

Tata Kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Tanjung Kapal Provinsi Riau

Yolanda Tira Malona Ginting¹, 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: Yolanda.tira4623@student.unri.ac.id¹ harapan.tua@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Kapal Ro-Ro telah menjadi elemen penting dalam memfasilitasi konektivitas antarwilayah di Indonesia, khususnya di Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai dan Pulau Rupat, dengan fokus pada aspek tata kelola, pelayanan, dan kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, Balai Pengelola Transportasi Darat, PT ASDP, PT Jembatan Nusantara dan pengguna jasa, menggunakan Teori *Good Governance* yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi dan juga efektifitas dan efisiensi dari UNDP (1997). Penelitian ini berfokus pada tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Kota Dumai dan Pulau Rupat. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menyoroti pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kapal Ro-Ro, yang saat ini minim karena kurangnya keterlibatan dalam proses pengawasan dan pengelolaan. Penelitian juga mengevaluasi penerapan regulasi dan kebijakan terkait pelayanan kapal Ro-Ro untuk menciptakan lingkungan yang stabil dan dapat diprediksi bagi semua pihak yang terlibat. Selain itu, penelitian ini mengamati sejauh mana informasi terkait jadwal operasional, tarif, dan proses pengelolaan kapal Ro-Ro tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat umum. Temuan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara jumlah kapal yang beroperasi dan ketersediaan dermaga yang memadai, yang mengakibatkan keterlambatan jadwal, ketidakpastian, dan ketidaknyamanan bagi masyarakat pengguna jasa. Kendala utama meliputi kurangnya sarana-prasarana dan rendahnya koordinasi antar stakeholder. Kesimpulan penelitian menyoroti perlunya perbaikan dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro guna meningkatkan partisipasi masyarakat, transparansi, efektivitas, dan efisiensi operasional serta mengatasi kendala sarana-prasarana dan koordinasi antar stakeholder. Rekomendasi untuk perbaikan sebaiknya terfokus kepada penyempurnaan regulasi, peningkatan informasi publik, dan optimalisasi sarana-prasarana.

Kata Kunci: Tata Kelola, Pelayanan, Kapal Ro-Ro

Abstract

Ro-Ro vessels have become an important element in facilitating connectivity between regions in Indonesia, especially in Riau Province. This research aims to analyze the governance of Ro-Ro ship services between Dumai and Rupat Island, focusing on aspects of governance, services, and constraints faced. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected through in-depth interviews with various stakeholders, such as the Riau Provincial Transportation Office, Bengkalis Regency Transportation Office, Land Transportation Management Center, PT ASDP, PT Jembatan Nusantara and service users, using Good Governance Theory, namely participation, legal certainty, transparency, and also effectiveness and efficiency from UNDP (1997). This research focuses on the governance of Ro-Ro ship services between Dumai City and Rupat Island. Through a qualitative approach, this research highlights the importance of community participation in the management of Ro-Ro vessels, which is currently minimal due to a lack of involvement in the monitoring and management process. The research also evaluates the implementation of regulations and policies related to Ro-Ro vessel services to create a stable and predictable environment for all parties involved. In addition, the study examined the extent to which information related to operational schedules, tariffs, and the Ro-Ro vessel management process is openly available and easily accessible to the general public. The findings show a mismatch between the number of

vessels operating and the availability of adequate docks, resulting in schedule delays, uncertainty and inconvenience for the service-using public. The main constraints include a lack of infrastructure and low coordination between stakeholders. The study's conclusions highlight the need for improvements in the governance of Ro-Ro ship services to increase public participation, transparency, effectiveness, and operational efficiency, as well as overcome infrastructure constraints and coordination between stakeholders. Recommendations for improvement should focus on improving regulations, increasing public information, and optimizing infrastructure.

Keywords: Governance, Service, Ro-Ro Ship



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

PENDAHULUAN

Indonesia, dengan ribuan pulau yang tersebar dari Sabang hingga Merauke, menghadirkan kompleksitas tersendiri dalam mengembangkan konektivitas antarwilayah. Provinsi Riau sebagai salah satu bagian dari kepulauan ini memiliki tantangan khusus dalam memfasilitasi pergerakan barang dan manusia di wilayahnya. Provinsi Riau sendiri adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terdiri dari pulau-pulau dan terletak di wilayah timur Sumatra. Wilayah ini memiliki sejumlah pelabuhan penting, dan dua di antaranya adalah Dumai dan Tanjung Kapal. Kedua pelabuhan ini memiliki peran strategis dalam menjalankan aktivitas perdagangan, mobilitas penduduk, dan pertumbuhan ekonomi di Provinsi Riau. Adapun Transportasi berupa Kapal Roro, yang berarti "Roll-on/Roll-off" dalam bahasa Inggris, adalah jenis kapal yang dirancang untuk mengangkut kendaraan dan kontainer. Dalam beberapa tahun terakhir, kapal Roro telah menjadi sangat penting dalam sistem transportasi laut Indonesia, terutama dalam mengangkut barang dan kendaraan dari dan ke pulau-pulau di Indonesia. Dengan demikian, pelayanan kapal Roro memainkan peran kunci dalam memastikan keberlangsungan ekonomi dan kehidupan masyarakat di Indonesia. Namun, pelayanan kapal Roro juga memiliki beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah manajemen operasional yang efektif dan efisiensi. Kapal Roro memerlukan infrastruktur yang baik, termasuk dermaga yang luas dan fasilitas lainnya, untuk dapat beroperasi dengan baik. Selain itu, pelayanan kapal Ro-ro juga memerlukan sistem manajemen yang baik untuk mengatur dan mengawasi operasional kapal, termasuk pelayanan jasa terkait seperti pilotage dan kapal tunda.

Dalam upaya meningkatkan konektivitas tersebut, moda transportasi laut memiliki peran vital yaitu dengan adanya Kapal Ro-Ro (Roll-on/Roll-off) yang muncul sebagai solusi yang efektif dalam mengatasi kendala bongkar muat kendaraan dan barang di pelabuhan. Dengan sistem ini, kendaraan bermotor dan mobil dapat dengan mudah masuk dan keluar dari kapal melalui landai, memungkinkan proses bongkar muat yang lebih cepat dan efisien. Provinsi Riau, dengan pulau-pulau berpenduduk dan potensi ekonomi yang terdistribusi secara geografis, dapat mengambil manfaat signifikan dari pelayanan kapal Ro-Ro. Dalam rangka meningkatkan konektivitas antar-pulau dan mendukung pertumbuhan ekonomi wilayah Provinsi Riau, terdapat trayek penting yang menghubungkan Dumai dan Tanjung Kapal Pulau Rupat. Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah mengalami pertumbuhan ekonomi yang cepat, yang memerlukan peningkatan infrastruktur dan pelayanan transportasi laut. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian lebih pada pelayanan kapal Roro, termasuk pengembangan infrastruktur dan sistem manajemen yang lebih baik untuk memastikan keberlangsungan dan efisiensi operasional kapal-kapal ini. Transportasi laut memainkan peran yang sangat krusial dalam menjembatani kesenjangan geografis di wilayah ini, dan salah satu bentuk transportasi laut

yang memiliki peran strategis adalah kapal Ro-Ro (Roll-on/Roll-off). Pulau Rupat, sebagai salah satu pulau yang berada di wilayah Provinsi Riau, memiliki potensi sumber daya alam dan manusia yang perlu dihubungkan dengan wilayah daratan, seperti Dumai. Pulau ini memiliki peran strategis dalam pengembangan ekonomi regional. Namun, keterbatasan aksesibilitas dapat menjadi hambatan dalam mengoptimalkan potensi tersebut. Kapal Ro-Ro muncul sebagai solusi yang potensial dalam mengatasi kendala tersebut. Meskipun demikian, implementasi pelayanan kapal Ro-Ro tidak jarang menghadapi berbagai tantangan. Peraturan dan regulasi terkait operasional kapal, infrastruktur pelabuhan yang memadai, serta keamanan dan keselamatan pelayaran menjadi beberapa aspek yang harus diperhatikan secara serius. Di samping itu, dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan dari operasional kapal Ro-Ro juga perlu dievaluasi dengan cermat.

Salah satu rute kapal Ro-Ro yang signifikan di Provinsi Riau adalah antara Dumai, sebuah kota pelabuhan penting, dan Pulau Rupat. Pulau Rupat merupakan Kawasan yang sudah ditetapkan sebagai kawasan strategis pariwisata nasional (KSPN) dan kawasan strategis pariwisata provinsi (KSPP). Dinas Pariwisata Provinsi Riau terus berupaya menggenjot kawasan tersebut menjadi lokawisata yang diminati banyak wisatawan. Transportasi laut memegang peranan vital dalam sistem logistik dan mobilitas di Indonesia, khususnya di wilayah kepulauan seperti Riau. Kapal Roll-on/Roll-off (Roro) merupakan salah satu moda transportasi laut yang penting karena kemampuannya mengangkut kendaraan dan penumpang secara bersamaan. Pengelolaan yang efektif dan efisien dari layanan kapal Roro sangat diperlukan untuk mendukung perekonomian dan meningkatkan konektivitas antar pulau. Provinsi Riau yang memiliki potensi ekonomi dan sosial yang signifikan. Kapal Ro-Ro menjadi tulang punggung dalam menghubungkan Pulau Rupat dengan Dumai dan wilayah-wilayah sekitarnya. Kapal Ro-Ro (Roll-on/Roll-off) muncul sebagai salah satu solusi yang efektif dalam mengatasi kendala bongkar muat kendaraan dan barang di pelabuhan. Daftar kapal yang menggunakan di pelabuhan Dumai ke Pelabuhan Tanjung Kapal antara lain adalah KMP Muria, KMP Kakap, KMP Swarna Bengawan. Adapun paparan mengenai daftar penyedia kapal yang di kelola oleh PT. ASDP (Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan) dan PT. Jembatan Nusantara. Adapun informasi penting mengenai volume muatan kapal (dalam Grosstone), jumlah penumpang, dan jumlah kendaraan yang dapat masuk ke dalam kapal masing-masing penyedia layanan. Akan tetapi, karena banyaknya penumpang yang menggunakan jasa Kapal Ro-Ro ini mengakibatkan penggunaan Kapal dengan Grosstone ini kurang efisien penggunaannya, yang dimana pemerintah provinsi kurang memberikan peranan dalam hal penetapan operasional kapal yang berlayar untuk saat ini.

Dalam pengelolaan pelayanan kapal Ro-Ro ini, penting untuk mengetahui kapasitas kapal, jumlah penumpang, dan volume muatan kargo yang dapat diangkut. Selain itu, tarif jasa pelabuhan penyeberangan juga merupakan suatu hal yang sangat penting, adapun tarif jasa Pelabuhan penyeberangan diatur berdasarkan peraturan gubernur nomor 8 tahun 2023. Dengan melihat Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2023 mengatur secara jelas besaran tarif jasa pelabuhan penyeberangan antara Dumai dan Tanjung Kapal Pulau Rupat. Tarif ini bersifat penting dalam mengatur biaya transportasi laut, yang pada gilirannya akan memengaruhi mobilitas penduduk, distribusi barang, dan pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Besaran tarif yang diatur mencakup berbagai golongan kendaraan dan penumpang. Dengan perincian tarif yang terinci untuk setiap golongan kendaraan, seperti roda dua (sepeda motor), roda empat (mobil), roda enam (mobil bus), roda delapan (truk), roda dua belas (truk besar), dan roda dua puluh empat (kendaraan berat), serta tarif jasa penumpang, regulasi ini memberikan pedoman yang jelas bagi penyedia layanan kapal Ro-Ro, operator pelabuhan, dan

pengguna jasa. Selain mengatur tarif, peraturan ini juga berperan dalam mengawasi keseimbangan antara biaya layanan dan aksesibilitas transportasi laut, sehingga transportasi menjadi lebih terjangkau dan efisien bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang besaran tarif jasa pelabuhan penyeberangan ini menjadi esensial dalam konteks tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai dan Tanjung Kapal Pulau Rupat.

Tata kelola yang baik harus melibatkan kerangka regulasi, kebijakan operasional, serta pengawasan yang cermat. Namun, dalam konteks pelayanan kapal Ro-Ro, tantangan tata kelola seringkali muncul akibat kompleksitas peraturan dan regulasi yang berlaku, serta koordinasi antar stakeholder yang diperlukan untuk menjaga kelancaran operasional. Meskipun demikian, implementasi pelayanan kapal Ro-Ro tidak jarang menghadapi berbagai tantangan. Peraturan dan regulasi terkait operasional kapal, infrastruktur pelabuhan yang memadai, serta keamanan dan keselamatan pelayaran menjadi beberapa aspek yang harus diperhatikan secara serius. Di samping itu, dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan dari operasional kapal Ro-Ro juga perlu dievaluasi dengan cermat seperti adanya Keterlambatan kapal Ro-Ro antara Dumai dan Pulau Rupat sering terjadi, mengakibatkan gangguan dalam jadwal pelayanan dan kerugian bagi pengguna jasa. Hal ini menciptakan ketidakpastian dalam mobilitas penduduk dan pengiriman barang, yang dapat berdampak negatif pada ekonomi dan kehidupan sehari-hari.

Adapun jam keberangkatan kapal dari pelabuhan penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal Pulau Rupat, yang berlaku dari pukul 07.30 hingga 19.30, seharusnya menjadi pondasi penting dalam mendukung konektivitas antar-pulau dan mobilitas masyarakat. Namun, ironisnya, dalam penerapannya, terdapat masalah serius yang perlu segera diatasi: kurangnya transparansi dalam pemberitahuan jam operasional kapal kepada masyarakat. Ketidaktransparan ini menciptakan sejumlah dampak negatif yang mengganggu efisiensi, keadilan, dan keselamatan. Masyarakat menjadi tidak pasti dan kesulitan merencanakan perjalanan mereka karena informasi yang tidak jelas. Selain itu, risiko kerumunan dan ketidakadilan dalam akses kapal juga muncul sebagai akibat dari kurangnya transparansi ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya serius untuk memastikan bahwa informasi mengenai jam operasional kapal menjadi lebih terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga konektivitas dan mobilitas antar-pulau dapat berlangsung dengan lebih aman, efisien, dan adil.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan infrastruktur pelabuhan dan kapal Ro-Ro di rute Dumai-Pulau Rupat telah mencapai titik penting. Meskipun kapal Ro-Ro menjanjikan mobilitas yang lebih baik bagi penduduk dan ekonomi lokal, ada sejumlah permasalahan yang muncul dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro tersebut. Tata kelola, sebagai konsep yang merujuk pada pengelolaan dan pengaturan suatu sistem atau entitas, menjadi kunci dalam memastikan pelayanan kapal Ro-Ro berjalan efektif. Kualitas layanan kapal Ro-Ro seperti kebersihan, kenyamanan, dan pelayanan penumpang juga bervariasi antara operator kapal. Salah satunya ialah pengelolaan dermaga yang tidak efisien dalam menampung kapal yang hendak bersender. Pengelolaan yang efektif dari layanan kapal Roro sangat diperlukan untuk mendukung perekonomian dan meningkatkan konektivitas antar pulau. Namun, berbagai tantangan dalam tata kelola, seperti infrastruktur pelabuhan yang terbatas, pengelolaan operasional yang kurang optimal, serta standar keselamatan dan keamanan yang tidak terpenuhi, menghambat operasional yang efisien. Infrastruktur pelabuhan yang kurang memadai, fasilitas bongkar muat yang terbatas, dan akses jalan yang buruk di sekitar pelabuhan sering kali menyebabkan keterlambatan dan antrian panjang. Selain itu, regulasi yang tidak sinkron atau kurang tegas dapat menimbulkan ketidakjelasan dalam operasional kapal Roro, mencakup izin operasional, tarif, dan standar pelayanan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan berbagai upaya perbaikan tata kelola. Investasi dalam pengembangan dan

modernisasi infrastruktur pelabuhan sangat penting, termasuk pembangunan dermaga yang lebih baik, fasilitas bongkar muat yang memadai, dan akses jalan yang lebih baik.

Memastikan standar keselamatan dan keamanan yang tinggi melalui peraturan yang ketat, pelatihan berkala bagi kru, dan inspeksi rutin kapal juga sangat diperlukan. Selain itu, pemerintah perlu menetapkan regulasi yang jelas dan mendukung operasional kapal Roro, termasuk kebijakan tarif yang adil, izin operasional yang transparan, dan insentif bagi operator yang meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, layanan kapal Roro dapat menjadi lebih andal dan berkontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi dan sosial di wilayah kepulauan. Tata kelola pelayanan kapal Roro dan regulasinya melibatkan kolaborasi antara pemangku kepentingan. Pemerintah daerah mengatur pelabuhan, sementara pemerintah pusat mengatur aspek yang lebih luas. Operator kapal Roro bertanggung jawab atas operasional dan layanan kepada pengguna. Penelitian ini mengkaji tata kelola pelayanan kapal Roro antara Dumai dan Pulau Rupat di Provinsi Riau, mengidentifikasi kendala, dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan mengenai dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan, sebagai landasan perencanaan kebijakan di masa depan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai – Tanjung Kapal, Provinsi Riau? Apa saja kendala dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai – Tanjung Kapal, Provinsi Riau? Penelitian ini bertujuan untuk: Mendeskripsikan tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai – Tanjung Kapal, Provinsi Riau. Mengidentifikasi kendala dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai – Tanjung Kapal, Provinsi Riau.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro serta dampaknya terhadap masyarakat dan lingkungan di Dumai dan Pulau Rupat. Dalam pendekatan kualitatif ini, penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menginvestigasi fenomena yang kompleks dalam konteks nyata, yaitu tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro di rute Dumai-Pulau Rupat. Lokasi penelitian merupakan objek penelitian di mana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Penyebrangan Bandar Sri Junjungan Kota Dumai- Tanjung Kapal, Pulau Rupat. Penelitian ini dilakukan di Kota Dumai, Provinsi Riau, yang terletak di pantai timur Pulau Sumatra. Kota Dumai memiliki peran penting sebagai pusat industri dan pelabuhan di Indonesia. Sedangkan, Penelitian ini juga dilakukan di Pulau Rupat, yang terletak di Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, Indonesia. Pulau ini merupakan salah satu pulau besar di Riau yang memiliki potensi alam dan strategis karena kedekatannya dengan Selat Malaka. Kedua lokasi ini dipilih karena merupakan titik fokus pelayanan kapal Ro-Ro yang menjadi objek penelitian. Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sarana agar mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan selama melakukan penelitian untuk mengetahui Tata Kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Pulau Rupat, Provinsi Riau. Dengan menggunakan metode purposive sampling, pengambilan informan berdasarkan kriteria yang spesifik, sesuai dan kompeten. Artinya subjek dipersiapkan untuk memahami dan menguasai masalah serta memberikan informasi yang lengkap dan akurat terkait data yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

Data Primer

Semua jenis informasi dan kejelasan langsung diambil dari sumber informasi, adalah pihak digunakan sebagai penyedia informasi penelitian. Dalam penelitian ini, informan memakai teknik purposive sampling. Selanjutnya ini adalah ciri untuk informan dalam penelitian ini yaitu: Informan memang mengetahui masalahnya dan secara langsung berpartisipasi dalam kegiatan target penelitian, biasanya ditandai dengan mampu menyampaikan informasi secara spontan, atau dengan menunjukkan menguasai saat menjawab persoalan, Informan memainkan peran aktif sebagai target penelitian dalam lingkungan kegiatan dan Informan merupakan pelapor lengkap yang memiliki waktu untuk diminta memberikan informasi.

Data Sekunder

Sumber data pelengkap yang didapat adalah dokumen (arsip), adalah, buku, jurnal, sumber daya hukum dan arsip lainnya terkait perumusan peraturan daerah, serta data di bidang lain yang tidak terkait dengan kebutuhan lembaga penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Ahyyar et al., 2020).

1. Observasi. Observasi mengacu pada metode di mana peneliti mempelajari perilaku yang sedang berlangsung dari peserta (atau subjek) mereka. Ini berbeda dengan teknik seperti wawancara atau kuesioner, karena observasi adalah studi tentang apa yang dilakukan subjek, bukan apa yang mereka katakan. Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan (Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, 2020). Ini kebalikan dari metode penelitian sekunder, di mana peneliti memilih untuk mempelajari data yang telah dikumpulkan sebelum studi mereka dimulai. Peneliti terjun langsung dan Melakukan pengamatan langsung di pelabuhan dan sekitarnya untuk memahami proses operasional dan interaksi antar stakeholder.
2. Wawancara. Wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan informan yang relevan seperti pejabat pemerintah, manajemen kapal Ro-Ro, dan masyarakat lokal.
3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menghimpun dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan tentang sejumlah dokumen, namun yang dilaporkan adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut. Data yang diperoleh mulai dari peneliti melakukan proses observasi dan wawancara dan survei bertujuan untuk melengkapi data dalam penelitian ini. Dokumen dalam hal ini berupa file hasil penelitian, foto, dsb.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tata Kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Tanjung Kapal

Berdasarkan pengamatan serta wawancara pada lokasi penelitian, jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini ialah metode kualitatif yang bersikap deskriptif, di Dinas Perhubungan Provinsi Riau, UPT Dinas Perhubungan Kecamatan Rupert, Balai Pengelolaan Transportasi Darat, PT. ASDP, dan juga PT.Jembatan Nusantara. Terlihat daripada semua pihak yang turut dalam Tata Kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Tanjung Kapal. Dalam

penelitian ini, penulis menggunakan indikator penelitian dengan teori dari (UNDP, 1997) sebagai berikut ini: Partisipasi, Kepastian Hukum, Transparansi dan Efektivitas & efisiensi. Indikator-indikator dari penelitian ini akan di jelaskan melalui penjelasan data dan informasi selanjutnya akan menganalisis data dan informasi yang di peroleh berdasarkan dari informan penelitian yang tujuannya untuk dapat mempelajari dan mengetahui bagaimana Tata Kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Tanjung Kapal. dengan menjabarkan data dan juga informasi yang didapatkan. Dengan begitu hasil penelitian ini dapat menjawab daripada rumusan masalah dalam penelitian ini.

Partisipasi

Partisipasi mengawasi dan implementasi kebijakan, dapat tercipta lingkungan yang lebih inklusif dan demokratis dalam pengelolaan kapal Ro-Ro. Partisipasi membantu memastikan bahwa kebijakan yang diambil mencerminkan kebutuhan nyata masyarakat dan pihak-pihak terkait lainnya. Partisipasi masyarakat merupakan aspek penting dalam tata kelola transportasi laut, termasuk pengelolaan pelabuhan Ro-Ro. Partisipasi ini memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, pengawasan, dan implementasi kebijakan terkait transportasi laut, sehingga dapat menciptakan sistem yang lebih inklusif, transparan, dan demokratis. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan, kebijakan yang dihasilkan akan lebih mencerminkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat lokal. Terungkap pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kapal tersebut. Para responden dengan jelas menyoroti minimnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan dan pengelolaan kapal Ro-Ro. Partisipasi aktif masyarakat sangat penting dalam memperbaiki operasional kapal Ro-Ro dan memastikan kebutuhan pengguna terpenuhi dengan baik. Mereka menegaskan bahwa tanpa masukan dan feedback dari pengguna, pihak pengelola kapal Ro-Ro tidak akan dapat memahami sepenuhnya apa yang diperlukan oleh masyarakat pengguna. wawancara tersebut menekankan urgensi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kapal Ro-Ro. Melalui partisipasi aktif masyarakat, kapal Ro-Ro dapat lebih baik memahami dan merespons kebutuhan pengguna, sehingga layanan yang disediakan dapat menjadi lebih baik dan lebih sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, langkah-langkah konkret perlu diambil oleh pihak terkait untuk melibatkan masyarakat secara lebih aktif dalam proses pengawasan dan pengelolaan kapal Ro-Ro, seperti dengan mengadakan pertemuan partisipatif, menyediakan saluran komunikasi yang terbuka, dan melakukan survei kepuasan pengguna secara rutin. Dengan demikian, partisipasi masyarakat dapat menjadi pendorong utama dalam meningkatkan kualitas layanan kapal Ro-Ro dan memperkuat tata kelola transportasi laut secara menyeluruh. Dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti pemilik kapal, pengusaha, pemerintah daerah, masyarakat setempat, dan pengguna layanan.

Kepastian Hukum

Kepastian hukum menjadi landasan yang penting dalam pengelolaan pelayanan kapal Ro-Ro. Melalui analisis data, penelitian ini akan menilai sejauh mana penerapan regulasi dan kebijakan yang mengatur pelayanan kapal Ro-Ro ini telah menciptakan lingkungan yang stabil dan dapat diprediksi bagi semua pihak yang terlibat. Kepastian hukum akan membantu dalam menciptakan rasa keamanan dan kepercayaan, baik bagi penyedia layanan maupun pengguna layanan kapal Ro-Ro. Penegakan hukum terkait dengan pelanggaran atau ketidakpatuhan dalam operasional kapal Ro-Ro bergantung pada beberapa faktor, termasuk ketersediaan sumber daya manusia dan finansial, efektivitas lembaga penegak hukum, dan kebijakan penegakan hukum yang diterapkan. Tanggung jawab untuk menegakkan aturan terkait

pelayanan kapal Ro-Ro ada pada pemerintah melalui lembaga terkait seperti Kementerian Perhubungan dan otoritas pelabuhan. Diharapkan bahwa penegakan hukum yang tegas dapat mendorong kepatuhan terhadap aturan dan meningkatkan keselamatan serta kualitas pelayanan kapal Ro-Ro secara keseluruhan. Kepastian hukum dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro bagi masyarakat ini diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2023 tentang retribusi daerah dan mengatur tentang tarif kapal menciptakan landasan yang kokoh serta kerangka kerja yang jelas bagi pelaksanaan dan pengawasan operasional kapal Ro-Ro. Melalui regulasi ini, masyarakat memiliki kepastian bahwa layanan kapal Ro-Ro akan dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal keselamatan, keandalan, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, keberadaan peraturan ini juga memberikan kepastian bagi para pemangku kepentingan, seperti pemerintah daerah, lembaga penegak hukum, dan pelaku usaha di sektor pelayanan kapal Ro-Ro, sehingga mendorong terciptanya lingkungan yang lebih teratur, aman, dan terpercaya dalam layanan transportasi maritim, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan keselamatan serta kualitas pelayanan kapal Ro-Ro secara keseluruhan bagi masyarakat pengguna.

Transparansi

Transparansi merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan kapal Ro-Ro. Hasil penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana informasi tentang jadwal operasional, tarif, dan proses pengelolaan kapal Ro-Ro ini tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat umum. Transparansi yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan kapal Ro-Ro. Nyatanya dalam kegiatan transparansi pun masih terdapat tantangan. Pembagian hasil dari penjualan tiket kapal ro-ro dilakukan dengan transparan antara pihak dinas perhubungan provinsi dan operator kapal. Petugas yang berada di loket adalah dari kedua belah pihak, yaitu dinas perhubungan provinsi dan operator kapal. Pembagian hasil penjualan tiket dilakukan secara langsung dan terbuka setelah semua trip penyeberangan selesai. Pihak dinas perhubungan mengambil bagian pada retribusi daerah, sementara pihak operator kapal mengambil bagian pada hasil penjualan tiket untuk kendaraan dan penumpang. Prosedur ini memastikan bahwa pembagian hasil penjualan dilakukan secara adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks transparansi ini ditemukan bahwa transparansi antara pihak pelaksana operasional kapal ro-ro dan masyarakat pengguna jasa masih belum dilakukan secara transparan, pelabuhan masih kurang siap dalam penyediaan wadah informasi yang dapat diakses oleh masyarakat pengguna jasa secara mudah.

Efektivitas dan Efisiensi

Penelitian ini akan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari pengelolaan pelayanan kapal Ro-Ro di lintasan Dumai dan Tanjung Kapal. Efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan dari pelayanan tersebut tercapai, sementara efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya yang optimal dalam mencapai tujuan tersebut. Analisis ini akan membantu mengidentifikasi potensi perbaikan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan kapal Ro-Ro, untuk meningkatkan kualitas dan kinerja keseluruhan. Kurangnya dermaga yang memadai untuk kapal Ro-Ro telah menyebabkan masalah serius bagi masyarakat. Dari segi sosial, penundaan kapal Ro-Ro menimbulkan tingkat stres yang tinggi dan ketidakpastian, terutama bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan keluarga atau membawa anak-anak kecil. Hal ini memberikan beban tambahan pada kesejahteraan psikologis masyarakat, terutama dalam situasi darurat. Dari perspektif ekonomi, penundaan dalam pengiriman barang

mengakibatkan kerugian ekonomi pada tingkat individu maupun keseluruhan masyarakat setempat. Penurunan harga barang dapat berdampak signifikan pada pendapatan rumah tangga dan stabilitas ekonomi lokal.

Dalam hal keamanan dan mobilitas, kurangnya dermaga yang memadai menghambat pelaksanaan tugas-tugas mendesak dan menimbulkan kekhawatiran bagi mereka yang bergantung pada kapal Ro-Ro untuk mencapai tujuan tertentu, baik dalam kegiatan sehari-hari maupun pekerjaan. Dari analisis ini, jelas bahwa peningkatan infrastruktur dermaga menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan kapal Ro-Ro serta meminimalisir dampak negatif yang ditimbulkan oleh penundaan dan ketidakpastian yang terjadi. Dengan memperbaiki kualitas infrastruktur dermaga dengan pengoperasionalan kapal, diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman, nyaman, dan efisien bagi masyarakat serta memperkuat konektivitas transportasi antarwilayah. Selain itu, langkah-langkah ini juga diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks efektivitas dan efisiensi ini dapat dilihat bahwa belum berjalan secara efektif dan efisien, keadaan ini dapat dilihat pada sering terjadinya keterlambatan jadwal kapal, keadaan ini disebabkan karena ketidaksiapan antara pelabuhan Dumai dan Pelabuhan Tanjung Kapal yang masing-masing hanya memiliki satu dermaga untuk kapal yang beroperasi ada tiga, sehingga pada kondisi tertentu keadaan ini membuat adanya ketidaklancaran arus penyeberangan.

Kendala Yang Mempengaruhi Tata Kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Antara Dumai – Tanjung Kapal

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung, maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Menurut Wasistiono dalam Maulidiah (2014) bahwa salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" (Public servant). Pendapat di atas secara jelas menunjukkan bahwa pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar pemerintahan yakni "pelayanan" dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan, sehingga bagaimana bentuk institusi pemerintah baik di tingkat pemerintah maupun pada pemerintah daerah mengkondisikan bagaimana organisasi pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif secara kelembagaan kepada masyarakat sebagai unsur yang dilayaninya, sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasar untuk hidupnya, karena pelayanan pada hakekatnya merupakan hak masyarakat. Menurut hasil observasi yang dilakukan penulis, adapun kendala dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro adalah:

1. Kurangnya Sarana dan Prasarana. Ketersediaan infrastruktur yang memadai akan mendukung kelancaran operasional kapal dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis secara langsung di Pelabuhan Dumai dan juga Pelabuhan Tanjung Kapal ditemukan bahwa infrastruktur terkait dengan fasilitas penumpang masih kurang memadai dan masih ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan. Kondisi pelabuhan dengan hanya ada satu dermaga, menyebabkan kapal-kapal yang beroperasi harus bergantian menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini dapat menyebabkan

keterlambatan dalam keberangkatan dan kedatangan kapal, terutama jika ada gangguan teknis atau cuaca buruk. Selain itu, kedatangan beberapa kapal dalam waktu yang sama dapat menciptakan kepadatan lalu lintas kapal di sekitar pelabuhan. Ketidaksesuaian antara jumlah kapal dan fasilitas dermaga dapat mengganggu jadwal operasional kapal. Kapal mungkin harus menunggu giliran untuk bersandar di dermaga, yang dapat mengganggu jadwal keberangkatan dan kedatangan mereka hal ini berdampak dengan kepuasan pengguna jasa.

2. Rendahnya tingkat koordinasi antar berbagai stakeholder. Pentingnya tingkat koordinasi antar berbagai stakeholder dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro dapat dipahami dari beberapa perspektif yang krusial. Pertama-tama, koordinasi yang baik memastikan keselamatan dalam operasi kapal Dengan saling berbagi informasi untuk mengurangi risiko kecelakaan dan insiden di perairan. Hal ini tidak hanya melindungi nyawa para pelaut dan penumpang, tetapi juga menjaga kelancaran operasional kapal Ro-Ro secara keseluruhan. Selain itu, koordinasi yang efektif juga meningkatkan efisiensi operasional. Dengan mengintegrasikan proses logistik, dalam hal penjadwalan layanan, stakeholder dapat memastikan bahwa semua aspek dari operasi kapal Ro-Ro berjalan dengan lancar. Dengan begitu, waktu tunggu di pelabuhan dapat diminimalkan, penumpang dan kargo dapat diangkut dengan tepat waktu, dan layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasar secara efektif. Adapun demikikian , koordinasi antar stakeholder yang ada masih menjadi kendala dalam tata kelola pelayanan kapal-ro-ro ini dikarenakan komunikasi antar stakeholder masih sangat kurang antara satu sama lainnya, Kurangnya komunikasi antar stakeholder menghambat pertukaran informasi yang penting untuk pengambilan keputusan yang tepat dan koordinasi yang efektif. Ketika informasi tidak mengalir dengan lancar antar pihak terkait, sulit untuk memahami kebutuhan, tantangan, dan prioritas masing-masing. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman, tumpang tindih dalam tugas, dan kurangnya keselarasan dalam upaya bersama. Kurangnya komunikasi antar stakeholder berdampak signifikan dalam pengelolaan pelabuhan Ro-Ro. Dalam perspektif kapal, kurangnya informasi yang diterima dari dinas perhubungan terkait perubahan jadwal dan penambahan trip dapat mengganggu efisiensi operasional kapal. Hal ini juga mencerminkan kurangnya perhatian dari pihak pemerintah terhadap kelelahan kru kapal, yang harus menangani beban kerja berat dengan jumlah trip yang tinggi. Dari sudut pandang supervisi perusahaan, kurangnya koordinasi dan komunikasi juga menimbulkan kendala dalam pengambilan keputusan yang efektif dan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, penting bagi para stakeholder untuk lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan komunikasi agar efisiensi operasional dan kepuasan pengguna layanan dapat ditingkatkan secara signifikan. Rendahnya tingkat koordinasi antar berbagai stakeholder merupakan kendala utama dalam tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro. Dari perspektif berbagai pihak terkait, terlihat bahwa kurangnya komunikasi antar stakeholder berdampak langsung pada efisiensi operasional dan pelayanan yang diberikan. Stakeholder seperti dinas perhubungan, UPT pengelola pelabuhan, operator kapal, dan pihak terkait lainnya mengakui bahwa kurangnya komunikasi menghambat pertukaran informasi yang penting untuk pengambilan keputusan yang tepat dan koordinasi yang efektif. Kendala ini juga tercermin dalam pengalaman langsung para pengguna layanan, seperti kapten kapal dan masyarakat pengguna kapal Ro-Ro. Mereka seringkali merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup terkait perubahan jadwal, penambahan trip, dan hal-hal penting lainnya, yang dapat memengaruhi keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi antar stakeholder tidak hanya berdampak pada efisiensi

operasional, tetapi juga pada kepuasan dan keselamatan pengguna layanan. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak terkait untuk meningkatkan komunikasi dan kerja sama dalam pengelolaan kapal Ro-Ro. Diperlukan upaya untuk memperbaiki alur komunikasi, meningkatkan transparansi informasi, dan mengintegrasikan proses pengambilan keputusan agar dapat merespons dengan cepat terhadap perubahan dan kebutuhan yang ada. Dengan demikian, diharapkan efisiensi operasional dapat ditingkatkan, kepuasan pengguna layanan terjamin, dan keselamatan dalam perjalanan kapal Ro-Ro dapat terjamin secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan terkait tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai dan Pulau Rupat di Provinsi Riau. Dengan menganalisis tata kelola ini, diharapkan dapat diidentifikasi kendala-kendala yang ada dalam pelayanan kapal Ro-Ro serta merumuskan rekomendasi perbaikan, maka dari itu penulis akan memaparkan kesimpulan sebagai berikut: Tata kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Tanjung Kapal Pulau Rupat menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal dalam pelaksanaannya. Untuk memahami lebih mendalam mengenai ketidaktercapaian optimalisasi dalam berbagai aspek tata kelola Pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Tanjung Kapal Pulau Rupat, dalam Konteks (1) Partisipasi, dalam konteks Partisipasi masyarakat dalam pengawasan kapal Ro-Ro penting untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Diperlukan langkah lebih lanjut untuk memaksimalkan partisipasi mereka dan memperkuat tata kelola transportasi laut. (2) Kepastian Hukum, dalam konteks kepastian hukum sudah tersedia hukum yang mengatur terkait dengan standar pelayanan yang menjadi dasar pihak pelaksana dalam pemenuhan layanan kepada masyarakat, selain itu juga terkait tarif kapal sudah ada peraturan gubernur yang dapat dilihat secara leluasa oleh masyarakat, sehingga jika terjadi ketidaksesuaian tariff kapal dengan peraturan yang berlaku masyarakat mempunyai kekuatan hukum untuk melaporkan hal yang tidak sesuai ini. (3) Transparansi, dalam konteks transparansi didapatkan bahwa belum berjalan dengan maksimal, transparansi antara pihak pelaksana dengan masyarakat masih belum berjalan baik, ketersediaan informasi tentang jadwal operasional kapal belum memiliki akses yang memudahkan masyarakat secara terbuka, sehingga masyarakat tidak memiliki kejelasan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. (4) Efektivitas dan Efisiensi, dalam konteks Efektivitas dan Efisiensi melalui hasil observasi didapatkan bahwa belum berjalan secara efektif dan efisien, kondisi pelabuhan yang masing-masing hanya memiliki 1 dermaga dengan 3 kapal yang beroperasi mengganggu kelancaran proses penyeberangan, hal ini mengakibatkan seringkali terjadi keterlambatan jadwal penyeberangan, selain itu waktu bongkar muat di dermaga terkadang tidak sesuai dengan yang ditentukan, sehingga kapal membutuhkan waktu lebih panjang untuk bergantian bersandar di pelabuhan. Kendala dalam tata kelola pelayanan kapal ro-ro ini ada 2 kendala. Kendala pertama yaitu kurangnya sarana dan prasarana. Kendala kedua yaitu Rendahnya tingkat koordinasi antar berbagai stakeholder.

Penulis memberikan saran yang jika dianggap perlu untuk dapat dijadikan bahan masukan mengenai tata kelola pelayanan kapal Ro-Ro antara Dumai dan Pulau Rupat di Provinsi Riau sebagai berikut: Peningkatan Ketersediaan Informasi dan sarana prasarana, menyediakan informasi yang lebih lengkap dan teratur mengenai jadwal operasional, tarif, dan proses pengelolaan kapal Ro-Ro kepada masyarakat pengguna jasa. Menggunakan berbagai saluran komunikasi yang efektif dan efisien untuk menyampaikan informasi, termasuk media sosial, situs web resmi, dan aplikasi seluler, selain itu melalui sistem pengumuman dan papan informasi di pelabuhan untuk menyediakan informasi yang lebih jelas, teratur, dan mudah

diakses oleh masyarakat. Mendorong praktik-praktik transparansi dalam penyelenggaraan layanan, termasuk pengungkapan informasi tentang proses pengelolaan dan pengawasan kapal Ro-Ro dan juga Kepada pihak pelaksana pengoperasionalan kapal Ro-Ro diharapkan untuk lebih memperhatikan dan menyesuaikan kondisi ketersediaan kapal dengan kondisi pelabuhan dan juga memperhatikan pengguna jasa yang cukup banyak, hal ini untuk memperbaiki arus kelancaran penyebrangan. Serta meningkatkan koordinasi dengan semua stakeholder pelabuhan dalam hal penyediaan kapal untuk dapat membantu memperbaiki arus kelancaran penyeberangan secara keseluruhan. Adanya perbaikan alur komunikasi antar stakeholder harus menjadi prioritas. Hal ini dapat dilakukan dengan membentuk forum atau mekanisme yang memfasilitasi pertukaran informasi secara teratur dan efisien, baik melalui pertemuan rutin, saluran komunikasi elektronik, atau platform daring khusus. Dengan demikian, setiap pemangku kepentingan dapat saling terhubung dan berbagi informasi secara langsung, sehingga dapat meningkatkan pemahaman bersama dan koordinasi dalam mengambil keputusan yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March).
- Ali, K., & Saputrah, A. (2020). Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 564. 14, 564–584.
- Astuti, R. ., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). Collaborative Governance Dalam Prespektif Administrasi Publik.
- Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). Sampul Collaborative Governance. In Collaborative Govenance Dalam Perspefkit Publik.
- Atrysia Maya Dyanti. (2016). Minat Masyarakat Terhadap Modatransportasi Trans Sidoarjo Atrysia. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, 1–8.
- Denhardt, Valerie, J., Denhardt, A., & B, R. (2013). The New Publik Service: Serving Not Steering, ME Sharpe Inc., New York.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Indera, E., Palit, A. R. R., Raharjo, T. E., & Purwasih, H. D. (2023). Pelayanan Transfortasi Laut Di Pulau Belakang Padang Kota Batam Sebagai Pendukung Pariwisata Daerah Dalam Kerangka Good Governance. 6(1), 202–213.
- Istianto, B., Ketutmudana, I., Arianto, Setio, B., & Afriyah, Siti, R. (2015). Profile Transportasi Angkutan Sungai , Danau , dan Penyeberangan di Indonesia. [http://digilib.ptdisttd.net/930/1/Profile Transportasi Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan di Indonesia.pdf](http://digilib.ptdisttd.net/930/1/Profile%20Transportasi%20Angkutan%20Sungai%20Danau%20dan%20Penyeberangan%20di%20Indonesia.pdf)
- Jackson, B., & Lasse, D. A. (2020). Tata Kelola Kapal dan Kinerja Keselamatan Pelayaran Ship Management and Shipping Safety Performance. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik - Vol. 07 No. 03, November 2020 <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>, 07(03), 1–12. <file:///C:/Users/Hp/Downloads/411-3250-2-PB.pdf>

- Kadarisman, M., Yuliantini, Y., & Majid, S. A. (2017). Formulasi Kebijakan Sistem Transportasi Laut. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 3(2), 161. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v3i2.101>
- Low, C. (2006). A framework for the governance of social enterprise. *International Journal of Social Economics*, 33(5–6), 376–385. <https://doi.org/10.1108/03068290610660652>
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). *Вестник Росздравнадзора*, 432.
- Mayarni, M., Syahza, A., Siregar, S. H., Khoiri, M. A., Nasution, M. S., Sulistyani, A., & Hariyani, E. (2022). Tata Kelola Kawasan Mangrove Terintegrasi Dalam Perspektif Governance Di Indonesia Kajian Teoritis Dan Empiris (S. A. . Resa Vio Vani (Ed.)). <https://repository.unri.ac.id/bitstream/handle/123456789/10807/4>. GOVERNANCE (Tata Kelola)_compressed.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Molan, K. S. H., Kaha, H. L., Nyong, F., Tokan, F. B., & Lamawuran, Y. D. (2023). Tata Kelola Laut dan Pesisir Berbasis Kearifan Lokal Desa Lewomuda Kabupaten Flores Timur. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 9(3), 979. <https://doi.org/10.32884/ideas.v9i3.1425>
- Narsa, I, M. (2023). Tata Kelola Perusahaan Sosial: Sebuah Tinjauan. <https://unair.ac.id/tata-kelola-perusahaan-sosial-sebuah-tinjauan/>
- Nina Tresia Pasaribu. (n.d.). Tata Kelola Pemerintahan Desa. <https://circle-archive.com/index.php/carc/article/view/19/26>
- Peraturan Gubernur Riau NO 8 Tahun 2023 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan peraturan perundang-undangan No.17. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, 1–205. [https://jdih.esdm.go.id/storage/document/UU No. 17 Tahun 2008 Pelayaran.pdf](https://jdih.esdm.go.id/storage/document/UU%20No.%2017%20Tahun%202008%20Pelayaran.pdf)
- Puspasari, A. (2019). Prinsip Prinsip Good Governance Transparansi dan Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara procedures of governance that is not properly managed and regulated . Consequently arise. *Perspektif*, 17(2), 195–201.
- Riyadi, S. F., Ady, M., & Darmawan, E. (2021). Tata Kelola Pelabuhan di Indonesia: Studi Kota Tanjungpinang. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(01), 17–25. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v6i01.3361>
- Rohman, A., & Hardianto, W. T. (2019). Reformasi Birokrasi dan Good Governance. Malang:Intrans Publishing. Intrans Publishing.
- Rudi Rinaldi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. 66(1), 37–39.
- Saleh, S. (2016). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. Analisis Data Kualitatif, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Sedarmayanti. (2012). Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” & Good Corporate Governance “Tata Kelola Perusahaan Yang Baik” (Edisi Ketiga). CV.Mandar Maju.
- Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan Nomor PM 62 Tahun 2019
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tuswoyo, Maesarini, I. W., & Rohmah, E. N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat. 74.
- UNDP. (1997). Governance for Sustainability Human Development. 1–40. <https://digitallibrary.un.org/record/492551>

Zukhri, S., Anwar, S., & Adriyanto, A. (2019). Tata Kelola Pelayaran Di Alur Pelayaran Barat Surabaya (Apbs) Guna Mendukung Tugas Operasi Koarmada II. Jurnal Strategi Pertahanan Laut, 5(2), 31–50. <https://koarmada2.tnial.mil.id/peran-fungsi->