud narasi, pada konteks khusus yang bersifat alamiah serta menggunakan bermacam metode alamiah. Selanjutnya, hasil dari penelitian dipaparkan dalam bentuk narasi yang diperoleh melalui data yang benar. Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif karena memperoleh hasil dengan menggunakan teori-teori yang telah ada sebagai bahan penjas. Langkah-langkah penting dalam proses penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti antara lain merumuskan pertanyaan, mengumpulkan data tertentu, menganalisis data, serta menarik kesimpulan. Maksud dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah atau menghilangkan fakta sehingga dapat dipercaya, maka penelitian ini memanfaatkan analisis deskriptif dalam menggambarkan dan menjelaskan peristiwa atau keadaan, fenomena, variabel, dan kondisi yang terjadi di lapangan pada saat penelitian dilakukan sesuai fakta. Dalam keadaan tertentu, penelitian kualitatif diharapkan dapat menawarkan analisis komprehensif atas ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diteliti pada seseorang, kelompok, komunitas, atau organisasi.

Agar menghasilkan data pada penelitian ini untuk bahan dalam menanggapi semua peristiwa yang terjadi, akhirnya penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Dumai – Bandar Sri Junjungan dan Pelabuhan Tanjung Kapal (Pulau Rupa) Kabupaten Bengkalis. Untuk memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan pada penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal Pulau Rupa, Provinsi Riau), maka dapat diperoleh melalui informan penelitian. Untuk menemukan informan, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* (Sugiyono, 2013) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, artinya subjek tersebut memahami dan menguasai permasalahan serta bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat terkait dengan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, UPT Pelabuhan Kecamatan Rupa Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) Provinsi Riau, BPTD (Balai Pengelola Transportasi Darat) Kelas II Riau, dan pihak operator kapal serta ABK nya. Sedangkan *accidental sampling* (Saleh, 2017) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan secara kebetulan artinya orang yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan yang bersangkutan dianggap tepat untuk dijadikan sebagai sumber data atau dengan kata lain bahwa sampel ini diambil berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya maka orang tersebut bisa dijadikan sampel dalam penelitian kapal Ro-Ro ini, contohnya seperti masyarakat pengguna jasa.

Data merupakan hal yang sangat penting pada penelitian yaitu berbentuk sebuah fakta yang akan diuji kebenarannya, bersifat penting dan juga utuh. Dari mana data didapatkan disebut sebagai sumber data, sumber data pada penelitian ini digolongkan menjadi dua, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder melalui pemaparan berikut ini:

1. Primer. Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung melalui sumber yang bersangkutan pada penelitian yakni melalui informan yang memiliki kemampuan serta pengetahuan di bidangnya agar mampu memberikan informasi yang diperlukan terkait penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Di Provinsi Riau (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa). Data primer adalah data yang diperoleh melalui proses wawancara yang dilakukan secara langsung bersama informan yang bersangkutan terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut tersebut. Selain itu, data juga dapat diperoleh melalui observasi ataupun peninjauan secara langsung bagi masyarakat yang menggunakan kapal Ro-Ro tersebut.

2. Sekunder. Data sekunder ialah data yang didapatkan atau diperoleh peneliti melalui sumber-sumber yang sudah ada dimana peneliti berada pada posisi sebagai tangan kedua (Siyoto & Ali, 2015). Data sekunder adalah data hasil olahan peneliti atau data sumber kedua yang didapatkan melalui laporan hasil penelitian terdahulu, jurnal, buku-buku, internet, media massa, dan sumber lainnya yang sesuai dengan penelitian ini untuk menunjang kelengkapan pada penelitian ini, seperti: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal Pasal 1 dan 3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Pengumpulan data dilaksanakan dengan tahapan yang dimulai dengan observasi, kemudian dokumentasi lalu melakukan wawancara bersama informan yang sudah ditetapkan peneliti, tahapannya antara lain:

1. Observasi. Observasi merupakan peninjauan lapangan yang dilakukan peneliti secara langsung ke lokasi penelitian, agar dapat membuktikan keadaan yang benar terjadi di lokasi penelitian. Sanafiah Faisal dalam (Sugiyono, 2013) menguraikan observasi kedalam tiga golongan yakni observasi berpartisipasi, observasi secara terang-terangan dan tersamar, serta observasi yang tak berstruktur. Observasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan observasi secara terang-terangan dengan cara mengumpulkan data dan memberikan secara langsung terhadap sumber data. Lalu data itu dianalisis dan dipahami secara mendalam untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini, kemudian data yang diperoleh disusun dengan rapi dan sederhana mungkin dengan tujuan untuk memudahkan para pembaca dalam memahaminya. Observasi merupakan peninjauan langsung yang dilaksanakan peneliti melalui teknis turun langsung ke lokasi penelitian untuk melihat fakta-fakta yang terjadi agar lebih mengetahui secara rinci bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Di Provinsi Riau (Studi Pada Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa).
2. Wawancara. Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh peneliti dengan informan secara langsung untuk memperoleh informasi dari narasumber (Arikunto, 2010). Terkait hal tersebut peneliti hendak melaksanakan wawancara agar memperoleh informasi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Kapal Ro-Ro Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa. Menurut (Herdiansyah, 2019), metode wawancara memiliki tiga jenis, antara lain:
 - a. Wawancara Terstruktur. Pada penelitian kualitatif dan kuantitatif banyak menggunakan metode wawancara terstruktur. Karakteristik wawancara terstruktur meliputi, catatan pertanyaan dan jawaban yang sudah dipersiapkan, durasi wawancara dapat dikendalikan, fleksibilitas untuk mengikuti pedoman tidak ada, dan sasaran dari wawancara ialah agar memperoleh informasi tentang suatu permasalahan.
 - b. Wawancara Semi-Terstruktur. Pada penelitian kualitatif lebih tepat menggunakan wawancara semi-terstruktur. Karakteristik wawancara semi-terstruktur antara lain, pertanyaannya terang-terangan akan tetapi memiliki batas tema serta alur wawancara, durasi wawancara bisa ditentukan, luwes tapi terarah, memiliki panduan wawancara yang menjadi pedoman dalam mengetahui sebuah fenomena.
 - c. Wawancara Tidak Terstruktur. Wawancara tidak terstruktur mempunyai karakteristik, yakni pertanyaan yang transparan, sulitnya mengetahui durasi wawancara, fleksibel, panduan wawancara tidak menjadi patokan wawancara. Metode wawancara yang dipilih peneliti pada penelitian ini yaitu metode wawancara semi-terstruktur, dengan dasar yaitu supaya dalam melakukan tahap wawancara untuk memperoleh informasi bisa berjalan

secara terstruktur serta informan juga mampu memberikan data terkait implementasi kebijakan pelayanan transportasi laut pada kapal Ro-Ro Dumai – Pulau Rupert.

3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan data dengan menggunakan catatan atau dokumen yang berasal dari lokasi penelitian atau berdasarkan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Bentuk data dokumentasi antara lain berbentuk file, gambar, dan masih banyak lagi. Pada penelitian ini dokumentasi berasal pada catatan publik yang disediakan oleh otoritas terkait serta beberapa catatan publik yang menjadi tambahan yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 pasal 3 ayat (1) tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan diatas Kapal dijelaskan bahwa setiap pelabuhan yang menggunakan kapal harus menyediakan alat timbang kendaraan berupa jembatan timbang di area pelabuhan untuk menimbang kendaraan sebelum diangkut diatas kapal. Jembatan timbang merupakan hal yang sangat penting di pelabuhan untuk menghindari kelebihan kapasitas muatan pada kendaraan dan menjaga kestabilan muatan kapal. Selanjutnya pada pasal 6 ayat (2) dijelaskan bahwa penempatan kendaraan diatas kapal dilakukan sesuai dengan rencana pemuatan yang telah dibuat. Rencana pemuatan yang dimaksud disini dinamakan dengan *Ship Particular* yang didalamnya sudah dirincikan dengan lengkap tentang sebuah kapal termasuk mengenai batas muatan sebuah kapal agar kapal tidak kelebihan muatan saat berlayar dan sesuai dengan *ship particular* yang telah dibuat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 pasal 6 ayat (2) tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dijelaskan bahwa pemenuhan jadwal sebagaimana dimaksud pada pasal 4 ayat (3) huruf b terdiri atas jadwal perjalanan kapal, jadwal operasi kapal, jadwal siap operasi, jadwal istirahat dan jadwal dok. Begitu pula pada lampiran di halaman 17 tentang SPM Pengoperasian Kapal dijelaskan bahwa jadwal operasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan, jadwal operasi yang dimaksud adalah pemenuhan waktu sandar dan berlayar serta pemenuhan waktu bongkar/muat penumpang dan kendaraan. Masyarakat pengguna jasa sudah seharusnya mendapatkan kesesuaian jadwal pengoperasian kapal ro-ro, apabila salah satu jadwal operasi kapal mengalami keterlambatan maka jadwal operasi lainnya juga akan terkendala dan ikut mengalami keterlambatan. Begitu pula pada lampiran di halaman 5 tentang SPM Pemuatan Kendaraan dijelaskan bahwa jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm, jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm, serta untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luargading-gading (*frame*). Sangat penting untuk memperhatikan jarak antara kendaraan satu dengan yang lainnya, apabila setiap kendaraan berdempetan atau jaraknya tidak sesuai dengan peraturan yang telah dibuat maka akan mempengaruhi kapasitas kendaraan yang masuk kedalam kapal, hal ini bisa saja membuat kapal menampung lebih banyak muatan dari yang sudah ditentukan.

Dalam hasil dan pembahasan penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Kapal Ro-Ro di Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupert, maka peneliti merujuk pada teori implementasi kebijakan menurut Donald P. Warwick. Warwick mengemukakan pada sebuah implementasi kebijakan ada beberapa indikator yang harus di perhatikan diantaranya: Komitmen Pimpinan Politik dalam Praktik, Kemampuan Organisasi, Komitmen Pelaksana, Dukungan Kelompok Kepentingan. Keempat hal inilah yang akan digunakan peneliti untuk

melihat bahkan menilai sebuah implementasi kebijakan pelayanan pada kapal Ro-Ro tepatnya di penyeberangan Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupat.

Komitmen Pimpinan Politik Dalam Praktik

Dalam hal mengimplementasikan sebuah kebijakan, suatu tanggungjawab dan komitmen dari para pemimpin merupakan hal utama dalam menetapkan keberhasilan kebijakan sebab fungsi daripada pimpinan politik selain sebagai pembuat kebijakan adalah sebagai motivator serta fasilitator. Dengan adanya komitmen dari pimpinan politik, sebuah kebijakan akan lebih mudah untuk diimplementasikan. Seringkali dilapangan sulit untuk melakukan teknis sesuai dengan kebijakan yang berlaku salah satunya dikarenakan fasilitas yang disebutkan dalam sebuah kebijakan masih kurang memadai atau bahkan belum terpenuhi, hal ini jelas menghambat para pelaksana untuk menerapkan kebijakan tersebut. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal pasal 3 ayat (1) mengatakan bahwa setiap pelabuhan yang mengangkut kendaraan harus menyiapkan alat timbang untuk menimbang kendaraan sebelum naik ke atas kapal, alat timbang yang dimaksud disini adalah sebuah jembatan timbang. Komitmen daripada pimpinan politik dalam praktik pelayanan kapal ro-ro ini masih belum cukup baik. Jembatan timbang merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah pelabuhan hal ini juga sudah tertulis dalam kebijakan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 115 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal, dan pengadaan prasarana jembatan timbang ini sudah diajukan oleh UPT Pelabuhan Kecamatan Rupat setiap tahun mulai dari tahun 2021. Terhitung sudah 3 tahun atau 3 kali pihak UPT Pelabuhan Kecamatan Rupat mengajukan untuk pengadaan jembatan timbang tapi sampai saat ini masih belum terimplementasikan. Dari wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa masih terkendalanya pihak Provinsi Riau untuk mengeluarkan anggaran dalam pembangunan jembatan timbang tersebut. Dengan tidak adanya jembatan timbang yang merupakan hal yang wajib dan sudah tertulis juga didalam sebuah peraturan membuktikan bahwa pelayanan kapal ro-ro yang berada di Dumai – Tanjung Kapal masih belum terlaksana dengan optimal. Kurangnya fasilitas ini menunjukkan bahwa sebuah kebijakan tentang pelayanan kapal ro-ro masih belum dapat terimplementasikan dengan baik.

Kemampuan Organisasi

Dalam sebuah implementasi kebijakan, keberhasilannya tergantung pada kemampuan organisasi terkait untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Peneliti akan melihat bagaimana kemampuan sebuah organisasi/instansi tersebut dalam mengimplementasikan kebijakan terkait pelayanan kapal ro-ro yaitu pada instansi UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, UPT Pelabuhan Kecamatan Rupat Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Riau, PT. ASDP dan PT. Jembatan Nusantara serta operator kapal. Kemampuan sebuah organisasi menjadi tolak ukur dalam pelayanan kapal ro-ro. Untuk mengukur kemampuan organisasi dapat dilihat dari tiga unsur utama, diantaranya yaitu: Kemampuan teknis, yaitu kemampuan sebuah organisasi pemerintah dan swasta dalam menerapkan pelayanan kapal Ro-Ro sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Kemampuan dalam menjalin relasi, dapat dilihat bagaimana sebuah organisasi pemerintah mampu berkoordinasi dengan organisasi swasta atau sebaliknya yang masih memiliki kaitan dengan implementasi kebijakan tersebut. Meningkatkan sistem pelayanan, adalah menerapkan sebuah *Standard Operating Procedures* (SOP) guna dijadikan acuan bagi sebuah organisasi untuk pelayanan kapal Ro-Ro sesuai dengan kebijakan. Melalui ketiga unsur tersebut peneliti akan melihat kemampuan organisasi/instansi yang terkait. Secara teknis,

sebuah organisasi/instansi terkait sudah memberikan pelayanan hanya saja pelayanan yang diberikan masih kurang optimal. Hampir semua pelayanan diterapkan tapi apakah pelayanan yang diterapkan itu sudah sesuai atau belum, peneliti akan membahasnya pada konteks ini. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pasal 6 ayat (2) pada poin pemenuhan jadwal hal ini masih belum terlaksana dengan baik dan tidak memenuhi *Standard Operating Procedures* (SOP) yang telah ditetapkan sehingga masih sering terjadi keterlambatan jadwal pelayanan kapal. Keterlambatan yang terjadi pada pelayanan kapal ro-ro sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat pengguna jasa karena harus menghabiskan waktu lebih lama dari yang seharusnya untuk melakukan proses penyeberangan pada lintasan Dumai – Pulau Rupa dan akhirnya hal ini dapat mengganggu aktivitas masyarakat tersebut. Dapat disimpulkan pada konteks kemampuan organisasi bahwa organisasi terkait belum mampu mengimplementasikan pelayanan kapal ro-ro dengan maksimal, hal ini terjadi dikarenakan setiap pihak atau organisasi yang terlibat belum cukup mampu menciptakan komunikasi antar pihak organisasi dengan baik dan menyebabkan menjadi terkendalanya pelayanan kapal ro-ro di Dumai – Pulau Rupa.

Komitmen Pelaksana

Komitmen merupakan suatu perjanjian atau keterikatan dalam melaksanakan sesuatu. Komitmen adalah bentuk tanggungjawab pelaksana dalam melakukan tugasnya. Komitmen Pelaksana merupakan sesuatu hal yang harus dimiliki oleh instansi pelaksana dalam menjalankan sebuah kebijakan. Komitmen pelaksana bisa disebut juga sebagai *implementors*. Komitmen pelaksana yang dituju peneliti pada penelitian ini yaitu komitmen dari UPT (Unit Pelaksana Teknis) Pengelolaan Perhubungan Wilayah I, UPT (Unit Pelaksana Teknis) Pelabuhan Kecamatan Rupa, PT. ASDP dan PT. Jembatan Nusantara selaku pihak ketiga, serta Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Riau yang merupakan instansi pelaksana yang mengawasi pelayanan kapal ro-ro dan selalu berada di lokasi pelabuhan. Telah terdapat kebijakan yang menjadi pedoman untuk organisasi pelaksana dalam mengimplementasikan pelayanan kapal ro-ro yang optimal yaitu sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan tertulis pada bagian lampiran halaman 5 disebutkan bahwa jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm dan jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm, akan tetapi peneliti menemukan hal yang berbeda di lapangan dan tidak terjadi dengan semestinya. Antisipasi atau *safety* yang dilakukan pemerintah untuk menjaga keamanan bagi masyarakat dengan cara menutup bak kendaraan menggunakan terpal ataupun jaring masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengindahkan maupun merespon aturan tersebut. Selain dari kurangnya respon yang diberikan masyarakat demi keselamatan penumpang yang lain, pemerintah selaku pihak yang bertanggungjawab akan keselamatan penumpang juga tidak memiliki ketegasan terhadap teknis yang telah dibuat, dimana pemerintah tidak memberi sanksi kepada masyarakat yang masih belum melaksanakan arahan ini dan masih banyak ditemukan truk yang bermuatan sawit maupun karet yang tidak menutup bak kendaraannya menggunakan terpal atau jaring dan tetap diizinkan masuk ke dalam kapal untuk menyeberang. Dari konteks Komitmen Pelaksana, dapat dilihat bahwa komitmen yang dilakukan oleh organisasi pelaksana yang terkait langsung di lapangan belum dijalankan dengan baik dan optimal sesuai pada kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini dibuktikan melalui standar kebijakan yang telah ditetapkan dalam pelayanan kapal ro-ro yang berlandaskan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 tentang Tata Cara

Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal. Selain itu dibuktikan juga melalui kurangnya ketegasan pemerintah sehingga menyebabkan minimnya partisipasi masyarakat akan peraturan atau arahan yang telah ditetapkan. Sasaran kebijakan yang ditetapkan yakni sarana dan prasarana di pelabuhan dalam meningkatkan pelayanan pada kapal ro-ro yang masih belum terpenuhi dan tujuannya yaitu untuk menjamin keamanan dan keselamatan masyarakat pengguna jasa kapal ro-ro sesuai dengan kebijakan standar pelayanan minimal yang berlaku.

Dukungan Kelompok Kepentingan

Segala sesuatu bisa tercapai atau terlaksana dengan baik karena adanya dukungan. Begitupun pelayanan, pelayanan yang baik dapat dilakukan apabila adanya dukungan dari instansi terkait maupun masyarakat. Dukungan merupakan wujud dari keterlibatan yang sifatnya membantu. Dukungan dapat berupa perkataan, perbuatan, barang, maupun waktu. Adapun kelompok kepentingan yang memberikan dukungan dalam konteks ini yaitu DPRD Provinsi Riau, Kabupaten Bengkalis sebagai pemilik lahan Pelabuhan Tanjung Kapal, pihak operator kapal yaitu PT.ASDP dan PT. Jembatan Nusantara, serta masyarakat sebagai pengguna jasa. Dukungan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Bengkalis yaitu dengan menyediakan lahan pelabuhan demi kelancaran perekonomian masyarakat yang berada di Pulau Rupa sudah terlaksana akan tetapi pada pelayanan yang diberikan pihak ketiga selaku penyedia dan pengelola kapal ro-ro yaitu PT. ASDP dan PT. Jembatan Nusantara masih belum diberikan secara optimal karena masih banyak kendala yang ditemukan dilapangan yang membuat masyarakat merasa kurang puas dan nyaman akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa dukungan yang diberikan oleh kelompok kepentingan dalam pelayanan kapal ro-ro masih belum terimplementasikan secara optimal.

Kendala Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Transportasi Laut Kurangnya Pemahaman Peran dan Fungsi *Stakeholder*

Kendala yang pertama timbul dari setiap *stakeholder* yang berperan dalam pelayanan transportasi Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa yaitu kapal ro-ro. *Stakeholder* dalam penelitian ini ialah organisasi ataupun instansi yang merupakan pelaksana daripada kebijakan tersebut dimana setiap instansi tersebut masih kurang dalam memahami setiap peran dan fungsi masing-masing instansi. Hal ini mengakibatkan sulitnya mengimplementasikan sebuah kebijakan karena setiap *stakeholder* masih melakukan pertimbangan yang merupakan bentuk dari rasa kemanusiaan tanpa mengingat kebijakan yang sudah dibuat. Hal ini dapat dibuktikan pada *stakeholder* yang masih memberi izin/akses menyeberang kepada kendaraan yang sudah jelas beratnya melebihi kapasitas saat selesai ditimbang. Pada dasarnya, yang seharusnya terjadi ialah setiap *stakeholder* memberi sanksi kepada kendaraan tersebut dengan cara mengurangi muatan demi menjaga keamanan penyeberangan kapal dan melaksanakan kebijakan yang sudah diatur, akan tetapi karena bentuk rasa kemanusiaan yang tidak tega melakukan hal tersebut menjadikan hal ini tidak terjadi di pelabuhan dan sudah menjadi hal yang biasa bahwa kendaraan dapat menyeberang meskipun dengan kapasitas muatan yang tidak sesuai. Setiap *stakeholder* yang memiliki peran dan fungsi dalam mengimplementasikan kebijakan masih belum mampu melaksanakannya dengan alasan masih memiliki rasa kemanusiaan dan banyak hal yang harus dipertimbangkan. Kurangnya ketegasan dari setiap instansi pelaksana yang dibuktikan dengan membiarkan hal tersebut terjadi membuktikan bahwa setiap *stakeholder* kurang memahami apa yang menjadi peran dan fungsi masing-masing setiap instansi sebagai implementor sebuah pelayanan. Setiap *stakeholder* yang ditugaskan sebagai pemberi pelayanan yang baik sudah seharusnya mampu menerapkan dan melaksanakan setiap kebijakan yang sudah dibuat dalam teknisnya bagaimanapun kondisi di

lapangan, inilah yang dapat membuat sebuah kebijakan tersebut dapat terimplementasikan dengan baik.

Minimnya Anggaran untuk Membangun Prasarana

Prasarana adalah hal yang sama pentingnya dengan sarana, apabila fasilitas prasarana tidak terpenuhi maka sistem pelayanan akan menjadi terkendala. Pada Pelabuhan Tanjung Kapal terdapat fasilitas prasarana yang tidak terpenuhi yaitu jembatan timbang. Fasilitas yang penting ini apabila tidak dimiliki oleh pelabuhan akan menyebabkan terkendalanya pelayanan yang sesuai standar. Diketahui bahwa pembangunan prasarana ini merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah Provinsi Riau selaku instansi yang memungut retribusi dari pelabuhan tersebut. Akan tetapi prasarana masih belum bisa dibangun karena minimnya anggaran pemerintah provinsi. Pelabuhan Penyeberangan Dumai sudah di hibahkan kepada pihak kementerian dan saat ini sedang dilakukan pembangunan gedung terminal yang baru di Pelabuhan Penyeberangan Dumai – Bnadar Sri Junjungan. Hal itu yang dilakukan untuk mengurangi kendala di Pelabuhan Penyeberangan Dumai, namun di Pelabuhan Tanjung Kapal masih belum dilakukan dan masih menjadi tanggungjawab pemerintah provinsi.

Kurangnya Respon dari Masyarakat terkait Perbaikan Pelayanan

Kendala berikutnya adalah kurangnya respon yang diberikan masyarakat terhadap pemerintah maupun instansi pelaksana saat yang terjadi dalam proses penyeberangan yang tidak sesuai dan tidak memenuhi standar pelayanan. Respon yang diberikan masyarakat sangat berpengaruh penting dalam perbaikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, namun hal tersebut belum terjadi dikarenakan masyarakat kurang peduli akan hal itu, masyarakat hanya memikirkan bagaimana agar bisa cepat menyeberang tanpa memikirkan keamanan dan keselamatan. Hal ini dapat dilihat ketika kendaraan yang masuk dan parkir di dalam kapal, diparkirkan dengan cara berdempetan atau saling berdekatan oleh pihak operator kapal dan masyarakat selaku pemilik kendaraan tidak memberikan respon maupun tanggapan berupa bentuk rasa tidak setuju akan hal tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai implementasi kebijakan pada pelayanan kapal ro-ro di Pelabuhan Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa, serta kendala dalam implementasi kebijakan dalam pelayanan kapal ro-ro di Pelabuhan Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa, maka dalam bab ini dipaparkan kesimpulan sebagai berikut: Implementasi Kebijakan dalam pelayanan transportasi laut pada kapal ro-ro di pelabuhan Dumai – Tanjung Kapal, Rupa dapat dikatakan belum optimal. Implementasi Kebijakan pelayanan transportasi laut, pada kapal ro-ro dalam konteks (1) Komitmen Pimpinan Politik Dalam Praktik, dalam konteks ini ditemukan bahwa komitmen pimpinan politik masih lemah karena masih belum terpenuhi fasilitas pelabuhan yang sesuai dengan kebijakan standar pelayanan misalnya seperti jembatan timbang. (2) Kemampuan Organisasi, dalam konteks ini koordinasi antar organisasi masih belum berjalan dengan baik, ditemukan bahwa organisasi yang terlibat belum mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan kebijakan yang berlaku karena tidak melaksanakan apa yang mereka tetapkan contohnya yaitu pada jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal. (3) Komitmen Pelaksana, dalam konteks ini komitmen para pelaksana dapat dikatakan belum diimplementasikan secara maksimal sesuai dengan kebijakan yang berlaku, karena setiap organisasi pelaksana masih belum memperhatikan aspek keamanan penumpang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan. (4) Dukungan Kelompok Kepentingan, dalam konteks ini setiap kelompok kepentingan yang

terdapat dalam pengoperasian kapal ro-ro ini masih belum optimal, karena ketersediaan dukungan yang diberikan tidak disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang ada dan juga masih belum memperhatikan aspek kenyamanan bagi penumpang, contohnya pada salah satu kapal ro-ro terdapat fasilitas kapal yang disediakan oleh pihak ketiga tidak sesuai dan tidak memenuhi standar yang dibutuhkan. Kendala-kendala yang ditemukan dalam implementasi kebijakan transportasi laut kapal ro-ro di pelabuhan Dumai – Tanjung Kapal, Pulau Rupa ada tiga. Kendala pertama yaitu kurangnya pemahaman peran dan fungsi *stakeholder*, kendala yang kedua yaitu minimnya anggaran untuk pembangunan prasarana, dan kendala yang ketiga yaitu kurangnya respon dari masyarakat terkait perbaikan pelayanan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan mengenai implementasi kebijakan pelayanan transportasi laut yaitu pada kapal ro-ro lintas Dumai – Pulau Rupa, peneliti mencoba memberikan saran dengan tujuan serta mendefinisikan beberapa ide yang kiranya dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Terkait hal ini sebagai berikut: Kepada setiap *stakeholder* yang bertugas untuk mengimplementasikan kebijakan hendaknya lebih memahami apa yang menjadi peran dan fungsi dari masing-masing instansi. Tidak menjadi masalah dengan memiliki rasa kemanusiaan, akan tetapi alangkah baiknya bila tidak mengesampingkan kebijakan maupun peraturan yang sudah dimandatkan untuk dilaksanakan. Dengan menerapkan setiap kebijakan yang ada dan tidak memberi akses masuk kepada pengguna jasa yang tidak mematuhi peraturan akan membuat efek jera bagi masyarakat dan lama-kelamaan masyarakat tidak akan melakukannya lagi karena tidak ingin mengambil resikonya. Namun apabila hal ini dibiarkan begitu saja, maka ini akan menjadi sebuah hal yang biasa. Minimnya anggaran akan menghambat proses pelayanan publik, apabila anggaran pada pemerintah provinsi sangat minim sehingga sulit melakukan pembangunan, sebaiknya sisi darat Pelabuhan Tanjung Kapal juga dihibahkan kepada pihak kementerian atau bahkan pihak kabupaten agar segera dilakukan pembangunan fasilitas dan pelayanan bisa di implementasikan sesuai dengan standar. Masyarakat hendaknya memberi respon yang terkait hal yang tidak sesuai dengan pelayanan demi perbaikan pelayanan itu sendiri. Masyarakat merupakan salah satu oknum yang dapat menekan kinerja implementor dalam menciptakan pelayanan yang sesuai standar. Apabila masyarakat menerima dan tidak melakukan protes terhadap pelayanan yang diterima masih belum sesuai standar pelayanan yang ada, hal itu akan terus berlanjut dan menjadi hal yang biasa untuk dilakukan. Peran dan respon dari masyarakat sangat penting dalam menunjang perbaikan pelayanan menuju pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Apriliansa, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv.Singoyudho Nusantara. Jurnal Maneksi, 11(2), 499.
- Arikunto, S. (2010). Metode Penelitian Administrasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). Jurnal Dedikasi, 22(2), 110.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Jurnal Publika, 10(4), 1090.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 80.
- Fauziyah, W. E., & Arif, L. (2021). Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn Dalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan (Ringroad) Dikabupaten Tuban. Journal Publicuho, 4(2), 677.

- Fitriani, R., & Imtiyaz, N. (2021). Pengaruh Transportasi Laut Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Di Sulawesi Selatan. *Sensistek*, 4(2), 30.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal'ashri Publishing.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Herdiansyah, H. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional Dan Kontemporer*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 29.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 29.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik (Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas)*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo Press.
- Karolyn, M. (2021). Implementasi Kebijakan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dalam Peningkatan Partisipasi Masyarakat di Kelurahan Meruya Selatan Kota Administrasi Jakarta Barat Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Adhikari*, 1(2), 55-57.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.
- Kundori, & Pranyoto. (2023). Implementasi Kebijakan Transportasi Laut Dalam Rangka Pengembangan Sistem logistik Nasional. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ)*, 21(1), 53-54.
- Letunaung, J., Timboelen, 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), 60.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Jurnal MABP*, 5(1), 81.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Padilah, R. (2017). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Bab III Tentang Tertib Kebersihan Di Kecamatan Pontianak Tenggara. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 5-7.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal Pasal 1 dan 3.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2021 Tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Pasal 1
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Solo: UNISRI Press.
- Putra, A., As'ari, H., & Adianto. (2022). Collaborative Governance Dalam Pengembangan Objek Wisata Di Rupan Utara Kabupaten Bengkalis. *Journal Publicuho*, 5(4), 1149-1161.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Parangi-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Puublik*, 11(1), 5–6.
- Rheza, M. (2019). Pengembangan Kawasan Wisata Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis. *JOM FISIP*, 6(1), 2.
- Ridwan, A. S., & Hartini, S. (1997). Analisis Transportasi Laut Indonesia. *Jurnal PWK*, 8(3), 50.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 83–84.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(1), 23.
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Salim, A. (2000). Manajemen Transportasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Ali, S. (2015). Dasar metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik. Surabaya: Brilliant.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Penebit Alfabeta.
- Suparno. (2017). Implementasi Kebijakan Publik Dalam Praktek. Dwiputra Pustaka Jaya.
- Tachjan, H. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPPI).
- Tresiana, N., & Noverman, D. (2021). Implementasi Kebijakan Publik (Pentingnya Kapital Sosial dan Koproduksi). Yogyakarta: Suluh Media.
- Tua, H., & Syofian. (2018). Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 120–129.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
- Yasin, F., Abdul, W. K., & Ilfan, B. (2023). Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Transportasi Laut di Pelabuhan Speed Boad Loleo Rute Loleo – Tidore Pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(7), 260–267.