

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki layanan penyeberangan menggunakan ferry Ro-Ro/ roll-on roll-off yang berhubungan dua kecamatan Sungai Pakning di sisi pulau Sumatra dan Air Putih di sisi pulau Bengkalis yang dipisahkan oleh laut sekitar 5 Kilometer. Fungsi utama pelabuhan ini adalah untuk menghubungkan ibu kota kabupaten Bengkalis dengan kota-kota lain di pulau Sumatra. Pelabuhan Ro – Ro Bengkalis ini dibangun pada tahun 1995. Sebelum menggunakan Kapal Ro – Ro layanan penyeberangan menggunakan perahu tradisional yang disebut Pompong oleh masyarakat sekitar dengan kapasitas, teknis, dan keselamatan yang terbatas. (Tugiman, 2020)

Setelah dibangun Pelabuhan Ro – Ro Bengkalis ini menjadi salah satu penunjang perekonomian masyarakat Kabupaten Bengkalis. Di pelabuhan ini ada kapal ferry/kapal Ro – Ro yang mengangkut kendaraan (mobil, motor, truck, dan lain-lain) dan orang-orang yang ingin menyeberang dari pulau Bengkalis ke Sungai Pakning dan begitu pula sebaliknya. Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut dalam aktivitas mempunyai peran yang sangat penting untuk pertumbuhan industri dan segmen usaha. Karena dapat memberi kontribusi bagi perekonomian negara atau suatu daerah dimana daerah pelabuhan itu berada dan pembangunan nasional yang merupakan bagian dari mata rantai dan sistem transportasi maupun logistik.

Kabupaten Bengkalis terdiri dari delapan kecamatan, yaitu: Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan yang terletak di pulau Bengkalis, Siak Kecil, Bukit Batu, Mandau, dan pinggir terletak di wilayah pulau Sumatra dan Kecamatan Rupat dan Rupat Utara terletak di pulau Rupat.

Sarana transportasi dari pulau Bengkalis ke pulau Sumatra ini dapat menggunakan kapal penumpang (*ferry*) yakni: Dumai dan Pakning selain itu masih terdapat kapal Ro – Ro yakni: kapal yang mengangkut barang dan kendaraan roda dua maupun roda empat, artinya bahwa untuk akses menuju pulau Bengkalis sebagai pusat pemerintahan kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan.

Pelabuhan pada hakekatnya merupakan factor terpenting dalam penyelenggaraan pengangkut di laut, dimana pelabuhan sebagai “*terminal point*” bagi kapal yang merupakan hal terpenting. Selain itu, pelabuhan juga mempunyai peranan sebagai “*gate away*” atau sebagai pintu gerbang dari suatu negara ke negara lain atau dari daerah ke daerah lain, sehingga dalam perkembangannya sebagai sarana untuk perpindahan kapal dari suatu tempat ke tempat lain. Oleh karena itu maka pelabuhan di anggap sebagai faktor utama tumbuh kembangnya suatu daerah.

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambung, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan terdapat beberapa indikator – indikator standardisasi layanan, indikator itu terdiri atas waktu tunggu kapal, waktu pelayanan pemanduan, tingkat penggunaan dermaga, tingkat antrian kendaraan maupun orang serta barang-barang, dan kesiapan para -para petugas dalam mengawasi atau mengatur berjalanya aktifitas, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pihak – pihak yang mendapatkan pelayanan.

Selain itu dermaga penyeberangan ferry pelabuhan Bengkalis merupakan salah satu dermaga utama yang bisa menunjang kegiatan serta meningkatnya ekonomi masyarakat sekitarnya. Dermaga yang mengalami kerusakan dapat proses penyeberangan yang dilakukan dan bisa menyebabkan kerugian bagi pihak pelabuhan maupun para penumpang, yang di sebabkan oleh kerusakan pada fasilitas dermaga. (Tugiman, 2020)

Loket pelabuhan merupakan fasilitas yang berfungsi melayani penumpang pembeli tiket untuk pelayanan, baik jarak dekat maupun jarak jauh. Pada saat pembelian tiket di pelabuhan, penumpang menunggu proses pembelian tiket penyeberangan. Fungsi dari loket pembelian tiket harus memberikan pelayanan berupa kelancaran arus tiket dan pelayanan penumpang. Salah satu faktor yang sering menimbulkan ketidaknyamanan pelayanan selain kondisi dan keadaan loket pelabuhan adalah pelayanan yang diberikan di loket baik dari keramahan petugas loket, waktu pelayanan, dan fasilitas loket pelabuhan. Dengan demikian lama waktu pembelian tiket di pelabuhan tidak dioperasikan tidak sesuai dengan kapasitas pelayanan, maka kelancaran antrian penumpang dapat terganggu. Keadaan ini harus dihindari dan diatur dengan kebijakan pengaturan pola antrian penumpang di loket pelabuhan ro-ro bengkalis.

Adapun masalah – masalah yang sering muncul di Pelabuhan Roro Bengkalis yaitu: dari panjangnya antrian kendaraan, masalah ini sering di jumpai pada saat waktu mudik maupun waktu libur nasional karena disebabkan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa penyeberangan ro-ro untuk akses penyeberangan dari Bengkalis ke Pakning atau sebaliknya. Dermaga, masalah dermaga akan terkait dengan penyebab panjangnya antrian di pelabuhan ro-ro, kerusakan dermaga juga menjadi faktor penyebab keterlambatan proses bongkar muat kendaraan maupun penumpang yang biasa merugikan pihak pelabuhan dan pihak pengguna. Waktu penyandaran kapal yang dapat membuat ketidaknyamanan penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan kapal ro-ro dengan kondisi pasang surut air, hal ini menjadi pertimbangan pihak pelabuhan dalam menghadapi masalah pasang surut air dalam menjalankan pengoperasian kapal. Kondisi kapal ro-ro, kondisi ini menyakinkan kepuasan penumpang terhadap kapal yang di naiki oleh penumpang. Keterbatasan kapal ro-ro, terbatasnya jumlah armada yang beroperasi (seringkali hanya 1-2 unit) sering terjadinya kerusakan pada teknis pada kapal, dan lambatnya proses *docking* (perbaikan).

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu di lakukan penelitian mengenai masalah antrian pada Pelabuhan Ro – Ro Bengkalis, meningkat dalam pelayanan pelabuhan masih banyak dijumpai hal – hal yang tidak di inginkan dan kelemahan pelayanan yang harus di perhatikan. Maka itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGGUNA JASA DI PELABUHAN RORO AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS”**

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir saya adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan pengguna jasa di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Kabupaten Bengkalis?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan pengguna jasa di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Kabupaten Bengkalis?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas implementasi pelayanan pengguna jasa di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Kabupaten Bengkalis?

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada implementasi kebijakan pelayanan pengguna jasa di Pelabuhan RoRo Air Putih Kabupaten Bengkalis. Aspek yang dikaji meliputi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal, kenyamanan fasilitas, dan sikap petugas pelayanan. Analisis implementasi kebijakan menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi.

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pengguna jasa di Pelabuhan Ro-Ro Air Putih Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan efektivitas implementasi pelayanan di pelabuhan.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau hambatan dalam implementasi pelayanan tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Proposal Tugas Akhir (TA). Adapun penyusunan adalah sebagai berikut:

HALAMAN SAMPUL

TANDA PENGESAHAN

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACT (INGGRIS)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Perumusan Masalah

1.3 Pembatasan Masalah

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

BAB II KERANGKA TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Populasi Dan Sampel

3.4 Teknik Analisis Data

3.5 Jadwal Penelitian / Rencana Kegiatan Penelitian

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN