

**NO: 6346/KOM-D/SD-S1/2024**

**APRESIASI PENGGUNA JASA TERHADAP INOVASI  
PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN  
RO-RO AIR PUTIH BENGKALIS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi**

**OLEH**

**NUR SYAFIRA ADININGSIH**  
**NIM: 11940321984**

**UIN SUSKA RIAU**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2024**

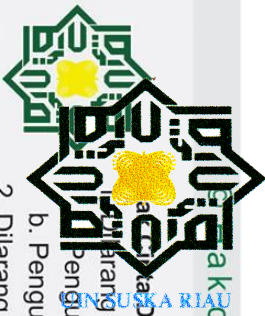
© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**كلية الدعوة و الاتصال**

**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nur Syafira Adiningsih  
NIM : 11940321984  
Judul : Apresiasi Pengguna Jasa Terhadap Inovasi Pelayanan Pelabuhan Ro-Ro Penyebrangan Air Putih Bengkalis

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 15 Januari 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Januari 2024



**Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A**  
NIP.19811118 200901 1 006

**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I,

**Dr. Toni Hartono, S.Ag., M.Si**  
NIP.19780605 200701 1 024

Penguji III,

**Mardiah Rubani, M.Si.**  
NIP.19790302 200701 2 032

Sekretaris/ Penguji II,

**Febby Amelia Trisakti, S.I.Kom., M.Si**  
NIP.19940213 201903 2 015

Penguji IV,

**Julis Suriani, M.I.Kom**  
NIK.130 417 019


## APRESIASI PENGGUNA JASA TERHADAP INOVASI PELAYANAN PELABUHAN RO-RO AIR PUTIH BENGKALIS

Disusun Oleh:

**Nur Syafira Adiningsih**  
11940321984


Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 01 Januari 2024

Pembimbing,



**Dr. Elfiandri, S.Ag., M.Si**  
NIP. 19700312 199703 1 006

Mengetahui  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



**Dr. Muhammad Badri, S.P., M.Si**  
NIP. 19810313 201101 1 004

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Syafira Adiningsih  
NIM : 11940321984  
Tempat/Tgl.Lahir : Bengkalis, 02 Agustus 2001  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : APRESIASI PENGGUNA JASA TERHADAP INOVASI PELAYANAN PELABUHAN RO-RO AIR PUTIH BENGKALIS

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulis Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



**Nur Syafira Adiningsih**

NIM. 11940321984





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nur Syafira Adiningsih  
NIK : 11940321984  
Judul : Apresiasi Pengguna Jasa Terhadap Inovasi Pelayanan Pelabuhan  
Penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 30 Mei 2023

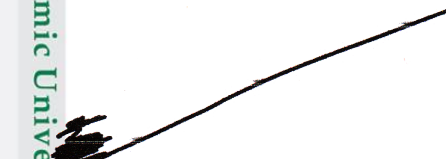
Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.


Pekanbaru, 30 Mei 2023

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

Penguji II,

  
Umar Abdur Rahim S.S.Sos.L.M.A  
NIK. 130 417 025

  
Darmawati, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIK. 130 417 026

Diindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
Dilarang hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Pekanbaru, 02 Januari 2024

No : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di  
Tempat.

***Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Nur Syafira Adiningsih  
NIM : 11940321984  
Judul Skripsi : Apresiasi Pengguna Jasa Terhadap Inovasi Pelayanan  
Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

***Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

**Pembimbing,**

**Dr. Elfiandri, S. Ag., M. Si,  
NIP. 19700312 199703 1 006**

**Mengetahui :  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**

**Dr. Muhammad Badri, M.Si.  
NIP. 19810313 201101 1 004**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan yang ada di penyeberangan Ro-Ro masih belum maksimal, sehingga perlu ada beberapa apresiasi pelayanan. Beberapa fasilitas penyeberangan yang dilakukan renovasi pada saat sekarang ini diantaranya adalah layanan penjualan tiket, layanan antrian, layanan pendukung seperti mushala dan WC. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apresiasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan pelabuhan Ro-Ro Bengkalis. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna pelabuhan roro Bengkalis tahun 2023. jumlah sampel di dalam penelitian ini yaitu 269 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apresiasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan di pelabuhan Roro Bengkalis dikategorikan sangat baik dengan persentase 70,44% dan dikategorikan cukup baik. Apresiasi terhadap inovasi pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan roro Bengkalis diantaranya adalah apresiasi inovasi pelayanan, apresiasi inovasi proses, apresiasi inovasi sistem dan apresiasi inovasi konseptual. Rata-Rata apresiasi terhadap inovasi tersebut berturut-turut yaitu 68,28 %, 68,28%, 72,71% dan 72,49%

**Kata Kunci: Apresiasi, Inovasi, Pelayanan, Pelabuhan Penyeberangan**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## ABSTRACT

*This research is being discouraged by the service available at the Ro-Ro crossing is still not maximum, so there needs to be some appreciation of the service. Some of the crossing facilities that are being renovated at the moment include ticket sales, front desk service, support services such as mushala and WC. This research aims to find out the public appreciation for the innovation of the port service Ro-Ro Bengkalis. This research method is quantitative. The population in this study is the entire user of the Bengkalis roro port by 2023. the number of samples in this research is 269 people. The data analysis technique used in the study is quantitative descriptive statistics. The results of the research show that public appreciation of service innovation in the port of Roro Bengkalis is categorized very well with a percentage of 70,44% and categorized quite well. Appreciation for the innovation of services provided by the Bengkalis port is among them the appreciation of service innovation, appreciation for process innovation, valuation for system innovation and valuation of conceptual innovation. The average appreciation for innovation was 68.28%, 68.28, 72.71% and 72.49% respectively.*

**Keywords:** *Appreciation, Innovation, Service, Port of Crossing*

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia yang diberikan kepada kita semua, terutama kepada penulis, dengan nikmat tersebut penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan sebagaimana mestinya. Adapun judul Skripsi ini adalah **“APRESIASI PENGGUNA JASA TERHADAP INOVASI PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN RO-RO AIR PUTIH BENGKALIS”**.

Penulisan Skripsi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apresiasi masyarakat terhadap apresiasi pelayanan pelabuhan Ro-Ro Bengkalis. Penulis telah mendapat berbagai bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan nasehat dan amanah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan sebagaimana mestinya.
2. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si, selaku Ketua prodi Jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si selaku pembimbing dalam penulisan Skripsi penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Skripsi penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mendidik dan membantu penulis selama perkuliahan.
5. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah banyak memberikan masukan dan saran serta semangat yang tak henti-hentinya kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

Demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun, sehingga setiap kesalahan penulisan, kutipan dan redaksi di dalam Skripsi ini dapat diperbaiki dan menjadi bahan evaluasi bagi



penulis. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca terutama bagi penulis sendiri.

Bengkalis, 22 Mei 2023  
Penulis,

**NUR SYAFIRA ADININGSIH**  
**NIM: 11940321984**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK** ..... ii

**KATA PENGANTAR**..... iv

**DAFTAR ISI**..... vi

**DAFTAR TABEL** .....viii

**DAFTAR GAMBAR**..... x

**BAB I PENDAHULUAN**..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Penegasan Istilah..... 4

1.3 Rumusaan masalah ..... 6

1.4 Tujuan Penelitian ..... 6

1.5 Kegunaan Penelitian ..... 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... 8

2.1 Kajian Terdahulu ..... 8

2.2 Landasan Teori ..... 20

2.2.1. Teori Apresiasi ..... 20

2.2.2. Teori Apresiasi Pelayanan..... 26

2.2.3. Pengertian Pelayanan ..... 36

2.2.4. Apresiasi dalam Inovasi Pelayanan..... 42

2.3. Konseptualisasi dan Operasional Variabel ..... 44

2.3.1 Konseptualisasi Variabel Penelitian..... 44

2.3.2 Operasional Variabel Penelitian..... 46

2.4 Kerangka Pemikiran ..... 49

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** ..... 50

3.1 Desain Penelitian ..... 50

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian..... 51

3.3 Populasi dan Sampel..... 51

3.3.1 Populasi ..... 51

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.2 Sampel.....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.5 Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.5.1 Uji Validitas .....	54
3.5.2 Uji Realibilitas .....	55
3.6 Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Tinjauan Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum KSOP Bengkalis.....	57
4.1.2 Gambaran Umum Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Bengkalis ....	60
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	65
5.1.1. Identitas Responden .....	65
5.1.2. Deskriptif Data .....	67
5.2 Hasil dan Pembahasan.....	77
5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
5.2.2 Rekapitulasi secara parsial Apresiasi Terhadap Inovasi Pelayanan Pelabuhan Roro Bengkalis .....	80
5.2.3 Rekapitulasi Secara General Apresiasi Terhadap Inovasi Pelayanan Pelabuhan Roro Bengkalis .....	84
<b>BAB VI KESIMPULAN.....</b>	<b>89</b>
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>903</b>



DAFTAR TABEL

© Hak Cipta Pranisnik IAIN Suska Riau  
 Site: sitem.iainsuskariau.ac.id  
 Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 2. 1	Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2. 2	Pelayanan Sektor Publik.....	38
Tabel 2. 3	Konsep Operasional .....	48
Tabel 3. 1	Jumlah Rata-Rata Penumpang Roro .....	52
Tabel 3. 2	Instrument Skala Likert .....	54
Tabel 5. 1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 5. 2	Distribusi Reponden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel 5. 3	Distribusi Reponden Berdasarkan Jumlah Penghasilan .....	66
Tabel 5. 4	Distribusi Reponden Berdasarkan Daerah Asal .....	67
Tabel 5. 5	Tanggapan Pelayanan tiket Secara Online.....	68
Tabel 5. 6	Tanggapan Mengenai Pemisahan .....	68
Tabel 5. 7	Tanggapan tambahan keamanan.....	69
Tabel 5. 8	Tanggapan layanan dan arahan keselamatan .....	70
Tabel 5. 9	Tanggapan mengantri paling lama 1 jam .....	71
Tabel 5. 10	Tanggapan ruang tunggu bagi penyeberang .....	71
Tabel 5. 11	Tanggapan jumlah kapal yang digunakan.....	72
Tabel 5. 12	prioritas bagi ambulance .....	72
Tabel 5. 13	Tanggapan Tarif Penyeberangan .....	73
Tabel 5. 14	Tanggapan Mengenai e- ticketing.....	74
Tabel 5. 15	Tanggapan sistem prioritas kendaraan.....	74
Tabel 5. 16	Tanggapan Pemasangan Tarif Penyeberangan.....	75
Tabel 5. 17	Tanggapan Tata Letak Pelabuhan.....	75
Tabel 5. 18	Tanggapan Kemudahan.....	76
Tabel 5. 19	Tanggapan Penataan Kendaraan .....	77
Tabel 5. 20	Tanggapan Duduk Di Ruang Penumpang .....	77
Tabel 5. 21	Uji Validitas Instrumen .....	78
Tabel 5. 22	Nilai Validitas.....	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





<b>Tabel 5. 23 Relibilitas Instrumen</b> .....	79
<b>Tabel 5. 24 Rekapitulasi Inovasi Pelayanan</b> .....	80
<b>Tabel 5. 25 Rekapitulasi Inovasi Proses</b> .....	81
<b>Tabel 5. 26 Rekapitulasi Inovasi Sistem</b> .....	82
<b>Tabel 5. 27 Rekapitulasi Inovasi Konseptual</b> .....	83
<b>Tabel 5. 28 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian</b> .....	84

**Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR GAMBAR

**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....49**  
**Gambar 4. 1 Srtuktur Organisasi KSOP Bengkalis.....57**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kabupaten Bengkalis terdiri dari delapan kecamatan, yaitu: Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan yang terletak di Pulau Bengkalis, Kecamatan Siak Kecil, Bukit Batu, Mandau dan Pinggir terletak di wilayah Pulau Sumatera dan Kecamatan Rupat dan Rupat Utara terletak di Pulau Rupat.<sup>1</sup>

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki layanan penyeberangan menggunakan ferry Ro-Ro atau *roll-on roll-off* yang menghubungkan dua kecamatan Sungai Pakning di sisi Pulau Sumatera dan Air Putih di sisi Pulau Bengkalis yang dipisahkan oleh laut sekitar 5 kilometer. Fungsi utama pelabuhan ini adalah untuk menghubungkan ibu kota Kabupaten Bengkalis dengan kota-kota lain di Pulau Sumatera.<sup>2</sup>

Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis ini dibangun pada tahun 1995. Sebelum menggunakan kapal Ro-Ro layanan penyeberangan menggunakan perahu tradisional yang disebut Pompong dengan kapasitas, teknis, dan keselamatan yang terbatas. Setelah dibangunnya pelabuhan Ro-Ro Bengkalis ini menjadi salah satu penunjang perekonomian masyarakat Kabupaten Bengkalis.<sup>3</sup>

Di pelabuhan ini ada kapal ferry/kapal Ro-Ro yang mengangkut kendaraan (mobil, motor, truk dan lain-lain) dan orang-orang yang ingin menyeberang dari Pulau Bengkalis ke Sungai Pakning dan begitu pula sebaliknya. Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut dalam aktivitasnya mempunyai peran yang sangat penting untuk pertumbuhan industri dan segmen usaha, karena dapat memberi kontribusi bagi perekonomian negara atau suatu daerah dimana daerah pelabuhan itu berada

<sup>1</sup> Website Kabupaten Bengkalis, diakses tanggal 22 Maret 2023, pukul 13.40 WIB

<sup>2</sup> Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis tahun 2023

<sup>3</sup> *Ibid*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





dan pembangunan nasional yang merupakan bagian dari mata rantai dan sistem transportasi maupun logistik. Inspirasi penulisan ini berdasarkan bahwa pendekatan sejarah maritim Indonesia hendaknya melihat seluruh wilayah perairan sebagai pemersatu yang mengintegrasikan ribuan pulau yang terpisah-pisah itu.<sup>4</sup>

Sarana transportasi dari Pulau Bengkalis ke Pulau Sumatera ini dapat menggunakan kapal penumpang (ferry) yakni Dumai, Pakning dan Pekanbaru. Selain itu masih terdapat kapal *Roll On Roll Off* (Ro-Ro) yakni kapal yang dapat mengangkut barang dan kendaraan roda dua dan roda empat, artinya bahwa untuk akses menuju ke Bengkalis sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan. Serta untuk membuka akses keseluruh kota-kota kecil dan besar di Pulau Sumatera. Penyeberangan kapal *Roll On Roll Off* (Ro-Ro) di Kabupaten Bengkalis ada satu pelabuhan, dua dermaga di Air Putih dan dua pelabuhan di Sungai Selari, tetapi pelabuhan yang bisa difungsikan hanya 3 pelabuhan yang diakibatkan gagal proyek di Pelabuhan Air Putih.<sup>5</sup>

Akibat kegagalan proyek tersebut warga meminta pihak Dishub Bengkalis tuntaskan proyek Ro-Ro ini agar kedepannya tingkat antrian tidak semakin parah. Pengguna jasa penyeberangan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan yang disebabkan karena atrian yang berjam-jam untuk giliran menyeberang serta fasilitas yang diberikan tidak memuaskan. Masyarakat juga menilai pihak Dinas Perhubungan Bengkalis tidak mampu memberikan pelayanan terbaik.<sup>6</sup>

Dalam dalam melayani transportasi publik melalui jalur laut, pemerintah Kabupaten Bengkalis telah mengoperasikan empat unit kapal *Roll On Roll Off* (Ro-Ro) yaitu: KMP Aeng Mas I, KMP Swarna Putri, KMP Bahari Nusantara dan KMP Tasik Gemilang. Jadwal penyeberangannya

<sup>4</sup> Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis tahun 2023

<sup>5</sup> Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, tahun 2023

<sup>6</sup> Suryanti, *History Of Ro-Ro Crossgates In The Bengkalis District, 1995-2019*, Jom FKIP

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Senin- Kamis sekitar 17 kali dari jam 06:30- 23.30, Jumat- Sabtu sekitar 21 kali dari jam 7:00-23:00.<sup>7</sup>

Pengoperasian pelabuhan Ro-Ro adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Hal ini berdasarkan keputusan Bupati Nomor 267/KPTS/VI/2018, tentang penetapan pelaksanaan pengoperasian pelabuhan penyeberangan Air Putih dan Sungai Selari.<sup>8</sup>

Kemudian mengenai penetapan tarif penyeberangan Ro Ro Air Putih–Sungai Selari, berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2022, tentang Tarif Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Kelas Ekonomi Lintas Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari Kabupaten Bengkalis. Perbup menggantikan perbup sebelumnya, yakni Perbup Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penerapan Tarif Jasa Pelayanan Penyeberangan di Air Khusus Lintasan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari Kabupaten Bengkalis.<sup>9</sup>

Dalam Perbup nomor 59 Tahun 2022 disebutkan secara jelas tentang besarnya tarif, mulai dari tarif untuk penumpang (bayi dan dewasa), kemudian jenis kendaraan mulai dari golongan I hingga golongan VIII. Tak hanya Perbup nomor 59 Tahun 2022, dasar hukum penerapan tarif jasa penyeberangan Ro-Ro Air Putih-Sungai Selari juga merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2016, disebutkan bahwa penumpang angkutan wajib memiliki tiket.<sup>10</sup>

Keberadaan pelayanan di pelabuhan Ro-Ro Bengkalis perlu melakukan beberapa apresiasi dalam pelayanan, misalnya pelayanan pembelian ticket, layanan maskapai yang digunakan, layanan antrian, beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat selama mengantri, misalnya WC, mushala dan ruang tunggu.

<sup>7</sup> *Ibid*,

<sup>8</sup> *Ibid*,

<sup>9</sup> Peraturan Bupati Bengkalis nomor 59 Tahun 2022 tentang Jasa Penyeberangan

<sup>10</sup> *Ibid*,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), apresiasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaruan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat), atau unsur yang mengalami pembaruan dalam bahasa modern).<sup>11</sup>

Dari beberapa masyarakat yang diwawancarai sebagai studi awal penelitian, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang ada di penyeberangan Ro-Ro masih belum maksimal, sehingga perlu ada beberapa apresiasi pelayanan. Beberapa fasilitas penyeberangan yang dilakukan renovasi pada saat sekarang ini diantaranya adalah layanan penjualan tiket, layanan antrian, layanan pendukung seperti mushala dan WC.<sup>12</sup>

Keberadaan beberapa apresiasi pelayanan yang ada di Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis memberikan beberapa apresiasi kepada masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan terdapat beberapa masyarakat merasa nyaman terhadap beberapa pelayanan yang dilakukan di Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis, namun ada juga yang merasa pelayanan yang dilaksanakan kurang komprehensif, misalnya penjualan tiket secara online, sistem pemesanan dilakukan secara online namun pembayarannya masih secara manual.<sup>13</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Apresiasi Pengguna Jasa terhadap Inovasi Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis”**.

## 1.2 Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran istilah atau kata-kata pada judul penelitian ini, maka peneliti perlu untuk menjelaskan istilah atau kata-kata tersebut agar dapat menjadi pedoman penelitian berikutnya.

<sup>11</sup> Iskandar, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010) h. 43

<sup>12</sup> Dokumentasi Wawancara Pra Penelitian, tanggal 18 Maret 2023

<sup>13</sup> *Ibid*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Apresiasi

Apresiasi adalah penghargaan terhadap sesuatu. Apresiasi adalah salah satu kata yang sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. Biasanya kata apresiasi digunakan untuk menunjukkan sikap menghargai atas apa yang telah diberikan atau dilakukan orang lain. Bukan hanya itu, kata apresiasi juga berarti memberikan nilai atau melakukan penilaian terhadap sesuatu.<sup>14</sup>

### 2. Inovasi

Apresiasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Apresiasi menurut Said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi.<sup>15</sup>

Apresiasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.<sup>16</sup> Menurut Hamel, apresiasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisms yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan.<sup>17</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut apresiasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

<sup>14</sup> Mohammad Asrori, *Psikologi Pembelajaran*, (Bandung: CV Wacana Prima, 2009), h.21

<sup>15</sup> Said, M. Mas'ud.. *Birokrasi di Negara Birokratis*. (Malang: UMM Press. 2007) h. 27

<sup>16</sup> Susanto. *60 Management Gems*. (Jakarta: Kompas, 2010) h. 158

<sup>17</sup> Ancok, Djamaludin. *Kepemimpinan dan Inovasi*. (Jakarta: Penerbit Erlangga. 2012) h.



### 3. Pelayanan

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>18</sup>

Kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari : Pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survey atas layanan yang diberikan.<sup>19</sup>

#### 1.3 Rumusaan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana apresiasi masyarakat terhadap apresiasi pelayanan pelabuhan Ro-Ro Bengkalis?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apresiasi masyarakat terhadap apresiasi pelayanan pelabuhan Ro-Ro Bengkalis.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi pengelola Ro-Ro Bengkalis, diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan mengenai apresiasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik.

<sup>18</sup>Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) h. 5

<sup>19</sup>Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaruan, 2005) h. 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

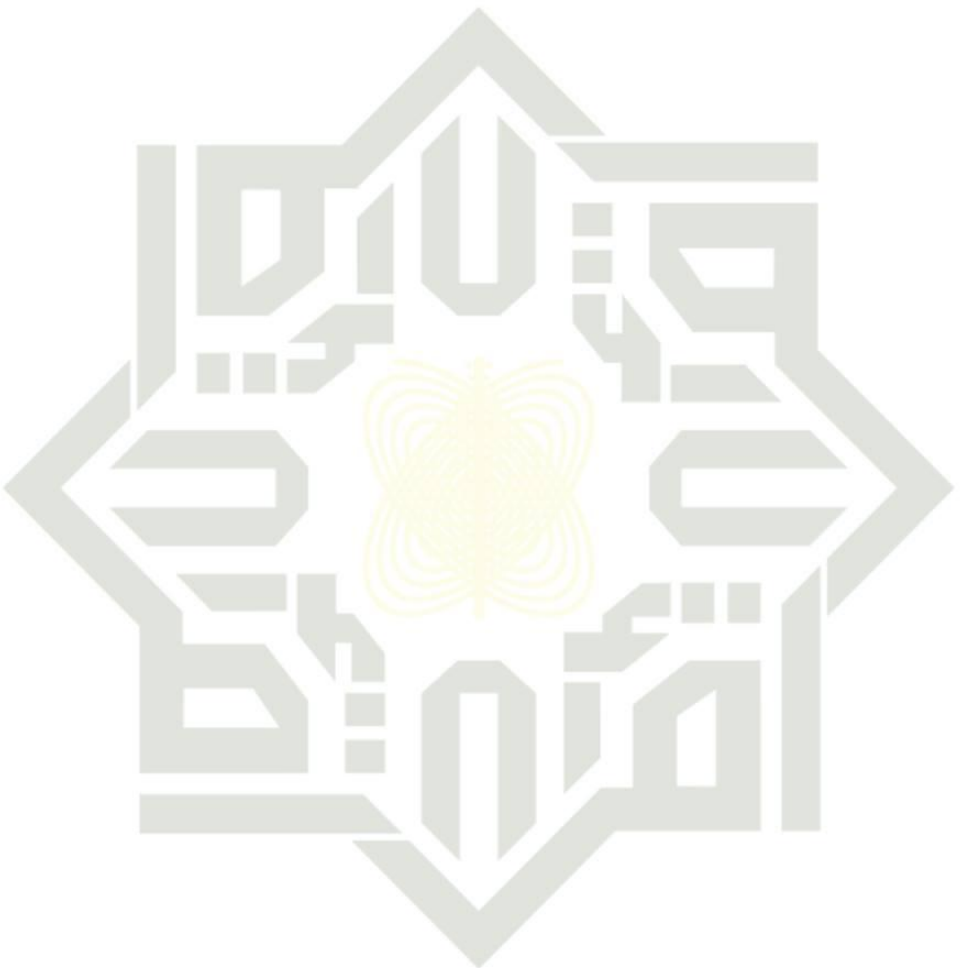
- b. Bagi Akademik, menjadi bahan referensi bagi pihak akademik dan kepada masyarakat mengenai tujuan pelaksanaan pelayanan di pelabuhan penyeberangan Ro-Ro khususnya di Kabupaten Bengkalis.
- c. Kepada masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam memperbaiki layanan publik

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kajian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Zurkiyah dan Sri Asfiati tentang Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara.<sup>20</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu bagaimana kinerja dan tingkat pelayanan pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara. Dalam menjawab rumusan masalah, menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 250 orang responden. Hasil penelitian nya menunjukkan bahwa Secara umum tingkat pelayanan yang ditinjau dari kapasitas dan prasarana yang ada saat ini di dermaga pelabuhan penumpang Teluk Nibung cukup baik. Akan tetapi masih memerlukan beberapa penambahan guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh pengguna jasa di pelabuhan penumpang Teluk Nibung.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Syanne Pangemanan dan Tampanatu Sompie tentang Tingkat Pelayanan Serta Ketersediaan Sarana Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Manado.<sup>21</sup> Studi penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kelayakan dari rencana pengembangan infrastruktur dan sarana angkutan penyeberangan dari sisi kelayakan infrastruktur, pelayanan dan sarana angkutan yang tersedia. Metode yang digunakan dalam mengkaji tingkat pelayanan serta ketersediaan sarana angkutan penyeberangan Pelabuhan Manado yaitu

<sup>20</sup> Zurkiyah dan Sri Asfiati, *Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, ISBN : 978-623-7297-39-0

<sup>21</sup> Syanne, Sompie, *Tingkat Pelayanan Serta Ketersediaan Sarana Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Manado*, Seminar Nasional X – 2014 Teknik Sipil ITS Surabaya, ISBN 978-979-99327-9-2

analisis data kualitatif berdasarkan interpretasi kondisi aktual di lapangan. Pengamatan dilakukan langsung di Pelabuhan Manado. Hasil penelitian ini yaitu Tingkat pelayanan sarana dan prasarana angkutan penyeberangan di pelabuhan manado, sesuai dengan persyaratan dan perlengkapan pelabuhan dengan kondisi yang masih baik. Hubungan yang mudah antara transportasi air dan darat, pelabuhan berada di lokasi yang mempunyai daerah pengaruh subur, pelabuhan mempunyai fasilitas bongkar muat barang dan gudang-gudang penyimpanan barang. Pelabuhan Manado juga mempunyai fasilitas bangunan pelabuhan seperti, pemecah gelombang, alur pelayaran, kolam pelabuhan, dermaga, alat penambat, gudang, gedung terminal, fasilitas pandu kapal, dan fasilitas-fasilitas lain untuk keperluan penumpang seperti bea cukai, keamanan, dan sebagainya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penelitian selanjutnya dilaksanakan oleh Yuveline Aurora dan Irawati Andriani mengenai Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Dengan Halte Angkutan Umum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi.<sup>22</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu bagaimana konsep desain keterpaduan (prasarana) koridor penghubung dan fasilitas pendukung Pelabuhan Bakauheni dengan angkutan umum dalam rangka meningkatkan pelayanan transportasi. Metode penelitian yang digunakan adalah *Whole System Design* dan metode analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah desain keterpaduan koridor penghubung dan fasilitas pendukung di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni dengan halte angkutan umum dalam rangka meningkatkan keterpaduan pelayanan transportasi di Lampung.

<sup>22</sup> Yuveline Aurora dan Irawati Andriani, *Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Dengan Halte Angkutan Umum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi*, Jurnal Transportasi Multimoda, Vol. 17 (2) (2019): 1-16

4. Penelitian Sapit Hidayat mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya.<sup>23</sup> Rumusan masalah penelitian adalah: Bagaimana implementasi kebijakan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya? Faktor apa saja yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya?. Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya Observasi, yaitu melakukan pengamatan dan mencatat obyek yang diteliti secara langsung hingga didapat data aktual. Wawancara yaitu membuat dan mengajukan pertanyaan yang mengarah kepada informasi guna mendapatkan pandangan subyek penelitian. Dipergunakan untuk memperoleh data primer dari sumber asli secara langsung yang bermanfaat untuk menjelaskan pokok pembahasan penelitian. Snowball digunakan sebagai teknik pengumpulan artinya data dikumpulkan sampai batas kecukupan informasi yang dibutuhkan dan dokumentasi untuk memperoleh data sekunder berupa data pelabuhan penyeberangan PT. ASDP Ferry Indonesia Ujung Surabaya. Proses analisis data kualitatif berjalan sebagai berikut : 1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri, 2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, menyintesis, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya. 3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum. Hasil penelitian implementasi kebijakan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan pada pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

#### 4. Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>23</sup>Sapit Hidayat, *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya*, Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial - Vol. 6 No. 1 Tahun 2022



Cabang Ujung Surabaya telah dilaksanakan namun belum berhasil. Belum berhasilnya implementasi dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sumber daya sarana prasarana dan kondisi sosial ekonomi. Saran dalam penelitian ini perlu meningkatkan kemampuan pelayanan oleh karyawan terutama yang bersentuhan secara langsung dengan penumpang di lapangan dengan jalan memberikan kursus pendek untuk meningkatkan soft keahlian pelayanan penumpang. Perlu penambahan personel keamanan pada area pelabuhan. Pengelolaan sumber daya keuangan lebih difokuskan penambahan sarana prasarana pendukung sehingga minimal setara dengan standar yang ditentukan dan memberikan pelatihan secara berkala karyawan sebagai pelaksana di lapangan. Serta Meningkatkan kesejahteraan karyawan terutama pada level bawah secara bertahap. Kelemahan pada penelitian ini adalah jumlah atribut dan informan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel masih sangat terbatas.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Penelitian yang dilakukan oleh John H. Frans, Rosmiyati A. Bella dan Benny T. Siahaan tentang Kinerja Dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau.<sup>24</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu bagaimana penilaian (persepsi) Penumpang tentang kinerja dan pelayanan Pelabuhan penumpang Tenau Kupang, bagaimana rekomendasi perbaikan kinerja dan pelayanan operasional guna pengembangan ke depan untuk Pelabuhan penumpang Tenau Kupang dan bagaimana standar pelayanan minimum Pelabuhan penumpang Tenau Kupang menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 37 Tahun 2015. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum terhadap kinerja pelayanan yang dialami yang dinyatakan dengan harga X, dan tingkat kepentingan menurut pengguna jasa yang dinyatakan dengan harga Y. Metode yang digunakan dalam menjawab rumusan masalah yaitu metode *Importance Performance*

<sup>24</sup> John , dkk, *Kinerja Dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau*, Jurnal Teknik Sipil, Vol. VII, No. 2, September 2018

*Analysis* (IPA) dan Analisis SWOT. Hasil penelitiannya yaitu kinerja dan pelayanan Pelabuhan penumpang Tenau Kupang berdasarkan penilaian (persepsi) penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna namun pelayanan yang diberikan belum memuaskan terdiri atas: kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal, tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit, Faktor-faktor ini menjadi prioritas utama untuk dibenahi menurut masyarakat. Faktor-faktor yang dianggap penting dalam pelayanannya dalam terminal penumpang dan menurut penjasaguna harus dipertahankan yaitu; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada penumpang, kepedulian petugas untuk standar pelayanan di terminal penumpang, keamanan dan kenyamanan selama berada di dalam terminal penumpang, keamanan barang bawaan, kemampuan berkomunikasi petugas pelabuhan dalam memberikan informasi jadwal kedatangan kapal. Faktor-faktor yang menurut pengguna jasa tidak begitu penting namun bagi pengguna jasa belum memuaskan sehingga pemberi jasa tidak perlu memprioritaskan untuk membenahi pelayanannya adalah; suhu udara dalam ruang tunggu, keinginan pihak pelabuhan dalam menerima kritik dan saran, tersedianya kantin/cafetaria di ruang tunggu, tersedianya tempat ibadah di ruang tunggu, tersedianya ruang terbuka untuk tempat santai/rekreasi. d. Faktor-faktor yang menurut masyarakat tidak begitu penting namun dalam pelayanannya diberikan melebihi harapan penumpang yaitu; ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal, kemampuan petugas untuk menanggapi permintaan dari penumpang, keramahan dan kesopanan petugas dalam ruang tunggu, perhatian secara khusus bila ada keluhan. Matriks perencanaan strategi dipilih strategi SO (*Strengths-Opportunities*) sebagai berikut: Memanfaatkan lokasi pelabuhan Tenau yang strategis dalam rangka meningkatkan ekspor-import perekonomian di wilayah

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



NTT; Memanfaatkan potensi pertumbuhan penumpang dengan meningkatkan pelayanan yang baik dari pengelola kepada pengguna jasa; Melakukan pengembangan dengan memperluas area gedung serta menyediakan fasilitas penunjang dan utama dalam terminal; Meningkatkan peran pemerintah pusat dalam pembangunan terminal baru dengan melihat status pelabuhan sebagai pelabuhan Internasional; Memberikan kesempatan usaha untuk masyarakat yang ingin membuka pertokoan di area terminal guna menambah pemasukan bagi pengelola; Kinerja dan pelayanan operasional Pelabuhan penumpang Tenau Kupang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum terdapat jenis pelayanan yang sesuai SPM, tidak sesuai SPM dan tidak diukur.

6. Penelitian yang dilaksanakan oleh Suryanti, Tugiman dan Asril mengenai *History Of Ro-Ro Crossgates In The Bengkalis District, 1995-2019*.<sup>25</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu bagaimana latar belakang pembangunan pelabuhan Ro-Ro Bengkalis, bagaimana perkembangan fisik pelabuhan Ro-Ro Bengkalis, dan bagaimana perkembangan arus penyeberangan di pelabuhan Ro-Ro Bengkalis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif dilakukan untuk mengetahui sejarah pelabuhan penyeberangan Ro-Ro di Kabupaten Bengkalis. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam metode sejarah yaitu: 1. Heuristik, adalah proses untuk mencari dan menemukan sumber sejarah. 2. Verifikasi, adalah menyelidiki apakah jejak itu sejati baik isi maupun bentuknya. 3. Interpretasi, adalah setelah memperoleh sejumlah fakta-fakta yang diperlykan maka kita harus menerangkan fakta itu menjadi keseluruhan yang masuk akal. 4. Historiografi, adalah suatu kegiatan penulisan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Bengkalis

<sup>25</sup> Suryanti, dkk, *History Of Ro-Ro Crossgates In The Bengkalis District, 1995-2019*, Jom FKIP-UR Volume 7 Edisi 2 Juli - Desember 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dibangun oleh Pemerintah Provinsi Riau pada tahun 1995, selanjutnya diserahkan terimakan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis pada tahun 2000. Pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Bengkalis ini dikenal juga dengan pelabuhan penyeberangan lintas Air Putih-Sungai Selari. perkembangan fisik pelabuhan dari awal pembangunan hingga sekarang selalu mengalami perkembangan, seperti penambahan dermaga, perluasan area parkir dan lain sebagainya, hal ini untuk memberi pelayanan dan kenyamanan kepada para penumpang, (3) arus penyeberangan dari awal pengoperasian hingga sekarang terus mengalami peningkatan-peningkatan yang signifikan, hal ini dikarenakan transportasi laut dengan menggunakan Ro-Ro dipandang sebagai alternatif yang paling baik ditinjau dari segi ekonomi dan efisiensi.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Natsir Husain dan Adithya Yudistira tentang Analisis Kinerja Pelayanan Prasarana Pelabuhan Feri Bajoe Kabupaten Bone.<sup>26</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu bagaimana gambaran kinerja pelayanan fasilitas prasarana ditinjau dari tingkat kepuasan penumpang (tidak berkendaraan dan berkendaraan) pada fasilitas-fasilitas utama pelabuhan Feri Bajoe. Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam penelitian ini, maka ditempuh proses sebagai berikut; 1. Teknik pengumpulan data a). Wawancara yaitu melakukan dialog secara langsung pada responden terpilih dalam menghimpun data yang relevan dan akurat, baik pada pengelola pelabuhan, pengusaha kapal Feri, dan penumpang, b). Metode observasi Data yang diperoleh dengan pengamatan langsung dilapangan, digunakan sebagai tambahan informasi, serta pembanding dari data yang diperoleh dari wawancara dan dari data skunder. Data yang dibutuhkan adalah fasilitas-fasilitas pokok pelabuhan utamanya pada Dermaga, dan Lapangan parkir (tunggu) kendaraan untuk naik ke kapal sebagai sasaran penelitian. c). Angket, melakukan

<sup>26</sup> Natsir, Yudistira, *Analisis Kinerja Pelayanan Prasarana Pelabuhan Feri Bajoe Kabupaten Bone*, Jurnal Arsitektur, Kota dan Permukiman (LOSARI)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pegumpulan data dengan cara menyajikan daftar pertanyaan secara tertulis (tertutup) terhadap responden untuk memperoleh data persepsi penumpang terhadap penggunaan parkir tunggu kendaraan dan terhadap ketersediaan sarana pendukung, kenyamanan dan keamanan pada fasilitas Parkir Tunggu Kendaraan. d). Dokumentasi, merekam kondisi fisik pelabuhan secara visual dalam bentuk gambar peta site dan foto-foto sesuai kebutuhan penelitian. Teknik analisa data dalam penelitian ini terhadap rumusan masalah kinerja pelayanan prasarana yaitu fasilitas dermaga dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif, sedang fasilitas parkir kendaraan tunggu dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan pengamatan dan Analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa : 1). Penyatuan jalur sirkulasi kendaraan dengan pejalan kaki ke Dermaga dan melewati antrian kendaraan Zona C cukup berpengaruh pada kecepatan pemberangkatan kapal, disebabkan terjadi perlambatan kendaraan naik ke kapal karena pengemudi biasanya memberi kesempatan bagi pejalan kaki menuju kapal.

8. Penelitian Ongky Dwi Prastiya, Rianto Rili P dan Wisnu Handoko mengenai Penataan Fasilitas Darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulau Pisau.<sup>27</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kesesuaian standar pelayanan minimum di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, apa saja kebutuhan fasilitas darat yang diperlukan pada pelabuhan, bagaimana zonasi rencana di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, bagaimana pola alur lalu lintas penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur. Penelitian ini dibuat untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Bahaur. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan melakukan pendekatan kuantitatif dengan alasan untuk melihat kualitas layanan jasa memerlukan skala pengukuran terhadap indikator layanan yang ditanyakan kepada responden. Dalam menganalisa data digunakan

<sup>27</sup> Ongky,dkk, *Penataan Fasilitas Darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulau Pisau*, Penataan Fasilitas Darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulau Pisau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa teknik yaitu analisis Kesesuaian Pelayanan Fasilitas Penumpang Analisis kesesuaian standar pelayanan fasilitas penumpang dengan cara mengidentifikasi pelayanan fasilitas yang ada telah sesuai dengan standar pelayanan untuk penumpang. Standar pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan, analisis demand Angkutan Penyeberangan dan *Forecasting Demand* Pelabuhan Penyeberangan, analisis kebutuhan fasilitas darat, analisis penerapan sistem zonasi pelabuhan penyeberangan, analisis pola lalu lintas kendaraan dan penumpang naik dan turun kapal, *Analisis Hazard Identification and Risk Assessment* (HIRA) dan analisis matriks interaksi antar fasilitas. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 1) Pada kondisi saat ini, tingkat kesesuaian standar pelayanan minimum di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur hanya mencapai sebesar 44,44% dan dapat dikatakan masih belum memadai atau belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni mengenai Studi Utilitas Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan.<sup>28</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah bagaimana model antrian fasilitas pelabuhan penyeberangan yang ideal dibuat. Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu data yang digunakan berupa data primer yang didapat langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, melalui kegiatan observasi dan survey produktivitas pelabuhan. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung, tetapi telah ada pada setiap instansi terkait. Data sekunder ini dapat diperoleh dengan menggunakan metode Kepustakaan yaitu dengan mempelajari teori dan literature dan modul perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sebagai landasan teori dalam menganalisa maupun pemecahan

<sup>28</sup> Sri Wahyuni, *Studi Utilitas Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan*



masalah. Hasil analisa data menunjukkan bahwa dengan menggunakan teori antrian yang dikembangkan oleh Mukhyi, menunjukkan bahwa kebutuhan akan loket pelayanan penumpang cukup satu loket saja, tetapi dilain pihak sesuai ketentuan Direktur Jendral Perhubungan Darat tahun 2010, bahwa pelayanan di loket penumpang, harus memberikan pelayanan perpenumpang paling lama 10 (sepuluh menit) atau maksimum waktu yang di standarkan adalah sepuluh menit, tetapi dilain pihak di pelabuhan Tanjung Api Api waktu pelayanan rata rata yang didapat adalah 12 detik, tetapi hasil perhitungan belum membutuhkan penambahan loket pelayanan penumpang. Berkaitan dengan hal tersebut utk perbaikan waktu standar pelayanan minimal lebih baik diganti menjadi 12 detik.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Penelitian yang dilaksanakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam.<sup>29</sup> Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan dan kepentingan masyarakat di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional Sekupang. Bagaimana kinerja pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional Sekupang. Apa saja kepentingan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional Sekupang. Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan teknik survey dan kuisisioner. Setelah data diperoleh, teknik analisa data yang digunakan yaitu teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai indeks kepuasan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Baik. Hanya saja kepuasan masing-

<sup>29</sup>Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam 2*, Universitas Internasional Batam Desember 2017

masing variabel perlu untuk mendapatkan perhatian dari masing-masing unit. Perlunya Kantor Pelabuhan Laut BP Batam untuk merancang dan melakukan implementasi program peningkatan mutu layanan pada variabel kompetensi pelaksana dan peningkatan mutu sarana dan prasarana bagi unit Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa di periode survei selanjutnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan peneliti lakukan, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Zurkiyah dan Sri Asfiati	Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara	Objek penelitian, Metode kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner	1. Metode kualitatif 2. Lokasi penelitian 3. Subjek penelitian yaitu pengelola dermaga penyeberangan
2	Syanne Pangemanan dan Tampanatu Sompie	Tingkat Pelayanan Serta Ketersediaan Sarana Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Manado	Objek penelitian tentang pelayanan pelabuhan penyeberangan	1. Lokasi penelitian 2. Subjek penelitian 3. Metode kualitatif
	Yuveline Aurora dan Irawati Andriani	Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Dengan Halte Angkutan Umum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi	Objek penelitian tentang pelayanan pelabuhan penyeberangan	1. Lokasi penelitian 2. Subjek penelitian 3. Metode kualitatif
	Sapit Hidayat	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya	Objek penelitian tentang pelayanan pelabuhan penyeberangan	1. Lokasi penelitian 2. Subjek penelitian 3. Metode kualitatif

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	John H. Frans, Rosmiyati A. Bella dan Benny T. Siahaan	Kinerja Dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau	1. Objek penelitian tentang pelayanan pelabuhan 2. Metode kuantitatif	1. Lokasi penelitian 2. Subjek penelitian
6	Suryanti, Tugiman dan Asril	<i>History Of Ro-Ro Crossgates In The Bengkalis District, 1995-2019</i>	Lokasi penelitian	1. Metode kualitatif 2. Variabel penelitian, dimana variabel penelitian ini sejarah pelabuhan RoRo Bengkalis
7	Guswandi, Marhadi Sastra dan Alamsyah	Rancangan Sistem Kartu Antrian Kendaraan Pada Pelabuhan Ferry (Ro-Ro) Air Putih Bengkalis.	Lokasi penelitian	1. Metode kualitatif 2. Variabel penelitian, dimana variabel penelitian ini Sistem antrian kendaraan
8	Muhammad Natsir Husain dan Adithya Yudistira	Analisis Kinerja Pelayanan Prasarana Pelabuhan Feri Bajoe Kabupaten Bone	Objek penelitian tentang pelayanan pelabuhan	1. Metode kualitatif 2. Variabel penelitian, dimana variabel penelitian ini kinerja pelayanan dan kinerja prasarana 3. Lokasi Penelitian 4. Subjek Penelitian
9	Ongky Dwi Prastiya, Rianto Rili P dan Wisnu Handoko	Penataan Fasilitas Darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulau Pisau	Objek penelitian tentang pelayanan pelabuhan	1. Metode kualitatif 2. Lokasi penelitian 3. Subjek Penelitian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



10 © Hak cipta milik UIN Suska Riau	Sri Wahyuni	Studi Utilitas Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan	1. Objek penelitian tentang pelayanan pelabuhan penyeberangan 2. Metode Kuantitatif	1. Lokasi Penelitian 2. Subjek Penelitian, di dalam penelitian ini tidak dibatasi subjek pada lokasi penelitian
10 © Hak cipta milik UIN Suska Riau	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam	Metode kuantitatif, pendekatan dan teknik pengumpulan data serta analisa data	1. Lokasi Penelitian 2. Subjek Penelitian.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1. Teori Apresiasi

#### a. Pengertian Apresiasi

Umumnya istilah apresiasi digunakan dalam bidang psikologi. Secara terminologi pengertian apresiasi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan. Sedangkan dalam kamus besar psikologi, apresiasi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.<sup>30</sup>

Menurut Asrori pengertian apresiasi adalah proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman.” Dalam pengertian apresiasi tersebut terdapat dua unsur penting yakni interpretasi dan pengorganisasian. Interpretasi merupakan upaya pemahaman dari individu

<sup>30</sup>Mohammad Asrori, *Psikologi Pembelajaran*, (Bandung: CV Wacana Prima, 2009), h.21

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap informasi yang diperolehnya. Sedangkan perorganisasian adalah proses mengelola informasi tertentu agar memiliki makna.<sup>31</sup>

Apresiasi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Apresiasi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Sejalan dengan hal itu, Rahmat Jallaludin mendefinisikan pengertian apresiasi sebagai: pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Kesamaan pendapat ini terlihat dari makna menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan yang memiliki keterkaitan dengan proses untuk memberi arti.<sup>32</sup>

Menurut Slameto pengertian apresiasi adalah proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui apresiasi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium.<sup>33</sup>

Sarlito W. Sarwono berpendapat apresiasi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Apresiasi berlangsung pada saat seseorang meniram stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Apresiasi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan.<sup>34</sup>

Sugihartono mengemukakan bahwa apresiasi merupakan kemampuan panca indera dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia.<sup>35</sup>

Apresiasi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan yang memapresiasi kan sesuatu itu baik atau apresiasi yang positif maupun

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 21

<sup>32</sup> Jallaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Karya,, 2010), h.64

<sup>33</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010) h.102

<sup>34</sup> Sarlito W Sarwono .*Pengantar Psikologi Umum*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) h. 45

<sup>35</sup> Sugihartono, *Psikologi Pendidikan*. (Yogyakarta. UNY Press, 2007) h. 34

apresiasi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Menurut Mulyana apresiasi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti apresiasi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Selanjutnya Mulyana mengemukakan apresiasi lah yang menentukan pemilihan suatu pesan dan mengabaikan pesan lain.<sup>36</sup>

Menurut Rakhmat mengungkapkan bahwa apresiasi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Apresiasi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuli*).<sup>37</sup>

Menurut Bimo Walgito, apresiasi merupakan aktifitas yang terintegrasi dalam diri individu, maka apa yang ada di dalam diri individu akan ikut aktif dalam apresiasi. Berdasarkan hal tersebut, maka apresiasi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu.<sup>38</sup>

Berdasarkan berbagai definisi apresiasi di atas, secara umum apresiasi dapat didefinisikan sebagai proses pemberian makna, interpretasi dari stimuli dan sensasi yang diterima oleh individu, dan sangat dipengaruhi faktor faktor internal maupun eksternal masing-masing individu tersebut.

### **5. Proses Terbentuknya Apresiasi**

Apresiasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui suatu proses. Walgito menyatakan bahwa terbentuknya apresiasi melalui suatu proses, dimana secara alur proses apresiasi dapat dikemukakan sebagai berikut: berawal dari

<sup>36</sup>Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*.(Bandung:PT.Remaja Rosdakarya, 2000), h. 168

<sup>37</sup>Rakhmat Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005) h. 98

<sup>38</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi, 2010), h.100.

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



objek yang menimbulkan rangsangan dan rangsangan tersebut mengenai alat  
 Indra atau reseptor.<sup>39</sup>

Proses ini dinamakan proses kealaman (fisik). Kemudian rangsangan yang diterima oleh alat indra dilanjutkan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini dinamakan proses fisiologis. Selanjutnya terjadilah suatu proses di otak, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan reseptor itu, sebagai suatu rangsangan yang diterimanya. Proses yang terjadi dalam otak/pusat kesadaran itulah dinamakan dengan proses psikologis. Dengan demikian taraf terakhir dari proses apresiasi ialah individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indra (*reseptor*).

Apresiasi merupakan bagian dari seluruh proses yang menghasilkan respon atau tanggapan yang dimana setelah rangsangan diterapkan kepada manusia. Subprosesnya adalah pengenalan, prasaan, dan penalaran. apresiasi dan kognisi diperlukan dalam semua kegiatan psikologis. Rasa dan nalar bukan merupakan bagian yang perlu dari setiap situasi rangsangan-tanggapan, sekalipun kebanyakan tanggapan individu yang sadar dan bebas terhadap satu rangsangan, dianggap dipengaruhi oleh akal atau emosi atau kedua-duanya.<sup>40</sup>

Proses pembentukan apresiasi menurut Walgito dapat digambarkan sebagai berikut:<sup>41</sup>

- a) Tahap pertama, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia.
- b) Tahap kedua, merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indera) melalui saraf-saraf sensoris.

<sup>39</sup> *Ibid*, h.104

<sup>40</sup> *Ibid*, h. 54

<sup>41</sup> Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2012), h. 102-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Tahap ketiga, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses psikologik, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor.
- 4) Tahap ke empat, merupakan hasil yang diperoleh dari proses apresiasi yaitu berupa tanggapan dan perilaku.

#### Komponen Apresiasi

Dalam proses apresiasi, terdapat tiga komponen utama berikut:

- 1) Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
- 2) Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang kompleks menjadi sarjana.
- 3) Interpretasi dan apresiasi kemudian ditrjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai rekasi.<sup>42</sup>

#### d. Manfaat Apresiasi

Manfaat yang dapat kita peroleh jika kita melakukan apresiasi terhadap sesuatu di antaranya adalah:

- 1) Agar kita dapat mengenal suatu karya. Artinya, kita tidak hanya tahu bahwa itu adalah karya, tapi kita memahami karya tersebut dari segala sisi.
- 2) Agar kita dapat meningkatkan serta memupuk kecintaan kita terhadap suatu karya, baik itu karya seni dari bangsa sendiri maupun dari luar. Serta, juga dapat meningkatkan dan memupuk kecintaan kepada sesama manusia.
- 3) Juga sebagai sarana untuk melakukan penilaian, penikmatan, empati, hiburan, serta edukasi.

<sup>42</sup>*Ibid*, h.54



Apresiasi juga mampu menimbulkan hubungan timbal-balik yang positif antara penikmat karya dan pencipta.

Selain itu, agar kita juga dapat memperoleh suatu pengalaman dan ilmu baru ketika menikmati karya rupa dan sebagai suatu bekal untuk menciptakan serta mengembangkan suatu karya yang lebih baik dan berkualitas di kemudian hari.<sup>43</sup>

### Tujuan Apresiasi

Dari *sense of beauty* atau rasa keindahan yang diberikan oleh Tuhan untuk manusia. Apresiasi yang diberikan juga tidak melulu bernilai positif saja, kadang bisa juga bernilai negatif. Tujuan seseorang melakukan apresiasi adalah menjadikan masyarakat agar tahu apa, bagaimana, dan alasan dari karya tersebut diciptakan. Maka, dapat disimpulkan bahwa agar masyarakat dapat menanggapi, menghayati, dan menilai suatu karya. Tujuan lain dari apresiasi adalah untuk mengembangkan nilai estetika dari suatu karya, serta mengembangkan kreasi dan untuk suatu penyempurnaan hidup.<sup>44</sup>

### f. Indikator Apresiasi

Sobandi membagi apresiasi menjadi dua dimensi yaitu, apresiasi sebagai suatu sikap (*attitudes*) dan apresiasi sebagai suatu aksi (*actions*). Apresiasi sebagai suatu sikap sering didefinisikan sebagai suatu kebiasaan (*habits*) dan keahlian (*skills*), tetapi apresiasi seharusnya mengandung suatu sikap atau perasaan tentang seni yang membawa individu kepada suatu pengalaman tentang seni.<sup>45</sup>

Apresiasi dapat mengembangkan kebiasaan mental berupa perhatian (*attentions*) dan ketertarikan (*interest*) secara bersama-sama membawanya dengan keahlian yang dituntut dalam keahlian dan

<sup>43</sup> Aminudin, *Pengantar Apresiasi Karya Sastra* (Bandung: CV. Sinar Biru, 1987), h.35.

<sup>44</sup> *Ibid*, h.34

<sup>45</sup> Sobandi, Bandi, *Model Pembelajaran Kritik dan Apresiasi Seni Rupa*. (Solo: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2008) h. 108

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kemampuan yang tumbuh dari pengulangan dan perhatian dari pengalaman.

Jadi dapat dikatakan bahwa apresiasi sebagai suatu sikap dapat tumbuh dari pengulangan dan perhatian dari pengalaman yang dapat diperdalam melalui studi secara formal. Apresiasi sebagai suatu aksi dapat dilatih melalui kegiatan apresiasi. Kegiatan ini meliputi bagaimana seorang apresiator melakukan pengamatan dengan memusatkan perhatian, mengenal perbedaan, meningkatkan pemahaman kontekstual dan penilaian. Apresiator harus terlibat aktif dalam kegiatan apresiasi seni dalam kehidupan sehari-hari.<sup>46</sup>

Terdapat beberapa indikator dalam apresiasi sesuai dengan tingkatan apresiasi yaitu sebagai berikut:<sup>47</sup>

1. Apresiasi empatik, yaitu apresiasi yang hanya menilai baik dan kurang baiknya sebuah karya seni berdasarkan penglihatan.
2. Apresiasi estetis, yaitu apresiasi yang menilai keindahan disertai pengamatan dan perasaan yang mendalam.
3. Apresiasi kritis, yaitu apresiasi yang sudah dalam tingkatan penganalisisan, berupa mengklarifikasi, mendeskripsikan, menjelaskan, menafsirkan, mengevaluasi, dan menyimpulkan pengamatan.

## 2.2. Teori Apresiasi Pelayanan

### a. Pengertian Apresiasi

Apresiasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaruan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat), atau unsur yang mengalami pembaruan dalam bahasa modern).<sup>48</sup> Apresiasi merupakan

<sup>46</sup>Maziere, Christelle, *Artistic Education in France: From the State to the Classrooms' Practices*. International Journal of Education & the Arts, 2015.

<sup>47</sup>Aminuddin. *Pengantar Apresiasi Karya Sastra*. (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2014), h. 67

<sup>48</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembaruan dalam pelayanan, misalnya pelayanan dari penjualan yang terlalu bertele-tele menjadi pelayanan yang simpel dan mudah.

Menurut Rogers apresiasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank apresiasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Apresiasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Apresiasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno apresiasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.<sup>49</sup>

Apresiasi layanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk mengatakan bahwa apresiasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.<sup>50</sup>

<sup>49</sup> Marten Prasetyo Junior, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang)*, Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang

<sup>50</sup> Pratama, M Rizky. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)*. Volume 1 journal.unair.ac.id, 2013

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Jenis-Jenis Apresiasi Pelayanan Publik

Jenis-jenis apresiasi pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto terbagi menjadi empat jenis yaitu:<sup>51</sup>

### 1) Apresiasi pelayanan

Apresiasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.<sup>52</sup>

### 2) Apresiasi dalam proses

Apresiasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.<sup>53</sup>

### 3) Apresiasi sistim

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.<sup>54</sup>

### 4) Apresiasi konseptual

Apresiasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.<sup>55</sup>

Apresiasi bukan hanya dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Apresiasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan apresiasi tersebut. adapun jenis-

<sup>51</sup>Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan Dan Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2011) h. 45

<sup>52</sup>Muluk, M.R. Khairul, *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. (Malang: Banyumedia, 2008). h.44

<sup>53</sup>Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. (Jakarta: STIA LAN, 2012) h. 76

<sup>54</sup>Ancok, Djamaludin. *Kepemimpinan dan Inovasi*. (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012) h.

<sup>55</sup>Said, M. Mas'ud. *Birokrasi di Negara Birokratis*. (Malang: UMM Press, 2007), h. 27



jenis apresiasi pada organisasi sektor publik menurut Muluk sebagai berikut ini:<sup>56</sup>

- 1) Apresiasi Produk  
Apresiasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
- 2) Apresiasi Proses  
Apresiasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
- 3) Apresiasi Metode  
Pelayanan Apresiasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.
- 4) Apresiasi strategi atau kebijakan  
Apresiasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
- e) Apresiasi Sistem  
Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

#### Cara Menerapkan apresiasi

- 1) Nilai.

<sup>56</sup> Muluk, *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyuwangi media., 2008). h. 44

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pembatasan pihak yang cukup aneh, personil tidak akan berapresiasi tanpa lisensi: budaya inovatif membutuhkan pemerintahan pro-apresiasi dan dukungan dari atas untuk memastikan ide-ide terangkut. Masalah kebijakan dan perilaku: mengintip apresiasi dalam setiap pesan. Memelihara budaya kepercayaan di mana apresiasi dipandang sebagai hal yang alamiah, bahkan biasa, dan personil berkomunikasi secara bebas dalam mendukung: ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu diperbolehkan.<sup>57</sup>

Menyelaraskan insentif dan manfaat, memperbaiki disinsentif, dan memperkenalkan apresiasi dalam setiap bagian dari organisasi, misalnya, melalui penghargaan, penentuan upah, dan bercerita. Tumbuhkan hal yang bekerja untuk membuat budaya inovatif semakin kuat.<sup>58</sup>

#### 2). Sumber Daya

Sebuah sumber daya merupakan sumber atau pasokan dimana sebuah organisasi mendapatkan keuntungan. Letakkan apresiasi pada inti strategi dan melengkapinya. Mengidentifikasi bidang prioritas untuk inovasi. Memperbaharui kebijakan sumber daya manusia untuk mengeluarkan yang terbaik dari inovator. Membangun lingkungan fisik yang membuat orang berpartisipasi.<sup>59</sup>

Mengeksploitasi perbedaan: melibatkan personil yang bersemangat yang berpikir kreatif dan melihat pola-pola baru, penggambaran pada teknologi baru untuk menarik kebutuhan dan kemungkinan secara bersama-sama. Membentuk tim khusus dan jaringan yang bertanggung jawab untuk mempromosikan inovasi. Mendorong dan menarik untuk menciptakan tekanan untuk inovasi, juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>60</sup>

Mengelola persediaan dan arus pengetahuan untuk memperkaya bahan baku pemikiran kreatif. Apresiasi keuangan untuk memastikan bahwa

<sup>57</sup> *Ibid*, h.46

<sup>58</sup> Winarno, Budi. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. (Yogyakarta: Ekosini, 2007).h. 73.

<sup>59</sup> Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*. (London: The Free Press, 2019), h. 135.

<sup>60</sup> Suwarno, Yogi, *Inovasi di Sektor Publik*. e-book. Diakses pada 9 juni 2016,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kurangnya sumber daya bukanlah kendala serius. Alihkan sebagian kecil dari anggaran untuk menghasilkan, memilih, melaksanakan, dan menyebarkan inovasi, termasuk pelatihan. Dana untuk hasil yang dicapai, bukan aturan yang dipatuhi. Mengambil persediaan dengan menghargai pertanyaan, inspeksi, dan audit dari apa yang bekerja, menjanjikan, atau muncul.

#### 3). Proses

Sebuah proses bisnis adalah kumpulan yang saling terkait, kegiatan atau tugas terstruktur yang melayani tujuan tertentu: dimulai dengan tujuan misi dan berakhir dengan pencapaian tujuan itu. Memberikan organisasi manajemen, operasional, proses dan pendukung yang meningkatkan pengetahuan percaloan ide dari generasi ke seleksi, implementasi, dan difusi.

Membuat apresiasi sebagai prasyarat pekerjaan dan menentukan pekerjaan di sekitarnya. Berikan waktu untuk berpikir. Membuka ruang untuk ide-ide dan menarik ide tersebut dari orang-orang di semua tingkatan. Mengembangkan daftar alat, metode, dan pendekatan untuk mencoba hal-hal, termasuk inkubator, laboratorium, pencari jalan, pilot, dan pekerjaan yang menipu. Bermain-main dan mencoba dengan prototipe dan pilot. Mengevaluasi eksperimen. menekankan menarik pengguna melalui teknologi pendorong untuk mengkooptasi konsumen dalam inovasi.<sup>61</sup>

Berkolaborasi dengan pihak luar untuk membantu memecahkan masalah. Juga mencari informasi dari luar, misalnya dengan pembandingan, melakukan kunjungan situs, dan berpartisipasi dalam jaringan profesional. Mengurangi prosedur berbasis bukti. Bentuk bujukan untuk adopsi,

<sup>61</sup>Samsara, Ladiatno. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)*. Universitas Airlangga. Volume 1. 16 November 2015.



pengskalaan, dan difusi oleh tim dan jaringan. Menjadi pintar tentang risiko dan bagaimana mereka dapat dikelola.<sup>62</sup>

#### 4). Proses Apresiasi

Rogers menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam apresiasi yaitu:<sup>63</sup>

##### a) *Knowledge* (pengetahuan)

Proses keputusan apresiasi dimulai dengan tahap pengetahuan, yaitu tahap dimana seseorang menyadari adanya suatu apresiasi dan ingin tahu bagaimana fungsi apresiasi tersebut. Pengertian menyadari dalam hal ini adalah membuka diri untuk mengetahui informasi.<sup>64</sup>

##### b) *Persuasion* (kepercayaan)

Pada tahap persuasi dalam proses pengambilan keputusan inovasi, seseorang membentuk sikap menyenangkan atau tidak menyenangkan apresiasi yang telah dikenal dalam tahap pengetahuan. Jika pada tahap pengetahuan proses kegiatan mental yang utama bidang kognitif maka pada tahap persuasi yang berperan utama adalah bidang afektif atau perasaan. Seseorang tidak dapat menyenangkan apresiasi setelah ia terlebih memiliki pengetahuan tentang apresiasi itu dan kemudian yakin bahwa apresiasi itu berguna baginya.<sup>65</sup>

##### c) *Decision* (keputusan)

Tahap keputusan dalam proses pengambilan keputusan apresiasi berlangsung jika seseorang melakukan pilihan untuk menerima atau menolak inovasi. Menerima apresiasi berarti

<sup>62</sup>Samsara, Ladiatno. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)*. Universitas Airlangga. Volume 1.pdf. 16 November 2015.

<sup>63</sup>Nagy, Andrea. *Approaching Service Innovation Patterns, European Journal of Interdisciplinary Studies*. Volume 5. 16 November 2015. 2013.

<sup>64</sup>Rogers, E. M. *Diffusion of innovation*. (New York: The Free Press, 2003), h. 76

<sup>65</sup>Pratama, M Rizky. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)*. Volume 1 tahun 2013

sepenuhnya akan menerapkan inovasi. Menolak apresiasi berarti tidak menerapkan apresiasi itu.<sup>66</sup>

d) *Implementation* (penerapan)

Tahap implementasi dalam proses pengambilan keputusan apresiasi terjadi apabila seseorang menerima dan menerapkan inovasi. Dalam tahap implementasi ini berlangsung keaktifan baik mental maupun perbuatan. Keputusan penerimaan gagasan apresiasi terlihat secara nyata dalam prakteknya.<sup>67</sup>

e) *Confirmation* (konfirmasi)

Dalam tahap konfirmasi ini, seseorang mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya. Dalam tahap ini ia membuktikan apakah keputusan untuk menerima dan menggunakan apresiasi bermanfaat bagi dirinya. Apabila ternyata inovasi itu sesuai dengan harapannya maka ia akan meneruskan menggunakan apresiasi itu sehingga menjadi suatu kebiasaan. Akan tetapi, apabila apresiasi itu tidak sesuai dengan harapannya, ia akan menghentikan menerima dan menggunakan apresiasi tersebut.<sup>68</sup>

#### d. Terwujudnya Apresiasi Dalam Sebuah Pelayanan Publik

Menurut Rogers terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat apresiasi pada sebuah instansi yaitu:<sup>69</sup>

1) *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

Keuntungan relatif adalah suatu tingkatan di mana ide baru (apabila diadopsi) dianggap sebagai sesuatu yang lebih baik daripada ide lama yang telah diadopsi atau yang telah ada sebelumnya. Tingkat

<sup>66</sup>Setiyono, Budi. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik Dan Administrasi*. (Semarang. Puskodak Undip, 2004) h. 32

<sup>67</sup>Amilia, Chitta, Sofhani, Tubagus Furqan. *Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang*. Volume 1. 8 Juni 2016

<sup>68</sup>Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan Dan Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2011) h. 65

<sup>69</sup>Setiyono, Budi. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik Dan Administrasi*. Semarang. Puskodak Undip 2004

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keuntungan di sini biasanya diukur dari keuntungan secara ekonomi walaupun mungkin ada keuntungan lainnya.<sup>70</sup>

2) *Compability* (kesesuaian)

Keserasian adalah level kesesuaian sebuah apresiasi dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan adopter. Keserasian adalah tingkat keserasian antara apresiasi yang akan didifusikan dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu dan kebutuhan potensi dari adopter. Sesuai ide yang memiliki keserasian maka akan mengurangi ketidak pastiannya bagi calon adopter sehingga tidak ada kerugian untuk mengadopsi. Suatu apresiasi harus memiliki keserasian dengan, sistem nilai dan kepercayaan dari sosial budaya setempat, ide-ide yang diperkenalkan sebelumnya, kebutuhan adopter untuk melakukan inovasi.<sup>71</sup>

3) *Complexity* (kerumitan)

Derajat mudah atau tidaknya apresiasi untuk dipahami dan digunakan menurut adopter. Kerumitan adalah tingkat di mana suatu apresiasi dipersepsikan sebagai relatif sulit untuk dimengerti atau digunakan.<sup>72</sup>

4) *Triability* (kemungkinan dicoba)

Ketercobaan adalah derajat dimana suatu apresiasi dapat diuji coba pada batas tertentu pada skala yang terbatas. Dengan dilakukannya uji coba maka adopter potensial dapat melihat terlebih dahulu tingkat keberhasilan atau peluang keberhasilan dari apresiasi

<sup>70</sup>Amilia, Chitta, Sofhani, Tubagus Furqan. *Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang*. Volume 1, 2014

<sup>71</sup>Jedawi, Murtir. *Memacu Investasi di Era Otonomi Daerah, Kajian Beberapa Perda Tentang Penanaman Modal*. (Yogyakarta. UII Press, 2005) h. 78

<sup>72</sup>Setiyono, Budi. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik Dan Administrasi*. (Semarang. Puskodak Undip, 2004) h. 54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang akan di adopsi. Jika suatu apresiasi dapat diuji cobakan maka akan dapat mengurangi ketidak pastian pada calon adopter.<sup>73</sup>

5) *Observability* (kemudahan diamati)

Keterlihatan adalah tingkat di mana hasil suatu apresiasi dapat dilihat (*Visible*) bagi orang lain. Keterlihatan hasil apresiasi yang dapat dilihat dengan mata maka memungkinkan seseorang dapat mempertimbangkan untuk menerimanya, dari pada apresiasi yang berupa abstrak yang hanya diwujudkan dalam pikiran, atau hanya dapat dibayangkan. Setiap proses difusi apresiasi memberikan efek yang berbeda tergantung pada kondisi pada saat difusi itu berlangsung. Efek difusi dimaksudkan sebagai tingkat pengaruh yang secara kumulatif meningkat terhadap seorang individu atau kelompok untuk mengadopsi atau menolak suatu apresiasi dalam suatu sistem sosial.<sup>74</sup>

**e. Hambatan Dalam Apresiasi**

Menurut Geoff Mulgan dan David Albury terdapat delapan penghambat dalam tumbuhnya inovasi:<sup>75</sup>

- 1) *Reluctance to close down failing program or organization* (keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal)
- 2) *Over-reliance on high performers as source of innovation* (tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber inovasi)
- 3) *Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement* (Teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi).
- 4) *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (Tidak ada imbalan atau insentif untuk berapresiasi atau mengadopsi inovasi).

<sup>73</sup>Amilia, Chitta, Sofhani, Tubagus Furqan. *Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang*. Volume 1, 2014

<sup>74</sup>Jedawi, Murtir. *Memacu Investasi di Era Otonomi Daerah, Kajian Beberapa Perda Tentang Penanaman Modal*. (Yogyakarta. UII Press, 2005) h. 78

<sup>75</sup>Nagy, Andrea. *Approaching Service Innovation Patterns, European Journal of Interdisciplinary Studies*. Volume 5. 16 November 2015. 2013.



- 5) *Poor skills in active risk or change management* (rendahnya kemampuan)
- 6) *Short-term budget and planning horizons* (perencanaan dan penganggaran jangka pendek).
- 7) *Delivery pressures and administrative burdens* (adanya tekanan administrasi)
- 8) *Culture of risk aversion* (budaya menghindari resiko).

### 2.2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.<sup>76</sup> Pelayanan jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.<sup>77</sup>

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>78</sup>

Kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada

<sup>76</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2008), h. 32

<sup>77</sup> Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2003) h.45

<sup>78</sup> Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) h. 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survey atas layanan yang diberikan.<sup>79</sup>

Program pelayanan kepada masyarakat dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus berkembang hingga menjadi suatu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran. Kepedulian kepada Masyarakat dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum dibeli,
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya,
- 3) *Variability* (bervariasi) yaitu bahwa jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan.<sup>80</sup>

Perbedaan yang mendasar antara pelayanan dengan pelayanan prima adalah pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain tanpa memperhatikan standar operasional, sedangkan pelayanan prima (*Service Excellent*) memiliki standar operasional dalam memberikan pemenuhan kebutuhan baik barang maupun jasa.<sup>81</sup> Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau masyarakat yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

<sup>79</sup>Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaruan, 2005)

<sup>80</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ...h. 34

<sup>81</sup>*Ibid*, h. 35



Dalam pengembangan pelaksanaan pelayanan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang dan itu adalah ketulusan dan integritas yang meliputi :<sup>82</sup>

- 1) Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya.
- 2) Kredibilitas dalam arti bahwa dalam melayani, berpedoman kepada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kepentingan, sesuai dengan harapan-harapan Masyarakat dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan Masyarakat pada urutan nomor satu.
- 3) Akses dalam arti seorang aparatur yang tugasnya melayani Masyarakat mudah dihubungi baik langsung maupun tidak langsung.
- 4) Penampilan pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan.
- 5) Kemampuan dalam penyajian pelayanan sesuai dengan keinginan (waktu, biaya, kualitas dan moral).

Beberapa indikator pelayanan menurut Zaenal Mukaarom adalah :<sup>83</sup>

**Tabel 2. 2 Pelayanan Sektor Publik**

Komponen	Indikator
<i>Reliability</i>	Kemampuan memberikan pelayanan secara cepat tepat dan benar
<i>Responsive</i>	Kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat
<i>Assurance</i>	Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan dan kepercayaan diri dari pemerintah serta respek terhadap masyarakat
<i>Empathy</i>	Kemauan Pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.
<i>Tangible</i>	Kualitas pelayanan juga dapat dirasakan secara

<sup>82</sup> Azlina, *Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di RSUD Kota Tanjungpinang)*, Jurnal Online

<sup>83</sup> Zaenal Mukarrom, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, ... h. 68

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung oleh pengguna layanan melalui fasilitas fisik dan penunjang yang tersedia.
---

Berdasarkan model membangun kepercayaan di atas, maka dapat diketahui bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan. Beberapa pelayanan yang harus dimiliki oleh lembaga pelayanan publik yaitu:<sup>84</sup>

#### 1). Ketanggapan Pelayanan

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.<sup>85</sup>

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

<sup>84</sup>Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011)

<sup>85</sup>Parasuraman, A. Valerie, *Delivering Quality Service*. (New York: The Free Press,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapat pelayanan.

Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai.<sup>86</sup>

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

#### Kecepatan Transaksi

Pelayanan merupakan faktor yang berperan penting dalam pelayanan, hal ini karena pelayanan jasa yang saat ini memegang peranan yang cukup dominan dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Kelancaran arus uang yang berbeda lokasi, kelancaran distribusi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>86</sup>*Ibid*,h. 63



modal, baik untuk investasi maupun untuk modal usaha banyak ditentukan oleh lancar atau tidaknya pelayanan jasa pelabuhan.<sup>87</sup>

Pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelabuhan merupakan pusat pelayanan yang memiliki sifat padat karya (*labor intensive*) sekaligus padat ilmu (*knowledge intensive*). Hanya dengan adanya petugas pelabuhan yang profesional maka kualitas sistem pelayanan pelabuhan akan lebih dapat ditingkatkan.

#### 3) Keberadaan pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, keberadaan pelayanan sangat penting bagi suatu pelabuhan. Keberadaan pelayanan meliputi beberapa kegiatan misalnya memberi solusi apabila pelanggan mendapat kesulitan atau masalah dalam proses transaksi. Selain itu juga memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa dan yang disimpan di pelabuhan tersebut cukup aman. Bentuk pelayanan yang terakhir adalah sikap profesionalisme dari pelabuhan atau pelaku pelabuhan.<sup>88</sup>

#### 4) Profesionalisme

Memiliki kemampuan mengoptimisasi potensi yang ada dan hasilnya berguna bagi orang banyak serta memberikan kontribusi bagi restoran. Profesional bisnis adalah mampu menyeimbangkan antara idealisme profesi dengan tujuan bisnis yang sebenarnya yaitu keuntungan.<sup>89</sup>

UIN SUSKA RIAU

<sup>87</sup> David Iskandar, *Pelayanan Jasa Perbankan*, (Jakarta ; Blogger, 2012), h.2

<sup>88</sup> *Ibid*, h.2

<sup>89</sup> *Ibid*, h. 3

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5) Kepuasan menyeluruh dengan pelayanan

Kepuasan menyeluruh sebagai kepuasan kumulatif yang bersifat afektif. Kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*) konsumen dipengaruhi oleh kepuasan terhadap penyaji jasa, keakraban dengan penyaji jasa (aktor), sikap terhadap penyajian jasa dan sikap terhadap fasilitas-fasilitas teater. Variabel-variabel yang menjadi penyebab kepuasan menyeluruh dalam secara sederhana dapat dikategorikan kedalam atribut-atribut jasa yang dikemukakan pada pembahasan sebelumnya.<sup>90</sup>

### 2.2.4 Apresiasi dalam Inovasi Pelayanan

Pelayanan dapat berhasil dilaksanakan didasarkan pada :<sup>91</sup>

1. Kemampuan, adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/restoran.
2. Sikap, adalah perilaku yang baru ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan, adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian, adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan, adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan.

<sup>90</sup>Zulganep, *Hubungan Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Dengan Kegiatan Opinion Leaderships Produk Politik Pada Mahasiswa Jawa Barat*, (Bandung :Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama, 2009) h. 13

<sup>91</sup>Azlina, *Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di Rsud Kota Tanjungpinang)*

6. Tanggung jawab, adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:<sup>92</sup>

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- 2) Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.

<sup>92</sup>Swastha, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. (Yogyakarta : Liberty, 2003) h.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- 5) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

## 2.3. Konseptualisasi dan Operasional Variabel

### 2.3.1 Konseptualisasi Variabel Penelitian

Konseptualisasi merupakan proses menjelaskan konsep yang abstrak untuk kemudian mendefinisikannya menjadi definisi konseptual dengan berdasar pada literatur.<sup>93</sup> Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memaknai konseptualisasi, maka peneliti perlu untuk menentukan definisi konseptual dari penelitian ini. Dalam unit ini (definisi konsep) penyusun desain riset haruslah mampu menuliskan secara jelas, singkat, dan eksplisit.

Agar dapat diukur dan diteliti, konsep haruslah diturunkan agar dapat diamati secara empiris. Operasionalisasi merupakan sebuah langkah untuk menghubungkan konsep teoritis dengan konsep empiris. Proses ini menunjuk pada penelitian konsep yang masih abstrak menjadi sebuah konsep yang mudah diobservasi (bersifat empiris) sehingga dapat diukur.<sup>94</sup>

Konsep operasional di dalam penelitian ini terdiri dari :

#### 1. Apresiasi

Apresiasi mempunyai arti secara kamus besar berupa penilaian terhadap sesuatu. Sehingga kegiatan apresiasi ini tidak hanya berhubungan dengan seni, tetapi apapun yang memang dapat diapresiasi. Apresiasi berarti pengenalan nilai pada bidang nilai-nilai yang lebih tinggi. Orang yang telah memiliki apresiasi tidak sekadar yakin bahwa sesuatu itu

<sup>93</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta, Rajawali Pers: 2010) h. 80

<sup>94</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta, Rajawali Pers: 2010), h. 82

dikehendaki sebagai perhitungan akalnya, tetapi benar-benar menghasratkan sesuatu dan menjawab dengan sikap yang penuh kegairahan terhadapnya.<sup>95</sup>

Apresiasi mengandung arti tanggapan sensitif terhadap sesuatu atau pemahaman sensitif terhadap sesuatu.<sup>96</sup> Apresiasi berarti mengenal, memahami, menikmati dan menilai. Apresiasi biasanya dikaitkan dengan seni, apresiasi puisi berkaitan dengan kegiatan yang ada sangkut pautnya dengan puisi, yaitu mendengar atau membaca puisi dengan penghayatan yang sungguh-sungguh, apresiasi puisi, mendeklamasikan, dan apresiasi resensi puisi. Dalam penerapannya apresiasi memerlukan aktivitas, kreativitas, dan motivasi dalam menunjukkan kemampuan atau potensi seseorang karena apresiasi merupakan sebuah proses.<sup>97</sup>

## 2. Inovasi

Inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan, dimana dengan apresiasi dapat mengeksplorasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Hal ini dapat dipresentasikan sebagai sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktikkan.<sup>98</sup> Inovasi diartikan sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun berkembang dari luar organisasi. Apresiasi terlahir dari sebuah gagasan baru.<sup>99</sup>

Inovasi adalah gabungan dari kreativitas dengan komersialisasi. Perusahaan membutuhkan suatu proses, prosedur, dan stuktur yang memungkinkan pelaksanaan tepat pada waktunya dan efektif dari proyek sehingga produk yang dihasilkan sangat inovatif.

<sup>95</sup>Yus Rusyana, *Bahasa dan Sastra dalam Gamitan Pendidikan*. (Bandung: CV. Diponegoro, 2017), h. 7

<sup>96</sup> *Ibid*, h.8

<sup>97</sup>Yus Rusyana, *Bahasa dan Sastra dalam Gamitan Pendidikan*. (Bandung: CV. Diponegoro, 2017), h. 9

<sup>98</sup> Drucker, P. F, *Inovasi dan Kewiraswastaan*. (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 65

<sup>99</sup> Hartini, S. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(1), 82–88

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



### 2.3.2 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel adalah sebuah informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Yang menjadi operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### 1. Inovasi pelayanan

Apresiasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.<sup>100</sup> Apresiasi pelayanan di dalam penelitian ini terdiri dari Apresiasi pelayanan tiket, Apresiasi antrian dan Apresiasi keamanan dan keselamatan.

Apresiasi pelayanan tiket di dalam penelitian ini yaitu perubahan dalam sistem penjualan tiket melalui penjualan secara manual menjadi penjualan melalui sistem pemesanan elektronik, namun proses pembayaran tiket tetap dilakukan di loket masuk pelabuhan.<sup>101</sup>

Apresiasi antrian di dalam penelitian ini merupakan perubahan dalam sistem antrian, dimana antrian diatur sesuai dengan jenis kendaraan dan waktu masuk dalam antrian serta jumlah kendaraan dalam satu jalur antrian. Selain itu apresiasi antrian meliputi ruang tunggu pengendara motor dan ruang tunggu pejalan kaki.<sup>102</sup>

Apresiasi keamanan dan keselamatan terdiri dari informasi asuransi bagi pejalan kaki dan pengendara, serta manifest data penumpang yang akurat, sehingga semua pengendara dan pejalan kaki terjamin keamanannya melalui asuransi kecelakaan dan kematian.<sup>103</sup>

<sup>100</sup>Muluk, M.R. Khairul, *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. (Malang: Banyumedia, 2008). h.44

<sup>101</sup>Alicya Cika (2019), *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Tentang Inovasi Penjualan Tiket Kereta Api Komuter PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

<sup>102</sup> Mochammad Rizki, dkk, *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri Di Stasiun Besar Malang)*, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

<sup>103</sup> Kasali, Rhenald. *Cracking Value*. (Jakarta, Gramedia Pustaka, 2012), h. 67



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Inovasi dalam proses

Apresiasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.<sup>104</sup> Apresiasi proses di dalam penelitian ini terdiri dari apresiasi waktu pelayanan penyeberangan dan Apresiasi jumlah kapal penyeberangan.

## a. Inovasi Waktu Pelayanan Penyeberangan

Apresiasi waktu pelayanan penyeberangan di dalam penelitian ini meliputi perubahan lama waktu kendaraan dan pejalan kaki menyeberang.

## b. Inovasi Jumlah Kapal Penyeberangan

Sedangkan apresiasi jumlah kapal penyeberangan meliputi jumlah kapal penyeberangan yang digunakan untuk menyeberangkan pejalan kaki dan pengendara kendaraan roda dua dan roda empat serta kendaraan transportasi migas.<sup>105</sup>

## 3. Inovasi sistim

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.<sup>106</sup> Apresiasi sistem di dalam penelitian ini meliputi:

## a. Inovasi Kerjasama dengan pihak penyedia Kapal

Apresiasi kerjasama dengan pihak penyedia kapal, sehingga dapat membuat kebijakan mengenai biaya atau tarif penyeberangan terbaik yang tidak terlalu membebani masyarakat dalam menggunakan jasa penyeberangan.

<sup>104</sup>Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. (Jakarta: STIA LAN, 2012) h. 76

<sup>105</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara.

<sup>106</sup>Ancok, Djamaludin. *Kepemimpinan dan Inovasi*. (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012) h.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Inovasi Tarif

Apresiasi tarif di dalam penelitian meliputi kebijakan perubahan tarif penyeberangan yang lebih rendah dari semula, untuk pejalan kaki, kendaraan roda dua, kendaraan roda empat dan kendaraan angkutan migas serta ambulance.<sup>107</sup>

4. Inovasi Konseptual

Apresiasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.<sup>108</sup> Apresiasi konseptual di dalam penelitian ini berupa perubahan tata letak pelayanan pelabuhan yang lebih kondusif dari semula.

Inovasi tata letak pelayanan pelabuhan meliputi tata letak loket penjualan tiket, tata letak antrian kendaraan roda dua, roda empat dan antrian pejalan kaki serta tata letak kendaraan migas.<sup>109</sup>

**Tabel 2. 3 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Isntrumen	Skala Pengukuran
Apresiasi	Inovasi pelayanan	1. Pelayanan tiket dapat dilakukan secara langsung dan melalui pembelian online 2. Pengantri kendaraan roda dua dan roda empat serta pejalan kaki terpisah 3. Terdapat tambahan keamanan bagi pengendara roda dua dan empat serta pejalan kaki 4. Penyedia kapal memberikan layanan dan arahan keselamatan sewaktu di kapal	Skala Likert Sangat Setuju (SS) Setuju (S) Kurang Setuju (KS) Tidak Setuju (TS) Sangat Tidak Setuju (STS)
	Inovasi dalam proses	1. Pengendara dan pejalan kaki akan diseberangkan setelah mengantri paling lama 1 jam	Skala Likert Sangat Setuju (SS) Setuju (S) Kurang Setuju (KS)

<sup>107</sup> Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung, Manar Maju, 2008), h.21

<sup>108</sup> Said, M. Mas'ud. *Birokrasi di Negara Birokratis*. (Malang: UMM Press, 2007), h. 27

<sup>109</sup> Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. (Jakarta: STIA LAN, 2012) h. 76

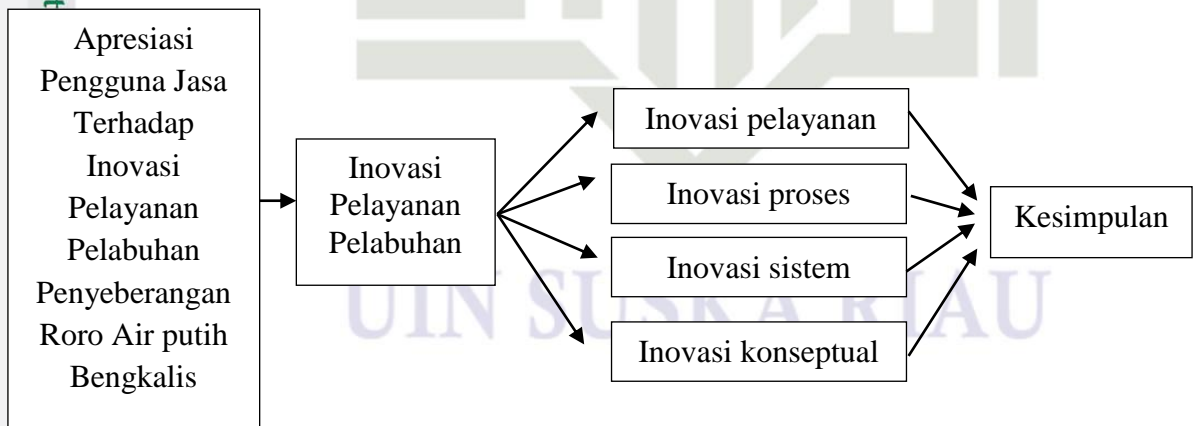
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Terdapat ruang tunggu bagi penyeberang sebelum naik ke kapal</li> <li>3. Jumlah kapal yang digunakan sesuai dengan waktu dan jumlah pengendara atau penyeberang</li> <li>4. Adanya prioritas bagi ambulance dan kendaraan migas dalam penyeberangan</li> </ol>	Tidak Setuju (TS) Sangat Tidak Setuju (STS)
Inovasi sistim	Tarif pejalan kaki, pengendara roda dua dan roda empat sama untuk semua penyedia kapal	Skala Likert Sangat Setuju (SS) Setuju (S) Kurang Setuju (KS) Tidak Setuju (TS) Sangat Tidak Setuju (STS)
Inovasi konseptual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tata letak pelabuhan tertata dengan baik</li> <li>2. Setiap masyarakat akan mendapat pelayanan dan bantuan dengan mudah di pelabuhan penyeberangan</li> </ol>	Skala Likert Sangat Setuju (SS) Setuju (S) Kurang Setuju (KS) Tidak Setuju (TS) Sangat Tidak Setuju (STS)

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran di dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2. 1  
Kerangka Pemikiran



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Sebuah metodologi mendefinisikan bagaimana orang akan meneliti tentang suatu fenomena. Dalam penelitian sosial, metodologi dapat didefinisikan dengan sangat luas (misalnya kualitatif atau kuantitatif) atau lebih sempit (misalnya *grounded theory* atau analisis percakapan). Seperti teori, metodologi tidak dapat menjadi benar atau salah, hanya lebih atau kurang bermanfaat.<sup>110</sup>

Metodologi penelitian terdiri atas dua kata, yaitu kata metodologi dan penelitian. Metodologi merupakan pemikiran terhadap metode. Metodologi lebih banyak membicarakan pemikiran dan ketepatan tentang metode yang digunakan. Metode lebih teraplikasikan, sedangkan metodologi terteorisasikan. Biasanya metodologi didefinisikan sebagai ilmu atau kajian tentang metode atau ilmu yang menganalisis prinsip-prinsip dan prosedur-prosedur yang harus menuntun penelitian untuk suatu disiplin tertentu.

Prof. Sartono Kartodirdjo membedakan metode dengan metodologi. Metode merupakan cara bagaimana orang memperoleh pengetahuan, sedangkan Metodologi adalah mengetahui bagaimana harus mengetahui. Selain itu metodologi memperhatikan kerangka pemikiran (*frame work*) tentang konsep, kategori, model, hipotesis, dan prosedur umum untuk menyusun teori.<sup>111</sup>

Menurut Kamus *Webster's New International*, penelitian adalah penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta dan prinsip-prinsip suatu penyelidikan yang amat cerdas untuk menetapkan sesuatu.

<sup>110</sup>Emzir, Analisis Data: *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) h. 35

<sup>111</sup> Suhartono W. Pranoto, *Teori Dan Metodologi Sejarah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) h. 10-11



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut ilmuan Hilway, penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut. dari tanggapan definisi tentang penelitian, maka nyata bahwa penelitian adalah suatu penyelidikan yang terorganisasi.<sup>112</sup> Penelitian (riset) merupakan proses penyelidikan secara hati-hati, sistematis dalam mencari fakta dan prinsip-prinsip suatu penyelidikan yang cermat guna menetapkan suatu keputusan tepat. Jadi, Penelitian (riset) bertujuan untuk menemukan hubungan diantara fenomena melalui analisis yang akurat dan sistematis terhadap data suatu fakta, dan memahami hubungan antar fakta.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat didefinisikan sebagai suatu teknik penelitian ilmiah yang ditunjukkan untuk mengetahui gambaran karakteristik objek penelitian dan menarik inferensi temuan penelitian.<sup>113</sup>

## 3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu 3 bulan mulai dari Februari sampai dengan April tahun 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan RoRo Bengkalis yang beralamat di Desa Air Putih dan Sungai Selari Desa Pakning. Penelitian juga dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yang beralamat di Desa Air Putih Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

## 3.3 Populasi dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah semua bagian atau naggota dari objek yang akan diamati. Populasi bisa berupa orang, benda, objek, peristiwa, atau apapun

<sup>112</sup>Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), h. 4-5.

<sup>113</sup> Eriyanto, *Analisis Isi: Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi Dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana 2011) h. 15

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menjadi objek dari penelitian kita.<sup>114</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna pelabuhan ro-ro Bengkalis tahun 2023.

Dari keterangan yang diberikan oleh pengelola Tiket Pejalan kaki, tiket kendaraan roda dua dan tiket kendaraan roda empat (angkutan barang dan penumpang), rata-rata jumlah penumpang dalam satu hari yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Jumlah Rata-Rata Penumpang Roro dalam Satu hari tahun 2023**

No	Jenis Penumpang	Rata-Rata
1	Pejalan Kaki	160 orang
2	Kendaraan Roda Dua	620 orang
3	Kendaraan roda empat	120 orang
<b>Jumlah</b>		900 orang

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.<sup>115</sup> Metode penarikan sampel yang digunakan adalah random sampling. Jadi untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jumlah sampel, maka peneliti merujuk pada tabel jumlah sampel berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan (tabel Krejcie dan Morgan terlampir).

Dari tabel kerjic Morgan, apabila jumlah populasinya 900, maka sampel yang diambil yaitu 269. Sehingga jumlah sampel di dalam penelitian ini yaitu 269 orang. Untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen, peneliti mengambil 10% dari jumlah sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Sehingga jumlah sampel yang dijadikan uji coba instrumen sebanyak 27 orang.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

<sup>114</sup>*Ibid*, hlm. 48

<sup>115</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta, rajawali pers th 2010) h. 66



Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Dokumentasi

Yaitu menghimpun data dari dokumentasi pelayanan pelabuhan dan apresiasi yang dilakukan khususnya pada pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Bengkalis. Dokumentasi di dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dan data foto penelitian keadaan pelabuhan Ro-Ro Bengkalis.

2. Kuisisioner

Kuesioner penelitian ini diserahkan langsung kepada responden dengan cara mendatangi langsung responden di dalam penelitian ini yaitu penumpang pelabuhan Ro Ro Bengkalis, baik penumpang pejalan kaki, kendaraan roda dua, kendaraan roda empat atau angkutan umum. Kuisisioner disebar sesuai dengan jumlah sampel yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu 269 orang dan diambil secara acak dengan rata-rata per komponen pengguna pelabuhan Ro Ro sebanyak 27 responden, sehingga sebaran pengguna Ro Ro memiliki kesempatan yang sama untuk setiap jenis layanan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala *Likert* sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>116</sup> Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5, dengan range penilaian dapat dihitung dengan rumus berikut:

UIN SUSKA RIAU

<sup>116</sup>Sugiyono, *Statistik Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h. 131



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\begin{aligned}
 \text{Range} &= \frac{NA - NB}{K} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

Artinya jika kita mengambil skala dari 1 hingga 5, maka rentang dari masing-masing skala yaitu 0,8. Sehingga dapat disusun bobot dan range dari masing-masing pilihan skala likert sebagai berikut:<sup>117</sup>

Tabel 3. 2 Instrument Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot	Range
1	Sangat Setuju (SS)	5	4.20-5.00
2	Setuju (S)	4	3.40-4.19
3	Kurang Setuju (KS)	3	2.60-3.39
4	Tidak Setuju (TS)	2	1.80-2.59
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1.00-1.79

### 3.5 Validitas dan Reliabilitas

#### 3.5.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*).<sup>118</sup>

Untuk menguji pertanyaan satu dengan yang lainnya valid atau tidak, maka pengujiannya dilakukan dengan menggunakan *product moment (pearson)*. Pengujian dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS Versi 25.00. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden. Kriteria pengujiannya dilakukan dengan cara

<sup>117</sup>Ibid, h. 132

<sup>118</sup>Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*(Jakarta : Rajawali Press, 2010),



membandingan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf  $\alpha = 5\%$  dasar pengambilan keputusan pada uji validitas ini adalah :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2 Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda.<sup>119</sup>

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *teknik alpha cronbach*, kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, bila koofisien reliabilitas lebih besar dari 0.06.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif kuantitatif. Analisis data yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode yang menggambarkan data yang diperoleh dari lokasi dengan menggunakan angka kemudian penulis akan membandingkan dengan teori yang mendukung masalah penelitian. Uji analisis data di dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung jumlah persentase dari masing-masing variabel penelitian. Rumus persentase yang digunakan sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana:

P = Persentase

f = Frekuensi masing-masing variabel

<sup>119</sup>Syofian Siregar, *Metodologi Penelitian Kualilitatif* (Jakarta : Kencana, 2013), Cet-1, h.



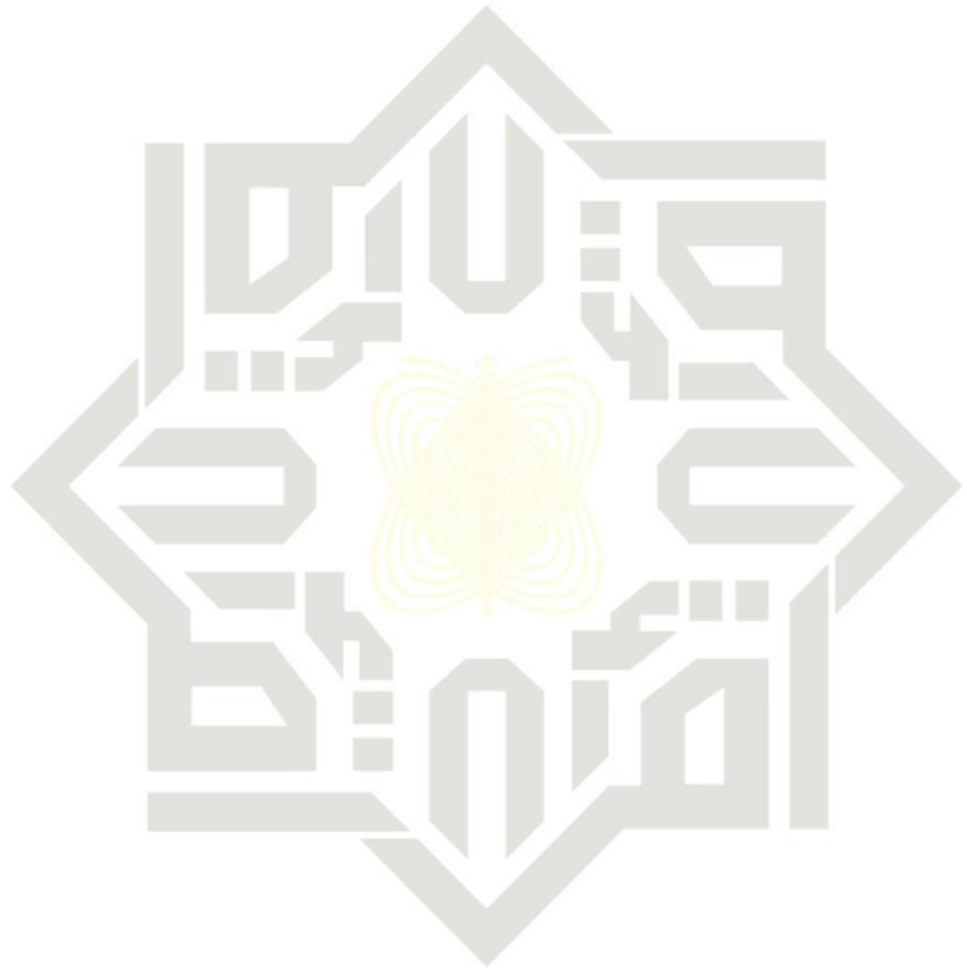
$N$  = Skor Maksimal (Jumlah responde x Skor Tertinggi)

Nilai dari persentase tersebut dikategorikan sebagai berikut: <sup>120</sup>

Baik	: 76 -100%
Cukup	: 56 – 75%
Kurang	: 40 – 55%
Tidak Baik	: Kurang dari 40% <sup>121</sup>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<sup>120</sup>Noehi Nasution, *Evaluasi Pengajaran*, (Jakarta : Universitas Terbuka, 2008) h. 2. 47

<sup>121</sup>Marono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2005) h.246 dalam Abdullah, 2016

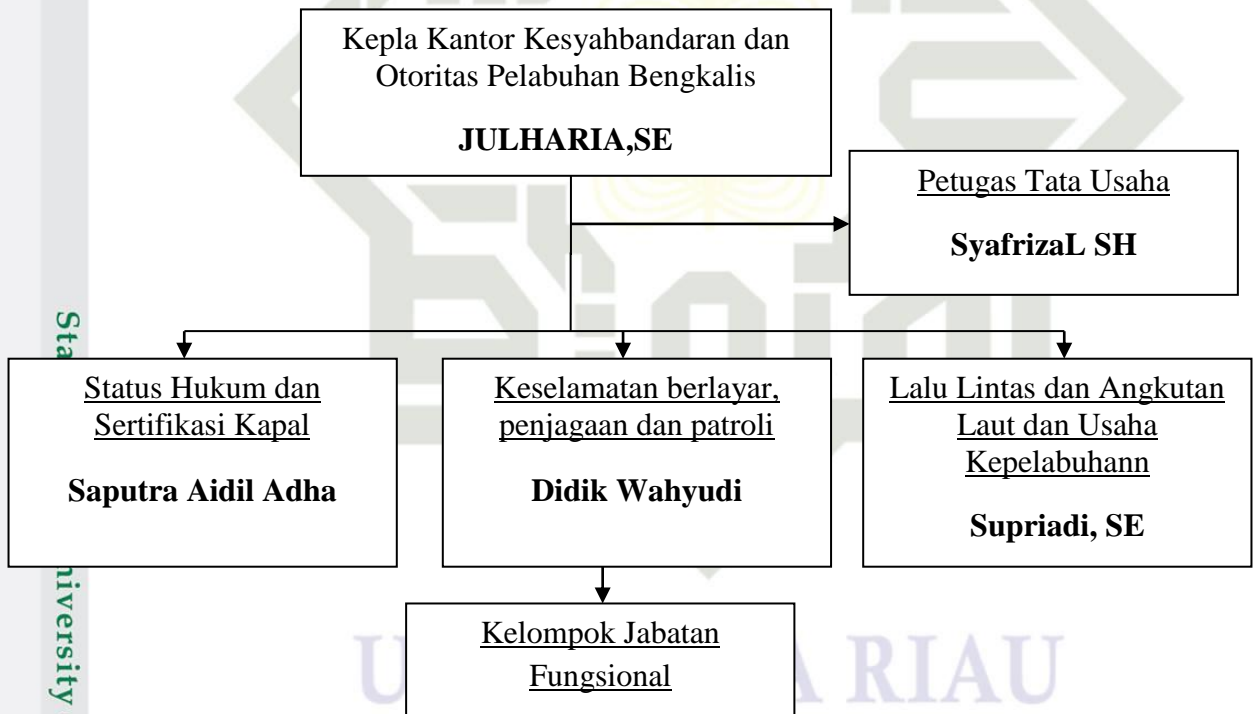
**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

**4.1 Tinjauan Umum Lokasi Penelitian**

**4.1.1 Gambaran Umum KSOP Bengkalis**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (selanjutnya disingkat KSOP) diklasifikasikan ke dalam KSOP Kelas V (lima). Organisasi KSOP Kelas V terdiri atas :<sup>122</sup>

1. Petugas Tata Usaha.
2. Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal.
3. Petugas Keselamatan Berlayar, Penjagaan, dan Patroli. dan
4. Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Laut, dan Usaha Kepelabuhanan.



Gambar 4. 1 Srtuktur Organisasi KSOP Bengkalis  
Sumber Dokumentasi Penelitian

<sup>122</sup>Dokumentasi KSOP Kabupaten Bengkalis tahun 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sta

University of Sultan Syarif Kasim Riau

Petugas Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengukuran, pendaftaran, balik nama, hipotek dan surat tanda kebangsaan, penggantian bendera kapal serta pemasangan tanda selar dan melakukan pemeriksaan, penilikan rancang bangun kapal, pengawasan pembangunan, perombakan dan *docking* kapal, pemeriksaan dan pengujian nautis, teknis, radio, elektronika kapal, penghitungan dan pengujian stabilitas kapal, percobaan berlayar, pengujian peralatan, verifikasi dan penyiapan bahan penerbitan sertifikat keselamatan kapal, sertifikat manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal, pembersihan tangki serta perlindungan ganti rugi pencemaran.

Petugas Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli mempunyai tugas melakukan penilikan pemenuhan persyaratan pengawakan kapal, penyiapan bahan penerbitan dokumen kepelautan perjanjian kerja laut dan penyijilan awak kapal serta perlindungan awak kapal, pelaksanaan pengawasan tertib bandar, pergerakan kapal (*shijfing*), pemanduan dan penundaan kapal di perairan pelabuhan dan tertib berlayar, lalu lintas keluar masuk kapal, kapal asing (*port state controij*, *flag state control* dan pemenuhan persyaratan kelaiklautan kapal dan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, penjagaan, pengamanan dan penertiban embarkasi dan debarkasi penumpang di pelabuhan, pengawasan kegiatan bongkar muat barang khusus, barang berbahaya, pengisian bahan bakar serta limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pembangunan fasillitas pelabuhan serta pengerukan dan reklamasi, patroli di perairan pelabuhan, pengawasan dan pengamanan terhadap keselamatan kapal yang masuk keluar pelabuhan, kapal sandar dan berlabuh, penyiapan bahan koordinasi dan pemberian bantuan pencarian dan penyelamatan (*Search And Rescue/SAR*), penanggulangan pencemaran laut serta pencegahan dan pemadaman

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kebakaran di perairan pelabuhan, pengawasan kegiatan alih muat di perairan pelabuhan, salvage dan pekerjaan bawah air, pelaksanaan pemeriksaan dan verifikasi pelaksanaan pemeriksaan dan verifikasi sistem keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan (*International Ship and Port Facility Security Code/ISPS-Code*), penyiapan bahan pemeriksaan pendahuluan pada kecelakaan kapal, serta pelaksanaan penyidikan tindak pidana di bidang pelayaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Laut, dan Usaha Kepelabuhanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut, tenaga kerja bongkar muat, pengawasan kegiatan keagenan dan perwakilan perusahaan angkutan kapal asing, penjaminan kelancaran arus barang, keamanan dan ketertiban di pelabuhan, pengaturan dan penyelenggaraan lalu lintas kapal keluar/masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyiapan bahan pengawasan dan evaluasi penerapan standar penggunaan peralatan kegiatan bongkar muat serta Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, rencana dan program pembangunan dan pemeliharaan sarana prasarana pelabuhan, penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, program pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan serta penyusunan desain konstruksi fasilitas pokok pelabuhan dan fasilitas penunjang kepelabuhanan, pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan serta Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan, fasilitas dan operasional pelabuhan, penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa, penyiapan bahan pemberian rekomendasi persetujuan lokasi pelabuhan, pengelolaan terminal untuk kepentingan sendiri serta peningkatan kemampuan terminal dan operasional pelabuhan 24 (dua puluh empat) jam, penyusunan pemberian konsesi, atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan serta penyediaan dan atau pelayanan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa kepelabuhanan yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan, penyusunan dan pengusulan tarif penggunaan daratan dan/atau perairan, fasilitas pelabuhan serta jasa kepelabuhanan, analisa dan evaluasi pembangunan penahan gelombang, alur pelayaran, jaringan jalan, dan sarana bantu navigasi pelayaran serta sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan dan penyusunan sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan, usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan serta penyediaan dan pengelolaan sistem informasi angkutan di perairan dan sistem informasi pelabuhan.

#### 4.1.2 Gambaran Umum Pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Bengkalis

Secara historis Bengkalis pernah memegang peran penting dalam sejarah, Traktat Siak adalah pintu masuk bagi Belanda untuk menguasai Bengkalis sepenuhnya. Perjanjian ini merubah wajah rantau Selat Malaka. Khususnya di pesisir timur Sumatera. Traktat Siak membuat kokoh keberadaan Belanda di Bengkalis. Disamping sebagai pelabuhan perdagangan, Belanda juga menjadikan Bengkalis sebagai pos untuk mengendalikan keamanan wilayah Siak dan dipersiapkan sebagai pangkalan militer untuk menaklukkan negeri di pesisir timur Sumatera.<sup>123</sup>

Dimulai pada tahun 1645 Bengkalis merupakan kampung nelayan. Selanjutnya pada tahun 1687 daerah ini menjadi tempat pertemuan pedagang-pedagang Melayu, Jawa, Arab yang membawa barang dagangnya bersama dengan pedagang dari Palembang, Jambi, Indragiri, Aceh, Kedah, Perak, Johor, Penang dan orang-orang Minangkabau yang mendiami Sumatera dan datang kesana untuk mengambil garam, beras, dan juga ikan (terubuk) yang banyak ditangkap oleh orang-orang Selat menjadi berkembang dan ramai. Dalam perkembangannya Bengkalis banyak

<sup>123</sup>Riza Pahlevi.2017. *Bengkalis Negeri Jelapang Padi*. Yayasan Maharaja Ketuanga. Hlm. 505

ditemukan bangunan-bangunan bersejarah dan rumah-rumah tua walaupun banyak diantaranya sudah punah maupun tidak utuh lagi, masyarakat Bengkalis dihuni oleh berbagai suku bangsa terutama Melayu, Cina, Jawa, Minang, dan Batak disamping suku lainnya yang merupakan penduduk minoritas.

Letak Kabupaten Bengkalis sangat strategis, berada di tepi jalur pelayaran internasional paling sibuk di dunia, yakni Selat Malaka serta berada pada kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-Thailand (IMT-GT), dengan aktivitas pelayaran yang ramai sehingga pembangunan pelabuhan sangat penting di Kabupaten Bengkalis yang juga merupakan salah satu penghubung antara pulau Sumatera dan pulau Bengkalis yang dipisahkan oleh laut sekitar lima kilometer.

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki layanan penyeberangan dengan menggunakan *ferry roll-on roll-off* yang menghubungkan dua kecamatan yaitu Sungai Pakning disisi Pulau Sumatera dan Air Putih disisi Pulau Bengkalis. Pelabuhan penyeberangan dengan menggunakan Ferry Ro-Ro Bengkalis merupakan pelabuhan penyeberangan yang dibangun oleh pemerintah Provinsi Riau pada tahun 1995 ditanah Pemerintah Kabupaten Bengkalis, selanjutnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis pada tahun 2000 yakni Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Ro-Ro Bengkalis. Pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Bengkalis ini dikenal juga dengan pelabuhan penyeberangan lintas Air Putih – Sungai Selari, dikarena dermaga yang ada di pulau Bengkalis berada pada desa Air Putih sementara dermaga yang ada di pulau Sumatera berada pada desa Sungai Selari.

Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis ini tipikal *municipal port* karena dibangun di atas tanah Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis dan dikelola oleh pihak Dinas Perhubungan melalui UPT Kabupaten Bengkalis. Kepemilikan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pelabuhan ini memungkinkan kerjasama erat antara owner dan operator yang mencakup aspek pengembangan komersial, perencanaan strategis dan operasi itu sendiri.

Pelabuhan Ro-Ro Bengkalis diharapkan menjadi salah satu sumber pendapatan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Angkutan penyeberangan dengan menggunakan kapal masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat di Kabupaten Bengkalis, salah satu yang menjadi pilihan masyarakat Kabupaten Bengkalis yaitu pelabuhan penyeberangan Air Putih merupakan pelabuhan penyeberangan yang memiliki satu lintasan yaitu Air Putih – Sei Selari yang mengangkut penumpang dan kendaraan serta beroperasi selama 17 jam setiap harinya dengan produktifitas yang cukup tinggi di Kabupaten Bengkalis.

Sejak tahun 2001 sampai dengan tahun 2005 kapal-kapal Ro-Ro yang beroperasi hanya tiga yaitu KMP. Patin, KMP. Jambal dan KMP. Terubuk dan satu dermaga di Air Putih dan Sungai Selari. Setelah resmi diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis, pelabuhan mulai beroperasi pada tahun 2000 sampai dengan sekarang.

Perkembangan pelabuhan mengalami kemajuan yang pesat karena didukung oleh hasil- hasil produksi dari daerah tersebut. Pada tahun 2013 sampai sekarang baru lah KMP.Tasik Gemilang mulai beroperasi kembali yang dikelola oleh pihak ketiga yakni dari perusahaan PT. Gemalindo Shipping Batam yang bekerja sama dengan pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis yaitu dengan sewa bagi hasil.

Ditahun 2018 kapal-kapal penyeberangan Lintas Air Putih – Sungai Selari Kabupaten Bengkalis yang beroperasi saat ini adalah KMP. Swarna Putri, KMP. Bahari Nusantara, KMP. Mulia Nusantara, KMP. Mutiara Pertiwi, KMP. Permata Lestari III sistem operasi jalan 4 (empat) kapal dan istirahat 1 (satu) kapal.

Pengelolaan pelabuhan penyeberangan Ro-Ro lintas Air Putih – Sungai Selari Kabupaten Bengkalis yang dikelola oleh Unit Pelaksana

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Teknis Penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, yang melaksanakan tugas mengelola tentang penyeberangan kapal Ro-Ro yang bekerja sama dengan perusahaan kapal yakni PT. Jembatan Nusantara, PT Indonesia Ferry dan PT. Atosim Lampung Pelayaran serta instansi yang terkait yaitu ADPEL (KSOP Kelas III dan V), Karantina, Dinas Kesehatan dan Koperasi Karyawan Perhubungan Dinas Perhubungan Bengkalis yang mengelola penjualan tiket terpadu.

Tujuan Pembangunan pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro lintas Air Putih – Sungai Selari antara lain sebagai berikut :

1. Untuk kelancaran dan kemudahan transportasi bagi masyarakat Kabupaten Bengkalis.
2. Meningkatkan mutu pelayanan jasa transportasi untuk penyeberangan pusat pendidikan, kawasan wisata, pusat industri dan kawasan transit serta kawasan agribisnis di Kabupaten Bengkalis.
3. Mewujudkan sarana prasarana perhubungan yang tepat guna, tepat sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan yang lebih baik.
4. Meningkatkan sarana prasarana sistem transportasi yang terpadu antara daerah ke daerah Kabupaten Bengkalis.<sup>124</sup>

Salah satu yang menjadi latar belakang dari pembangunan pelabuhan penyeberangan Ro-Ro lintas Air Putih – Sungai Selari ialah untuk penyambungan pulau antara askes pulau Bengkalis ke pulau Sumatera dan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat pada akses penyeberangan ke pulau bengkalis, bagi pengguna atau penumpang dengan berbagai profesi dan kepentingan yang mengharuskan mereka menggunakan transportasi laut ini. Sebelum adanya pembangunan pelabuhan penyeberangan Ro-Ro ini, masyarakat Bengkalis masih menggunakan perahu tradisional yang disebut pompong atau kapal sebagai transportasi laut untuk sampai ke pulau Bengkalis, dengan kapasitas, teknis, dan keselamatan yang terbatas, dan juga

<sup>124</sup> Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis tahun 2023

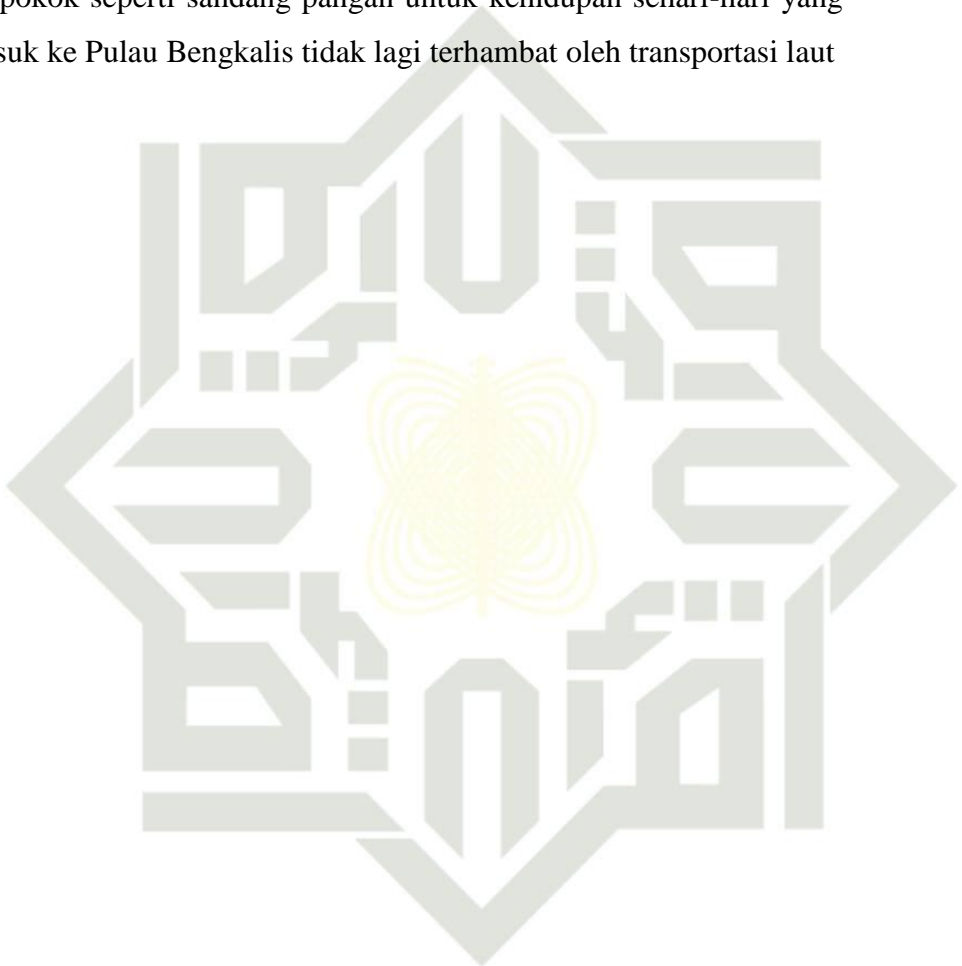
keamanannya pun tidak terjamin dan waktunya pun sangat singkat hanya satu hari sekali keberangkatannya sementara Ro-Ro setiap jam nya ada. Pembangunan pelabuhan penyeberangan Ro-Ro lintas Air Putih–Sungai Selari menjadi harapan besar bagi masyarakat Bengkalis, pelabuhan Ro-Ro tidak hanya sekedar menaik turunkan penumpang, tetapi banyak juga kebutuhan-kebutuhan seperti: BBM, bahan bangunan, dan juga segala kebutuhan pokok seperti sandang pangan untuk kehidupan sehari-hari yang hendak masuk ke Pulau Bengkalis tidak lagi terhambat oleh transportasi laut

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB VI KESIMPULAN

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian dan analisa data, maka dapat disimpulkan secara general bahwa apresiasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan di pelabuhan Roro Bengkalis dikategorikan sangat baik dengan persentase 70,28% dan dikategorikan cukup baik. Sedangkan secara parsial Apresiasi terhadap inovasi pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan roro Bengkalis diantaranya adalah apresiasi inovasi pelayanan dengan persentase 68,25%, apresiasi inovasi proses dengan persentase 68,25%, apresiasi inovasi sistem dengan persentase 72,71%, dan apresiasi inovasi konseptual dengan persentase 72,49%.

### 6.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis, hendaknya lebih komprehensif dalam melaksanakan penggunaan e-ticketing sehingga tidak menyebabkan panjangnya antrian.
2. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis, juga harus mampu bekerjasama dengan beberapa penyedia Kapal penyeberangan, sehingga dapat mengurangi tumpukan kendaraan penyeberangan dan waktu tunggu penumpang untuk menyeberang.
3. Kepada penyedia Kapal, hendaknya dapat memenuhi standar kualitas pelayanan ketika penumpang berada di dalam Kapal penyeberangan, karena masih ditemukan beberapa kapal penyeberangan yang masih minim dalam kualitas pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, Chitta, Sofhani, Tubagus Furqan. *Difusi Apresiasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang*. Volume 1. 8 Juni 2016
- Amocok, Djamaludin. *Kepemimpinan dan Inovasi*. (Jakarta: Penerbit Erlangga. 2012)
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi, 2010)
- Dokumentasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis tahun 2023
- Iskandar, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010)
- Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Karya, 2010)
- John, dkk, Kinerja Dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau, Jurnal Teknik Sipil, Vol. VII, No. 2, September 2018
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaruan, 2005)
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam 2*, Universitas Internasional Batam Desember 2017
- Marten Prasetyo Junior, *Apresiasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang)*, Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
- Mohammad Asrori, *Psikologi Pembelajaran*, (Bandung: CV Wacana Prima, 2009)
- Muluk, M.R. Khairul, *Knowledge Management (Kunci Sukses Apresiasi Pemerintah Daerah)*. (Malang: Banyumedia, 2008)
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000)
- Natsir, Yudistira, *Analisis Kinerja Pelayanan Prasarana Pelabuhan Feri Bajoe Kabupaten Bone*, Jurnal Arsitektur, Kota dan Permukiman (LOSARI)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Ongky,dkk, *Penataan Fasilitas Darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulau Pisau*, Penataan Fasilitas Darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulau Pisau

Peraturan Bupati Bengkalis nomor 59 Tahun 2022 tentang Jasa Penyeberangan

Pratama, M Rizky. *Apresiasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Apresiasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)*. Volume 1 journal.unair.ac.id, 2013

Rakhmat Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005)

Raminto dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)

Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*. (London: The Free Press, 2019)

Said, M. Mas'ud.. *Birokrasi di Negara Birokratis*. (Malang: UMM Press. 2007)

Samsara, Ladiatno. *Apresiasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)*. Universitas Airlangga. Volume 1.pdf. 16 November 2015.

Sapit Hidayat, *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya*, Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial - Vol. 6 No. 1 Tahun 2022

Sarlito W Sarwono .*Pengantar Psikologi Umum*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)

Sameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010)

Sri Wahyuni, *Studi Utilitas Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan*

Sugihartono, *Psikologi Pendidikan*. (Yogyakarta. UNY Press, 2007)

Suryanti, *History Of Ro-Ro Crossgates In The Bengkalis District, 1995-2019*, Jom FKIP – Ur Volume 7 Edisi 2 Juli - Desember 2020

Sisanto. *60 Management Gems*. (Jakarta: Kompas, 2010)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





Syanne, Sompie, *Tingkat Pelayanan Serta Ketersediaan Sarana Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Manado*, Seminar Nasional X – 2014 Teknik Sipil ITS Surabaya, ISBN 978-979-99327-9-2

Website Kabupaten Bengkalis

Yaveline Aurora dan Irawati Andriani, *Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Dengan Halte Angkutan Umum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi*, Jurnal Transportasi Multimoda, Vol. 17 (2) (2019): 1-16

Zelganep, *Hubungan Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Dengan Kegiatan Opinion Leaderships Produk Politik Pada Mahasiswa Jawa Barat*, (Bandung :Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama, 2009)

Zurkiyah dan Sri Asfiati, *Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, ISBN : 978-623-7297-39-0

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### A. Dokumentasi Penelitian

#### a. Tempat Pembelian Tiket Motor



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

b. Tempat Pembelian Tiket Mobil



c. Tempat Antrian Motor





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### e. Ruang Tunggu dan Musholla

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

