

Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai

Tamarida Malony Ompusunggu¹ Harapan Tua Ricky Freddy Simanjuntak²

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

Email: tamarida.malony0110@student.unri.ac.id¹ harapan.tua@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Pengawasan dari G. R. Terry dalam Sururama dan Amalia (2020) yang terdiri dari Menentukan Standar, Pengukuran Pelaksanaan, Membandingkan Pelaksanaan dengan Standar, dan Memperbaiki Penyimpangan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dengan pihak-pihak yang terkait di dalam melakukan proses pengawasan yakni, Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Riau, dan UPT Dinas Perhubungan Provinsi Riau, serta dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pengawasan yang telah dilakukan tetapi masih banyak yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yakni tidak sesuainya jam pengoperasian kapal, kurangnya pengawasan yang dilakukan terhadap jumlah kapasitas kendaraan yang masuk ke dalam kapal, dan masih adanya kendaraan muatan lebih yang masuk ke dalam kapal. Adapun kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai tersebut, yakni kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan pengawasan dan kurangnya komunikasi antara pihak terkait. Kesimpulannya, Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai dapat menjadi salah satu solusi bagi peningkatan pelayanan publik dalam Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal, namun di sisi lain perlu adanya peningkatan kemampuan dalam pemahaman dan pengetahuan mendalam yang diterapkan dalam pelayanan kapal ro-ro, dan juga perlu adanya peningkatan keterlibatan kolaborasi dan komunikasi yang lebih efektif.

Kata Kunci: Pengawasan, Pelayanan, Pelabuhan Penyeberangan

Abstract

This study aims to analyze the supervision of the Dumai-Tanjung Kapal Ferry Port services in Dumai City. The theory used in this research is G. R. Terry's Supervision Theory in Sururama and Amalia (2020), which consists of Determining Standards, Measuring Implementation, Comparing Implementation with Standards, and Correcting Deviations. This research is qualitative research, with data collection through in-depth interviews, observations with parties involved in carrying out the supervision process, namely, the Riau Class II Land Transportation Management Center, and UPT Riau Provincial Transportation Office, as well as documentation. The results of the study state that the supervision of Dumai-Tanjung Kapal Ferry Port services in Dumai City has not gone well. This can be seen from the supervision that has been carried out but there are still many aspects that are not in accordance with predetermined standards, namely not in accordance with the operating hours of the ship, the lack of supervision carried out on the number of vehicle capacities that enter the ship, and there are still overloaded vehicles that enter the ship. The obstacles found in the implementation of the supervision of Dumai-Tanjung Kapal Ferry Port services in Dumai City include the lack of human resource capabilities in conducting supervision and the lack of communication between related parties. In conclusion, the supervision of Dumai-Tanjung Kapal Ferry Port services in Dumai City can be one of the solutions for improving public services in the Dumai-Tanjung Kapal Ferry Port. However, on the other hand, it is necessary to increase the ability to understand and apply in-depth knowledge in ro-ro ship services, and also there is a need to increase the involvement of collaboration and more effective communication.

Keywords: Supervision, Service, Sea Transportation



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

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki sekitar 17.000 pulau, menjadikannya negara kepulauan. Diantaranya adalah sejumlah pulau yang cukup besar, antara lain Papua, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Sumatera. Negara kelautan dan kepulauan terbesar di dunia adalah Indonesia, mengingat kejayaan masa lampau yang dicapai dengan memanfaatkan laut untuk memaksimalkan potensi suatu negara dalam menjaga stabilitas politik dan ekonomi, maka menjadi salah satu hal yang wajar jika Indonesia ingin lebih memanfaatkan laut untuk mencapai tujuan nasionalnya. Indonesia dijuluki sebagai negara kepulauan atau negara maritim. Mengingat keadaan dan potensi laut Indonesia, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 juga memperbolehkan pemanfaatan laut sebagai sistem angkutan umum. Pelayaran merupakan sektor penting bagi Indonesia sebagai penyokong dalam kehidupan sosial, pertumbuhan ekonomi, pemerintahan, pertahanan, keamanan, budaya dan lainnya dengan menyatukan pulau-pulau yang terpisahkan oleh lautan luas. Oleh karena itu, keberadaan pelabuhan menjadi bagian penentu kesuksesan pemanfaatan pelayaran tersebut. Sebagai sebuah negara kepulauan, Indonesia menyimpan potensi yang sangat besar terlebih letaknya yang begitu strategis karena berada di persilangan jalur perdagangan dunia. Hal ini juga tak dapat dipungkiri akan memberikan pengaruh terhadap pelayanan dan otoritas pelabuhan dan menuntut untuk mampu menyediakan pelayanan jasa angkutan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat yang membutuhkan jasa angkutan transportasi laut tersebut. Besarnya peran pelabuhan dalam transportasi laut untuk menyokong pertumbuhan ekonomi di Indonesia, terutama bagi perekonomian penduduk di pulau-pulau, maka sangat diperlukan adanya perbaikan-perbaikan terhadap pembangunan pelabuhan baik itu dari segi infrastruktur, alat transportasi, perbaikan SOP, termasuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan keamanan di pelabuhan. (Akhiarullah, Wais, 2008)

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). Menurut Setiono dalam (Astija & Puspitasari, 2019) Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, yang mana membutuhkan pelabuhan sebagai salah satu sektor yang bergerak di bidang pelayaran dan tempat pengangkutan barang sehingga perlu untuk dikelola dengan baik dan efisien agar tetap terjaga dan berfungsi secara optimal. Peranan pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antarpulau maupun antarnegara (Gultom, 2017). Bagi transportasi laut dengan adanya transportasi ini, jarak tempuh yang dibutuhkan akan terasa lebih cepat, terutama bagi perkembangan ekonomi suatu daerah dimana pusat produksi barang konsumen dapat dipasarkan dengan cepat dan lancar. Selain itu, menurut putra (2016) dalam (Saputra et al., 2023) menyatakan bahwa pada bidang ekonomi, pelabuhan membawa dampak positif bagi perkembangan suatu daerah terutama daerah perairan dimana aksesibilitas melalui darat sulit dilakukan dengan baik.

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk dari kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan sebuah upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dinas Perhubungan Provinsi Riau merupakan komponen pelaksanaan kewenangan daerah dalam urusan pemerintahan. Kepala Dinas Perhubungan yang kedudukannya di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, membidangi Dinas Perhubungan. Dinas Perhubungan mempunyai tugas dalam membantu Gubernur dalam Urusan Pemerintahan yang menjadi tanggung jawab Daerah dan Tugas Bantuan yang dilimpahkan kepada Daerah menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan. Dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 70 tahun 2019 tentang Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau dibentuk UPT Tipe A pada Dinas Perhubungan. UPT sebagaimana dimaksud berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I tugasnya menjalankan sebagian tugas teknis operasional Dinas Perhubungan dan memberikan dukungan teknis di bidang prasarana transportasi angkutan jalan, sungai, danau, dan penyeberangan di daerah tersebut. Pelabuhan Penyeberangan Dumai ialah pelabuhan komersil yang memiliki satu lintasan yaitu Lintasan Dumai-Tanjung Kapal. Salah satu bentuk transportasi yang dapat dimanfaatkan di dalam pelabuhan penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal adalah transportasi laut Ro-Ro (Roll On-Roll Off) yang melakukan perjalanan jauh ke lokasi terpencil.

Kapal kontainer yang ditingkatkan dengan kapasitas trailer yang dapat ditarik atau diangkat dengan kereta api atau traktor dikenal sebagai kapal roll-on/roll-off (Ro-Ro). Sementara itu, kendaraan dapat bongkar muat lebih cepat dengan memasuki kapal melalui bukaan pintu atau fasilitas ram di samping atau buritan kapal. Kapal jenis ini digunakan sebagai layanan feri dan beroperasi dengan trayek perjalanan pendek. Kapal Ro-Ro sangat penting untuk mendorong pembangunan regional. Kapal Ro-Ro tidak hanya mempersingkat waktu yang dibutuhkan kapal untuk memuat dan membongkar muatan, namun juga dapat mempercepat pengiriman komoditas. Oleh karena itu, setelah dibongkar di pelabuhan, barang yang diantar Ro-Ro semuanya merupakan kendaraan beroda sehingga bisa langsung menuju tujuan. Kapal Ro-Ro adalah kapal penumpang yang mempunyai ruang kategori khusus yang dirancang untuk mengangkut kargo beroda. Ciri khas dari kapal Ro-Ro adalah memiliki pintu keluar masuk yang bisa dinaik turunkan untuk jalur kendaraan, baik roda dua maupun roda empat. Roll on (masuk) dan roll off (keluar) adalah istilah untuk sistem kerja kapal di mana kendaraan bisa masuk dan keluar dengan sendirinya melalui mesin penggerak pada masing-masing kendaraan. Peningkatan jumlah pelanggan disebabkan oleh perubahan cepat dalam perekonomian, proses pembangunan, dan bidang lainnya. Hal ini berimplikasi pada pertumbuhan layanan transportasi Ro-Ro yang merupakan kebutuhan layanan yang krusial. Tujuan dari pengawasan ini adalah untuk menjamin pengenalan jasa angkutan kapal Ro-Ro dapat berfungsi tanpa hambatan dan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat secara keseluruhan. Karena memperhatikan persyaratan ini sangat penting untuk mengawasi layanan transportasi kapal Ro-Ro.

Di dalam lintas penyeberangan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal terdapat 3 (tiga) kapal Ro-Ro yang sedang beroperasi. Diantaranya yaitu KMP Kakap, KMP Muria, dan KMP Swarna Bengawan. Pemilik 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. Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai, antara lain: Tidak sesuai jadwal pengoperasian kapal terhadap jadwal yang telah ditentukan. Kurangnya pengawasan Balai Pengelola Transportasi Darat terhadap jumlah kapasitas kendaraan yang masuk ke dalam kapal. Adanya kendaraan muatan lebih yang masuk ke dalam kapal, yang mana untuk kendaraan muatan lebih yang diperbolehkan masuk ke dalam kapal itu seberat 9,3 ton. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat di ambil rumusan masalah berupa: Bagaimana Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai? Apa saja kendala yang dihadapi dalam Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai? Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat diatas, maka tujuan dari penelitian ini berupa: Untuk mengetahui bagaimana Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menjelaskan suatu topik, penelitian kualitatif berupaya memberikan pengetahuan dan pemahaman menyeluruh tentang permasalahan proses dan maknanya. Selain itu, tujuannya adalah untuk menarik perhatian terhadap isu-isu dan fenomena yang kini dihadapi profesi ini dan untuk menggambarkan fakta-fakta yang ada secara akurat dan jujur. Menurut (Abdussamad & Zuchri, 2021) menggambarkan pendekatan kualitatif sebagai cara melakukan penelitian yang terfokus pada gejala atau peristiwa alami. Dengan memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari temuan lapangan dan wawancara, dan kemudian membuat kesimpulan untuk mengatasi permasalahan yang disebutkan. Penelitian deskriptif adalah menjelaskan atau menggambarkan secara metodis informasi tentang hubungan antar fenomena yang diteliti. Mengingat sudut pandang ini, menurut penulis penelitian yang bertujuan untuk mengkarakterisasi kejadian secara akurat dan benar dikenal sebagai penelitian deskriptif kualitatif tentang Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai. Adapun alasan penulis memilih metode penelitian kualitatif adalah agar penulis memperoleh bagaimana Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai.

Lokasi yang dipilih untuk penelitian dikenal sebagai lokasi penelitian. Untuk memudahkan proses penelitian, penentuan dalam metodologi penelitian kualitatif, lokasi penelitian merupakan langkah penting karena menunjukkan pilihan subjek dan tujuan penulis. Kota Dumai menjadi lokasi penelitian penelitian tersebut. Informan penelitian adalah peserta penelitian yang dapat menyumbangkan informasi berharga dengan memberikan pemahaman yang luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian. Untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai, maka dapat diperoleh melalui informan penelitian. Untuk memperoleh informan, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode sampling dimana peneliti memilih subjek berdasarkan pengetahuan penelitian tentang subjek yang dipilih terkait dengan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Jenis dan Sumber Data

Data digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat diperiksa kebenarannya, khususnya fakta yang ada merupakan komponen penting dalam penelitian dan relevandan lengkap. Fakta-fakta yang sudah ada merupakan komponen data yang penting dalam penelitian karena fakta-fakta tersebut memberikan data yang dapat diverifikasi, relevan, dan komprehensif. Data primer dan sekunder merupakan data penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer. Data primer adalah data yang penulis kumpulkan langsung dari partisipan melalui studi lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu tentang Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai.
2. Data Sekunder. (Siyoto & Sodik, 2015) mendefinisikan data sekunder sebagai informasi yang dikumpulkan serta diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada sebelumnya, perspektif peneliti adalah sudut pandang kedua. Untuk memastikan bahwa penelitian ini komprehensif, data sekunder dikumpulkan dari buku, jurnal, surat kabar, situs web, media massa, dan sumber relevan lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara. Diskusi yang didorong oleh tujuan adalah inti dari wawancara. Orang yang diwawancara menjawab pertanyaan yang diajukan pewawancara, dan pewawancara melakukan percakapan, Menurut Lincoln dan Guba dalam buku (Abubakar & Rifa'i, 2021). Peneliti melakukan wawancara dalam hal ini untuk mengetahui lebih banyak tentang Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai.
2. Observasi. (Fiantika & Feni, 2022) Sebelum melakukan penelitian untuk memperoleh pemahaman lebih dalam, observasi adalah proses melakukan observasi pendahuluan atau survei terhadap subjek dan item penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan secara langsung bagaimana Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai.
3. Dokumentasi. (Murdiyanti, 2020) Baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), maupun karya monumental, dokumentasi merupakan sumber data yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian. Dokumentasi untuk penelitian ini akan tersedia oleh otoritas terkait dan sejumlah catatan publik tambahan yang dikumpulkan di lokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai

Pengawasan adalah proses penetapan standar kinerja dan pengambilan tindakan guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan dan direncanakan dengan tujuan memenuhi keinginan yang ingin dicapai, serta kinerja yang dicapai sejalan dengan hasil yang diharapkan. Tujuan yang ingin dilaksanakan tidak akan selaras dengan rencana jika tidak dilakukan pengawasan. Secara teori, pengawasan adalah proses menentukan tujuan organisasi, apakah terdapat penyimpangan, di mana letaknya, dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaikinya. Proses pengawasan menjadi penting karena:

1. Hal ini bertujuan agar melalui pemberian pengawasan maka suatu pekerjaan akan dapat terlaksana sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan pembagian kerja.
2. Untuk menentukan apakah laporan tersebut telah mewakili operasi sebenarnya secara akurat dan menyeluruh.
3. Untuk mengetahui apakah setiap unit telah melaksanakan kebijakan dan tata kerja yang menjadi kewenangannya.

4. Untuk menentukan apakah inisiatif yang berhasil dijalankan telah memenuhi tujuan yang dinyatakan.

Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai dilakukan untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan yang dapat menimbulkan dampak negatif bagi banyak pihak, baik itu pemerintah, pemilik kendaraan, dan masyarakat lainnya. Oleh karena itu, penulis menggunakan teori pengawasan dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh G. R. Terry dalam (Sururama & Rizki, 2020), dengan indikator: Menentukan standar, Mengukur pelaksanaan, Membandingkan pelaksanaan dengan standar dan Memperbaiki Penyimpangan.

Menentukan Standar

Standar operasional prosedur merupakan rekomendasi atau usulan penyelesaian kegiatan sesuai alat dan fungsi evaluasi kerja yang memperhatikan proses kerja, sistem kerja, dan prosedur kerja pada unit terkait dengan menggunakan indikator administratif, teknis, dan prosedural. Selain mengukur kinerja organisasi publik dalam hal ketepatan waktu dan keakuratan program, prosedur operasi standar juga digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja organisasi publik dilihat oleh masyarakat umum dalam hal daya tanggap, akuntabilitas, dan tanggung jawab terhadap operasional pemerintahan. Oleh karena itu, prosedur operasi standar mempunyai dua tujuan: internal dan eksternal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak semua satuan kerja instansi pemerintah memiliki prosedur operasional standar. Maka dari itu, harus tersedia prosedur operasi standar yang dapat digunakan oleh setiap satuan kerja pelayanan publik instansi pemerintah sebagai pedoman dalam bertindak, sehingga memungkinkan dilakukannya evaluasi dan pengukuran akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Selain itu, SOP berfungsi sebagai landasan hukum bagi setiap penyimpangan, aturan untuk menjaga disiplin di tempat kerja, cara cepat untuk mengidentifikasi hambatan, dan panduan untuk melakukan tugas-tugas rutin. Oleh karena itu, tentunya diperlukan standar operasional prosedur pengawasan agar dapat menjadi acuan kerja dan berkembang menjadi sumber daya manusia yang dapat dipercaya serta dapat memenuhi visi dan misi instansi.

Mengukur Pelaksanaan

Pengukuran Pelaksanaan ialah suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka mengetahui dan membandingkan hasil suatu kegiatan yang telah dijalankan berdasarkan dengan norma dan kriteria yang ditentukan. Perlu dilakukan tindakan sepanjang pelaksanaan suatu kegiatan, karena tidak menutup kemungkinan terjadinya penyimpangan. Pengukuran pelaksanaan juga memberikan tahapan-tahapan tentang cara menghindari terjadinya penyimpangan yang sama. Pengukuran pelaksanaan perlu dilakukan supaya dapat mengetahui kemajuan yang dicapai dari setiap tahap pekerjaan. Pada saat melakukan pengawasan pelayanan pelabuhan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai, syahbandar itu sendiri sudah stand by di lapangan untuk memantau kondisinya di lapangan berjalan dengan baik. Pelabuhan ini mengelola jadwal waktu trip kapal dengan cermat, memperhatikan antrian penumpang dan kendaraan. Terdapat kesadaran akan potensi penumpukan antrian padahari-hari besar, sehingga pelabuhan berupaya mengantisipasi kondisi tersebut. Selain itu, menggunakan data manifest untuk merekam jumlah kendaraan dan penumpang harian. Rekap data ini dilakukan secara rutin setiap bulan untuk memantau dan membandingkan tingkat kepadatan pengguna jasa. Hal ini mencerminkan upaya pelabuhan dalam mengumpulkan informasi yang terperinci untuk mengelola kepadatan dan memastikan

layanan yang optimal. Maka dalam hal pengukuran pelaksanaan pelayanan ini ialah dengan melakukan pengukuran tingkat kepadatan penumpang dan kendaraan setiap harinya. Data yang terkumpul digunakan untuk mengantisipasi periode dengan kepadatan tinggi, dan langkah-langkah diambil untuk menjaga kelancaran penyeberangan, termasuk penyesuaian jadwal pengoperasian kapal. Sehingga pengukuran pelaksanaan pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan kapal ro-ro dengan memperhatikan pengaturan waktu, menganalisis data manifest secara berkala, dan melakukan pengukuran tingkat kepadatan harian. Dan juga, upaya ini bertujuan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna jasa kapal ro-ro dan menjaga kelancaran operasional pelabuhan.

Membandingkan Pelaksanaan dengan Standar

Membandingkan pelaksanaan dengan standar dalam pengawasan adalah proses di mana kinerja atau hasil dari suatu aktivitas, proyek, atau proses dievaluasi dengan membandingkannya dengan standar atau tolok ukur yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan harapan, persyaratan, atau target yang telah ditetapkan. Bertujuan untuk memastikan ada atau tidaknya penyimpangan dengan cara membandingkan pelaksanaan kinerja atau kegiatan dengan standar analisis penyimpangan. Penyimpangan diperiksa untuk melihat mengapa standar tidak dipenuhi atau mengapa standar dipenuhi namun permasalahan tetap ada dalam Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai. Membandingkan implementasi aktual dengan implementasi yang direncanakan atau standar yang ditetapkan merupakan langkah penting dalam proses pemantauan. Ada beberapa kejadian di mana segala sesuatunya tidak berjalan sesuai dengan norma, menurut pengamatan langsung penulis di lapangan. Ada beberapa hal yang tidak beroperasi dengan prosedur yang telah ditetapkan ini terkait dengan kapasitas muatan yang diperbolehkan masuk, terjadinya keterlambatan jadwal kapal, masih sering terjadinya penumpukan antrian.

Salah satu faktornya keterlambatan jadwal ialah dikarenakan kondisi Pelabuhan yang sepi, sehingga muatan yang diangkut tidak mencapai jumlah muatan kapal. Hal ini menyebabkan pihak operator kapal harus menambah jadwal dalam bongkar muat kapal untuk mengisi muatan mereka sesuai dengan kapasitas muatan kapal. Dimana kondisi ini mengganggu kenyamanan masyarakat karena ketidaksesuaian jadwal dengan realitas yang terjadi. Pihak pengawas dan operator kapal seharusnya melakukan waktu bongkar muat sesuai dengan standar agar pelayanan bisa lebih maksimal. Dari hal-hal yang telah dijelaskan diatas, penulis masih menemukan beberapa kejadian yang tidak beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Berdasarkan observasi penulis di lapangan ditemukan hal lain yang terjadi tidak sesuai dengan standar, yaitu keterlambatan jadwal dan penumpukan antrian kendaraan/penumpang di Pelabuhan. Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa alokasi waktu yang dibutuhkan dalam pengoperasian kapal ialah 1 jam, dimana terbagi dalam 30 menit untuk bongkar dan 30 menitnya lagi untuk muat. Bahkan sering terjadi kelebihan waktu dikarenakan adanya pengisian BBM dan pengisian air bersih.

Namun pada kenyataan yang terjadi di lapangan, penulis menemukan bahwa adanya hal lain yang terjadi yakni terkadang disaat Pelabuhan dalam kondisi sepi pihak kapal menggunakan waktu lebih untuk menunggu muatan mereka terisi dengan maksimal, yang dimana hal ini tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Temuan wawancara yang dijelaskan di atas dijelaskan bahwa yang menjadi faktornya keterlambatan jadwal ialah dikarenakan kondisi Pelabuhan yang sepi, sehingga muatan yang diangkut tidak mencapai jumlah muatan kapal. Hal ini menyebabkan pihak operator kapal harus menambah jadwal

dalam bongkar muat kapal untuk mengisi muatan mereka sesuai dengan kapasitas muatan kapal. Dimana kondisi ini mengganggu kenyamanan masyarakat karena ketidaksesuaian jadwal dengan realitas yang terjadi. Pihak pengawas dan operator kapal seharusnya melakukan waktu bongkar muat sesuai dengan standar agar pelayanan bisa lebih maksimal.

Dari uraian tersebut terdapat ketidaksesuaian pelaksanaan operasional kapal dengan standar yang telah ditetapkan di Pelabuhan. Beberapa temuan meliputi berat muatan yang melebihi kapasitas yang diizinkan, kendaraan muatan lebih yang tidak ditutupi dengan jaring, keterlambatan jadwal, dan penumpukan antrian kendaraan/penumpang. Observasi lapangan menunjukkan bahwa alokasi waktu yang seharusnya 1 jam, terbagi 30 menit untuk bongkar dan 30 menit untuk muat, seringkali melebihi waktu yang dijadwalkan karena kegiatan pengisian BBM dan air bersih. Selain itu, terdapat kecenderungan pihak kapal menunggu lebih lama dalam kondisi sepi pelabuhan, yang tidak berjalan dengan prosedur jadwal yang sudah ditentukan. Faktor-faktor seperti kondisi pelabuhan yang sepi dan kebutuhan untuk mencapai kapasitas muatan kapal dapat menyebabkan keterlambatan jadwal, mengakibatkan ketidaksesuaian antara jadwal yang ditetapkan dan kenyataan di lapangan.

Memperbaiki Penyimpangan

Tindakan perbaikan dilaksanakan selama proses pemantauan untuk mengatasi penyimpangan yang timbul. Hal ini disebabkan adanya kemungkinan suatu kegiatan akan dilaksanakan berbeda dari tujuan yang diharapkan. Mengambil tindakan untuk mencegah terjadinya penyimpangan tersebut dikenal sebagai memperbaiki penyimpangan. Untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal Di Kota Dumai, ketika kesalahan atau pelanggaran ditemukan, mereka akan memberikan sanksi kepada pelaku usaha dan individu. Dengan memberikan sanksi tersebut, tujuannya adalah untuk mencegah pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh individu atau badan usaha di kemudian hari. Oknum-oknum yang kedapatan melakukan kesalahan atau pelanggaran tidak pernah mendapatkan sanksi administratif, hanya pernah melakukan penurunan muatan jika ada kendaraan bermuatan lebih. Jelas bahwa penerapan sanksi tidak terlaksana sebagaimana seharusnya yang membuat tidak ada efek jera bagi oknum-oknum yang melanggar. Untuk itu perlu dilakukan tindakan yang lebih tegas lagi oleh pihak terkait. Hal ini dapat dikatakan bahwa tidak berjalannya dengan baik tindakan penyimpangan di dalam pemberian sanksi.

Kendala Yang Dihadapi dalam Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai

1. Kurangnya Kemampuan Sumber Daya Manusia. Dalam suatu konteks pengawasan, kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam pengawasan terhadap hal yang diawasi dapat menjadi kendala serius yang mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutan pengawasan itu sendiri. Di sebuah pelabuhan yang menjadi pusat pelayanan kapal ro-ro, kendala nyata muncul akibat rendahnya pemahaman dan kesadaran dari tim pengawas yang bertanggung jawab terhadap operasional harian. Para pengawas, yang seharusnya menjadi garda terdepan dalam memastikan kepatuhan terhadap standar dan regulasi, ternyata belum sepenuhnya memahami kompleksitas dan risiko yang terlibat dalam operasional kapal ro-ro. Kurangnya kemampuan ini tergambar dalam kurangnya pengetahuan mendalam tentang standar keselamatan maritim yang diterapkan dalam pelayanan kapal ro-ro. Pengawas yang tidak sepenuhnya memahami implikasi dari setiap standar cenderung mengabaikan aspek-aspek keselamatan tertentu, membuka celah untuk

ketidapatuhan dan meningkatkan risiko kecelakaan. Selain itu, pemahaman terhadap pentingnya kepatuhan dan peran strategis mereka dalam menjaga keamanan dan kualitas pelayanan juga rendah. Kurangnya pemahaman akan dampak negatif yang dapat timbul dari kelalaian atau ketidapatuhan mereka membuat para pengawas cenderung kurang proaktif dalam melaksanakan tugas pengawasan dengan cermat. Dengan adanya ketidaksesuaian antara standar yang telah ditetapkan dan perilaku masyarakat, diperlukan pendekatan yang lebih holistik untuk memahami dan menangani akar permasalahan, sambil memperhatikan kebutuhan ekonomi masyarakat. Sehingga, solusi yang diimplementasikan dapat mencapai keseimbangan antara kepatuhan terhadap standar dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

6.1 Kurangnya koordinasi antara pihak terkait. Koordinasi antara pihak pengawas di pelabuhan penyeberangan sangat penting untuk memastikan operasional yang efisien, aman, dan tertib. Pelabuhan penyeberangan adalah titik kritis dalam rantai transportasi yang menghubungkan daratan yang terpisah oleh perairan, dan berbagai pihak yang terlibat memiliki peran yang krusial dalam menjaga kelancaran dan keamanan proses penyeberangan. Di sebuah pelabuhan penyeberangan, terdapat berbagai pihak yang terlibat dalam pengawasan dan pengoperasian. Idealnya, semua pihak ini harus bekerja sama untuk memastikan bahwa proses penyeberangan berjalan dengan aman, efisien, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi kurangnya koordinasi yang menyebabkan berbagai masalah. Dalam konteks ini, Kurangnya koordinasi antara pihak terkait yang mendukung pengawasan di Pelabuhan ini terkendala dengan jam pengoperasian kapal. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses pengawasan yang maksimal terkait dengan kapasitas muatan yang masuk. Masih sering terjadinya keterlambatan jadwal pengoperasian kapal dikarenakan dengan kondisi/situasi yang tidak terduga di lapangan. Kondisi yang dimaksud ialah jika terkadang kondisi di pelabuhan sepi, tentu menunggu kapal penuh dulu untuk bisa berangkat. Kondisi menunggu kapal penuh sebelum berangkat adalah masalah yang sering terjadi di pelabuhan penyeberangan. Menunggu kapal penuh dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang. Waktu tunggu yang tidak pasti bisa membuat penumpang merasa bosan, terutama jika fasilitas di pelabuhan tidak memadai untuk mengisi waktu mereka. Kondisi ini bisa diperparah jika penumpang tidak mendapat informasi yang jelas tentang berapa lama mereka harus menunggu. Selain itu dikarenakan karna kondisi cuaca yang tidak mendukung. Kondisi cuaca yang tidak mendukung saat kapal berangkat adalah salah satu tantangan utama dalam operasional pelabuhan penyeberangan. Cuaca buruk dapat mempengaruhi keselamatan, efisiensi, dan kenyamanan penyeberangan laut. Cuaca yang tidak mendukung dapat menyebabkan penundaan keberangkatan dan kedatangan kapal. Kapal mungkin harus menunggu hingga cuaca membaik sebelum dapat berlayar dengan aman. Penundaan ini dapat mengganggu jadwal operasional pelabuhan dan mengakibatkan kerugian finansial bagi operator kapal dan pengguna jasa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan penulis mengenai Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan maksimal. Hal ini terlihat dari hasil penelitian berdasarkan empat indikator pengawasan yaitu menentukan standar, mengukur pelaksanaan, membandingkan pelaksanaan dengan standar, dan memperbaiki penyimpangan. Dalam konteks (1) Menentukan standar yang dimana standar

pelaksanaan pengoperasian kapal itu sendiri berdasarkan pada Peraturan Menteri No 62 Tahun 2019, dan Surat Edaran Gubernur No 43 tahun 2021 mengenai Penetapan Batas Muatan, selain itu untuk pengawasan yang kami lakukan yaitu pengawasan terhadap jadwal pengoperasian kapal. (2) Mengukur Pelaksanaan yaitu dengan melakukan pengukuran tingkat kepadatan penumpang dan kendaraan setiap harinya. Data yang terkumpul digunakan untuk mengantisipasi periode dengan kepadatan tinggi, dan langkah-langkah diambil untuk menjaga kelancaran penyeberangan, termasuk penyesuaian jadwal pengoperasian kapal. (3) Membandingkan pelaksanaan dengan standar yang dimana dalam hal ini masih belum berjalan dengan baik dan optimal dikarenakan masih adanya ketidaksesuaiannya dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu keterlambatan jadwal dan penumpukan antrian kendaraan/penumpang di Pelabuhan. (4) Memperbaiki penyimpangan dalam hal ini masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih adanya penumpang yang kepadatan melakukan kesalahan/penyimpangan dan tidak pernah mendapatkan sanksi administratif yang membuat efek jera bagi penumpang yang melakukan penyimpangan tersebut. Kendala-kendala yang ditemukan dalam Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai terdapat dua kendala, yakni kurangnya kemampuan sumber daya manusia di dalam pengawasan, serta kendala yang kedua yaitu kurangnya koordinasi antara pihak terkait.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis terkait Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai, penulis memberikan saran yang sifatnya membantu untuk Pengawasan Pelayanan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut: Kepada setiap pihak pengawas dalam lingkungan pengoperasionalan kapal ro-ro ini perlu adanya peningkatan kemampuan dan pengetahuan yang mendalam tentang standar keselamatan maritim yang diterapkan dalam pelayanan kapal ro-ro. Dan juga adanya tindakan yang lebih tegas terhadap masyarakat dalam ketidaktaan masyarakat dengan kebijakan yang diberlakukan untuk keamanan dan kenyamanan masyarakat. Dengan pemahaman yang kuat tentang standar keselamatan maritim, pihak pengawas dapat mengidentifikasi potensi bahaya, mengambil tindakan pencegahan yang tepat, dan merespons dengan cepat saat terjadi keadaan darurat, yang pada akhirnya dapat mengurangi risiko kecelakaan dan kerugian manusia. Maka dari itu, peningkatan kemampuan dan pengetahuan tentang standar keselamatan maritim merupakan langkah yang penting dan strategis dalam menjaga keselamatan, keamanan, dan keberlanjutan di sektor maritim. Kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pengelola Pelabuhan Dumai perlu peningkatan untuk komunikasi yang efektif. Peningkatan komunikasi yang efektif di pelabuhan penyeberangan sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional, keselamatan, dan kenyamanan bagi semua pengguna jasa. Dengan komunikasi yang baik, koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam operasional pelabuhan dapat ditingkatkan. Hal ini mencakup penjadwalan keberangkatan dan kedatangan kapal, komunikasi yang lancar mengurangi waktu tunggu dan memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan jadwal yang ada. Kepada setiap pihak yang terlibat perlu adanya peningkatan pelatihan kerja tim. Kerja tim yang baik merupakan kunci untuk mengatasi kendala operasional di pelabuhan penyeberangan. Pelatihan ini dapat membantu karyawan memahami peran mereka dalam tim, belajar berkolaborasi dengan anggota tim lainnya, serta membangun hubungan kerja yang kuat dan saling mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, & Zuchri, H. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. Syakir Media Press.
- Abubakar, & Rifa'i, H. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Akhiarullah, Wais, A. (2008). Efektivitas Penyediaan Layanan Publik Otoritas Dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan Di Pelabuhan Ulee_Lheue. 8, 1-7.
- Akhiarullah, Wais, A. (2008). Efektivitas Penyediaan Layanan Publik Otoritas Dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan Di Pelabuhan Ulee_Lheue. 8, 1-7.
- Amiruddin. (2017). Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Biak Nunfor. *Jurnal Gema Kampus*, 12(1), 45-53.
- Amiruddin. (2017). Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Biak Nunfor. *Jurnal Gema Kampus*, 12(1), 45-53.
- Amsila, Yoseph Freinademetz. (2020). *Pelaksanaan Pengawasan Kemenhub (Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah IV Riau-Kepri) Terhadap Fungsi Terminal Tipe A Bandara Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Anggrahini, W. P. (2019). Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(10), 555. <https://doi.org/10.25104/warlit.v26i10.931>
- Anggrahini, W. P. (2019). Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(10), 555. <https://doi.org/10.25104/warlit.v26i10.931>
- Arifin, Imamul, & Giana, H. W. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Bandung: PT.Setia Purna Inves.
- Arifin, Imamul, & Giana, H. W. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Bandung: PT.Setia Purna Inves.
- Astija, S., & Puspitasari, A. Y. (2019). Pengaruh Pelabuhan Sebagai Simpul Pertumbuhan Terhadap Pengembangan Wilayah Studi Kasus : Pelabuhan Paelangkuta Nusantara Raha. *Jurnal Planologi*, 14(1), 16. <https://doi.org/10.30659/jpsa.v14i1.3855>
- Astija, S., & Puspitasari, A. Y. (2019). Pengaruh Pelabuhan Sebagai Simpul Pertumbuhan Terhadap Pengembangan Wilayah Studi Kasus : Pelabuhan Paelangkuta Nusantara Raha. *Jurnal Planologi*, 14(1), 16. <https://doi.org/10.30659/jpsa.v14i1.3855>
- Bayyinah, A. Al, Solihin, I., & Wisudo, S. H. (2016). Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (Ppn) Kejawatanan Cirebon (Fishermen Satisfaction Service in Kejawatanan Cirebon Fishing Port). *Marine Fisheries: Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 7(1), 33-43. <https://doi.org/10.29244/jmf.7.1.33-43>
- Bayyinah, A. Al, Solihin, I., & Wisudo, S. H. (2016). Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawatanan Cirebon (Fishermen Satisfaction Service in Kejawatanan Cirebon Fishing Port). *Marine Fisheries: Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 7(1), 33-43. <https://doi.org/10.29244/jmf.7.1.33-43>
- Fannur, Ahmad Naufal. (2022). Efektivitas Pengawasan Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban Penumpang Oleh Syahbandar di Pelabuhan Makasar. Makasar: Politeknik Ilmu Pelayaran Makasar.
- Farezan, A. R. A., Zain, Z. S., & Ghufroon, M. (2023). Kesiapan Alat Forklift Dan

- Keterampilanoperator Terhadap Kualitas Kecepatan Bongkar Muat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(1), 642–651. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP>
- Farezan, A. R. A., Zain, Z. S., & Ghufron, M. (2023). Kesiapan Alat Forklift Dan Keterampilanoperator Terhadap Kualitas Kecepatan Bongkar Muat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(1), 642–651. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP>
- Feri Supriyanto. (2022). Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 5(1), 43. <http://jurnal.stier.ac.id/index.php/mnjm/article/view/240>
- Feri Supriyanto. (2022). Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 5(1), 43. <http://jurnal.stier.ac.id/index.php/mnjm/article/view/240>.
- Fiantika, & Feni, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT.Global Eksekutif Teknologi.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2006). *Bisnis*. Erlangga.
- Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia Sebagai Penyumbang Devisa Negara Dalam Perspektif Hukum Bisnis. 19(3), 419–444.
- Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia Sebagai Penyumbang Devisa Negara Dalam Perspektif Hukum Bisnis. 19(3), 419–444.
- Hersey, P., & Kenneth, H. B. (1988). *Management Of Organizational Behavior, Utilizing Human Resource*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Maharani, D., & Rosilawati. (2018). Pengaruh Pengawasan dan Pengendalian Terhadap Peningkatan Motivai Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Serang Kota Serang. *ECo-Buss*, 1(2), 51–58.
- Maharani, D., & Rosilawati. (2018). Pengaruh Pengawasan dan Pengendalian Terhadap Peningkatan Motivai Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Serang Kota Serang. *ECo-Buss*, 1(2), 51–58.
- Muhajir, M., Sugiarto, S., & Darma, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Kinerja Pelabuhan. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 5(3), 149–159. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v5i3.25978>
- Muhajir, M., Sugiarto, S., & Darma, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Kinerja Pelabuhan. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 5(3), 149–159. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v5i3.25978>
- Murdiyanti, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN.
- Parahita, N. A., Suthanaya, P. A., & Wedagama, D. M. P. (2021). Analisis Kinerja Dan Kebutuhan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Padangbai. *Jurnal Spektran*, 9(2), 95. <https://doi.org/10.24843/spektran.2021.v09.i02.p01>
- Parahita, N. A., Suthanaya, P. A., & Wedagama, D. M. P. (2021). Analisis Kinerja Dan Kebutuhan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Padangbai. *Jurnal Spektran*, 9(2), 95. <https://doi.org/10.24843/spektran.2021.v09.i02.p01>
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kepelabuhan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Minimal Angkutan Penyeberangan .
- Prihatini, A. E., & Reni, S. D. (2021). *Azas-Azas Manajemen*.
- Putra, A. A., & Djalante, S. (2016). Pengaruh Infrastruktur Dalam Meningkatkan Penemuan Vektor. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 6(1), 433–443.

- Putra, A. A., & Djalante, S. (2016). Pengaruh Infrastruktur Dalam Meningkatkan Penemuan Vektor. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 6(1), 433–443.
- Putra, E. (2015). Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Pt.Kereta Api (Persero) Divisi Regional iii Sumatera Selatan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(1), 54–67.
- Putra, E. (2015). Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Pt.Kereta Api (Persero) Divisi Regional iii Sumatera Selatan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(1), 54–67.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodeologi Penelitian*. Karanganyar: Literasi Media Publishing.
- Soeharto, I. (1999). *Manajemen Proyek*. Jakarta: Erlangga.
- Surat Edaran Gubernur No 41 Tahun 2021 Tentang Penetapan Jumlah Berat Yang Diizinkan/Tonase Kendaraan Angkutan Barang dan Muatan Pada Lintasan Pelabuhan Penyeberangan Dumai.
- Sururama, R., & Rizki, A. (2020). *Pengawasan Pemerintah*. Bandung: Cendekia Press.
- Sururama, R., & Rizki, A. (2020). *Pengawasan Pemerintah*. Bandung: Cendekia Press.
- Tadjudin. (2013). Pengawasan dalam Manajemen Pendidikan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.21274/taalum.2013.1.2.195-204>
- Tadjudin. (2013). Pengawasan dalam Manajemen Pendidikan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.21274/taalum.2013.1.2.195-204>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing.
- Zurkiyah, & Asfiati, S. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara. *Semnastek Uisu*, 248–252.
- Zurkiyah, & Asfiati, S. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara. *Semnastek Uisu*, 248–252.