

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PRINSIP - PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENYEBERANGAN TANJUNG API-API DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANYUASIN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Yofitri Heny Wahyuli

Program Studi Kebijakan Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

Email: [yivin\\_khanza@yahoo.com](mailto:yivin_khanza@yahoo.com)

## ARTICLE HISTORY

Received [07 Mei 2024]

Revised [10 Juni 2024]

Accepted [31 Juli 2024]

## KEYWORDS

Keyword:  
Implementation, Public  
Services,  
Communication,  
Resources, Disposition  
and Bureaucratic  
Structure.

## ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik pada unit pelaksana teknis penyeberangan Air Putih Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan survey deskriptif dan teknik reduksi data Miles dan Huberman. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang dengan Kepala UPT sebagai key informan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis data secara deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini menyatakan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Tanjung Api-api Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin cukup terimplementasi, namun masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi pelayanan berdasarkan indikator Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

## ABSTRACT

*The main objective of this research is to find out and analyze the implementation of public service principles in the technical implementation unit for the White Water crossing of the Bengkalis Regency Transportation Service. The type of research used in this research is qualitative using descriptive surveys and Miles and Huberman data reduction techniques. There were 10 informants in this research with the Head of UPT as the key informant. Data collection techniques using interviews and descriptive data analysis using a qualitative approach. The main conclusion of this research states that the Implementation of Public Service Principles at the Tanjung Api-api Crossing Technical Implementation Unit of the Banyuasin Regency Transportation Service is quite implemented, but services still need to be improved and improved based on indicators of Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure.*



## PENDAHULUAN

Administrasi publik dapat diibaratkan sebagai tali penghubung antara pemerintah dengan masyarakat (publik). Administrasi publik digunakan untuk lebih memahami hubungan tersebut dan dapat meningkatkan responsibilitas sebuah kebijakan publik demi keefektifan pelaksanaannya. Administrasi publik dewasa ini telah diberikan arti lebih dari sekedar pengertian yang sederhana yaitu "ilmu urusan Negara" administrasi publik memiliki peranan yang sangat besar dalam mencakup keseluruhan aspek dari lingkungan social, politik, budaya, dan hukum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dari lembaga Negara.

Suatu organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, untuk mencapai suatu tujuan perlu adanya unsur-unsur yang mendukung jalannya operasional organisasi. Salah satu unsur yang menunjang berhasilnya tujuan tersebut adalah manusia yang merupakan sumber daya yang paling berharga dan terpenting yang ada dalam lingkungan organisasi. Dalam pengembangan administrasi publik harus memperhatikan faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau eksistensi dari suatu bidang yang dikelolanya, faktor lingkungan sangat berpengaruh terhadap pengembangan administrasi publik, khususnya dari lingkungan luar. Dapat dilihat dari aspek-aspek seperti aspek social, ekonomi, budaya dan teknologi.

Berbicara mengenai lingkungan, hingga saat ini yang memiliki pengaruh besar terhadap pengembangan administrasi publik dan menjadi focus utama adalah lingkungan global atau globalisasi. Transportasi memiliki kontribusi yang sangat vital dan berdimensi strategis bagi pembangunan nasional, karena peranannya sebagai penggerak dan pendorong kegiatan pembangunan dan sebagai perekat kesenjangan antar wilayah. Posisi strategis transportasi semakin dirasakan penting takkala banyak sektor lain berkurang perannya sebagai akibat krisis ekonomi yang berkepanjangan, sedangkan peran transportasi ternyata menjadi titik sentral bagi bangkitnya *sector riil* dalam perekonomian nasional paska krisis. Transportasi penyeberangan tetap memegang peranan penting untuk perhubungan antar wilayah terutama untuk angkutan muatan dalam jumlah besar, transportasi penyeberangan juga mampu dengan segera membuka akses daerah pedalaman dan terisolasi serta transportasi penyeberangan sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalan yang terputus dikarenakan suatu perairan seperti sungai, danau, selat maupun lautan.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang di pergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, berpa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi (UU Pelayaran No.17 Tahun 2018). Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang di pisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010).

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik di dasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik (Nurman, 2015) Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah semakin rumit dan kompleks. Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan relieable dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigm dan tatanan fundamental pada system penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992:56) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- a. Melakukan penghimpunan data yang berkaitan dengan Penyeberangan, sebagai bahan masukan dalam penyusunan program kerja Dinas Perhubungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan peraturan perundangan-undangan yang berlaku;
- b. Melaksanakan urusan ketatausahaan dan kepegawaian di pelabuhan penyeberangan;
- c. Melakukan kegiatan penyelenggaraan pengelolaan pelabuhanpenyeberangan;
- d. Memberikan pembinaan aparatur;
- e. Melaksanakan pengelolaan keuangan;
- f. Melakukan pengawasan terhadap lalu lintas dan angkutan penyeberangan;
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan;
- h. Melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap ASN dan personil UPT Penyeberangan; dan
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Keputusan Kepala Bidang Pelayaran Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Keberangkatan Penumpang Dan Pelayanan Keberangkatan Kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api, Nomor

: 522.02/KPTS-KABID.PLY/2019/35.

- a. Bahwa dalam rangka mendorong upaya peringkatan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan kinerja pemerintahan daerah yang optimal, Maka di perlukan Standar Operasional Prosedur dalam penyenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah.
- b. Bahwa untuk menjamin keamanan, kelancaran dan ketertiban di pelabuhan Penyebrangan Air Putih perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP).
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana yang di maksud dalam huruf A dan B, Pelu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Keberangkatan Penumpang Dan Pelayanan Keberangkatan Kendaraan di Pelabuhan Penyebrangan Air Putih Tahun 2019.

Secara umum Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin terutamanya di UPT Penyeberagan. Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin merupakan salah satu Satuan Kerja di bawah Kementerian Perhubungan terus berbenah untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik.

Berdasarkan pengamatan penulis dan wawancara *prasurvey* penulis menangkap fenomena antara lain :

1. Sering terjadinya keterlambatan dibanding dengan waktu yang telah dijadwalkan.
2. Fasilitas di lingkungan seperti ruang tunggu, toilet dan ruang ibadah kurang bersih.
3. Petugas kurang disiapkan dalam uniform berpakaian dan kurang ramah dalam melayani masyarakat.
4. Fasilitas parkir kendaraan kurang memadai terutama tidak adakurangnya parkir inap.
5. Tidak ada diberikan informasi kepada penumpang apabila terjadinyaperubahan jadwal.

Dari fenomena yang penulis lihat dilapangan maka penulis tertarik untuk mengangkat ini menjadi sebuah penelitian dengan judul : **“Implementasi Kebijakan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Tanjung Api-api Dinas Perhubungan KabupatenBanyuasin”**.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perubahan atau reformasi Administrasi pelayanan publik diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling dekat kepada masyarakat. Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Unit pelayanan ini menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/Kota sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam upaya melayani masyarakat. Negara dibentuk pada dasarnya untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan yang berupa perlindungan, akses, maupun pemenuhan hak-hak dasar sebagai makhluk hidup. Secara spesifik, pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan jasa, barang, dan administratif yang diusahakan oleh pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan demi kesejahteraan masyarakat. Berbagai aspek kehidupan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup populer di masyarakat seperti aspek pendidikan, kesehatan, dan tidak kalah pentingnya yaitu aspek administratif.

Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah semakin rumit dan kompleks. Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan reliable dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada system penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparat pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengantujuan pendiriannya. Moenir (1992:56) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan

institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik (*public services*) bagi organisasi pemerintah (birokrasi) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Pelayanan public oleh Lembaga Administrasi Negara (1998:78) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mestinya mengandung prinsip transparan, akuntabel, dan konsisten serta berkualitas (*professional*) walaupun pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak mencari keuntungan namun tentu mengutamakan kualitas layanan sesuai dengan tuntutan, harapan dan keperluan masyarakat yang dilayani dengan tidak mengabaikan prinsip, cepat, aman, terjangkau, mudah, dan tidak diskriminatif. Lahirnya Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komposisi Informasi Nomor 01 Tahun 2010 tentang standar Layanan Informasi Publik, yang akan ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengisyaratkan akan pentingnya pelayanan yang maksimal dari berbagai aspek kepada masyarakat.

Transportasi sebagai urat nadi, sebagai sarana interaksi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dalam lingkup pemerintahan kabupaten memegang peran penting dalam mendukung aktivitas sosial ekonomi. Penyelenggaraan pelayanan dan pembangunan bidang perhubungan telah mampu menghubungkan wilayah sebagai satu kesatuan dan mendistribusikan pembangunan ke seluruh wilayah. Namun demikian, selain keberhasilan yang telah dicapai, masih banyak tantangan yang dihadapi untuk pembangunan kedepan sejalan dengan perubahan dan dinamika lingkungan strategis, sementara disisi lain transportasi terus dituntut untuk melaksanakan fungsi penunjang dan pendorong aktivitas sosial ekonomi ke seluruh pelosok. (RPJMD KAB. BANYUASIN Tahun 2016-2022).

Transportasi memiliki kontribusi yang sangat vital dan berdimensi strategis bagi pembangunan nasional, karena peranannya sebagai penggerak dan pendorong kegiatan pembangunan dan sebagai perekat kesenjangan antar wilayah. Posisi strategis transportasi semakin dirasakan penting takkala banyak sektor lain berkurang perannya sebagai akibat krisis ekonomi yang berkepanjangan, sedangkan peran transportasi ternyata menjadi titik sentral bagi bangkitnya *sector riil* dalam perekonomian nasional paska krisis. Transportasi penyeberangan tetap memegang peranan penting untuk perhubungan antar wilayah terutama untuk angkutan muatan dalam jumlah besar, transportasi penyeberangan juga mampu dengan segera membuka akses daerah pedalaman dan terisolasi serta transportasi penyeberangan sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalan yang terputus dikarenakan suatu perairan seperti sungai, danau, selat maupun lautan.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang di pergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, berpa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi (UU Pelayaran No.17 Tahun 2018). Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang di pisahkan oleh perairan untuk menggangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010).

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik di dasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik (Nurman, 2015). Sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 50 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tata Kerja Unit di Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang perhubungan berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.

Tugas pokok dan fungsi perhubungan tersebut diselenggarakan dalam rangka mendukung langkah langkah pengembangan pembangunan guna mewujudkan kemajuan disegala bidang melalui kegiatan distribusi pembangunan yang menjadi suatu rencana kerja, merupakan strategi pembangunan daerah yang berwawasan kedepan, dan untuk diketahui strategi standar pelayanan

bersifat dinamis sehingga secara berkala dapat dilakukan evaluasi oleh pemerintah, guna untuk penyempurnaan agar sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan daerah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna jasa perhubungan. Oleh sebab itu pentingnya mengetahui kualitas pelayanan publik yang sudah dilaksanakan pada pelabuhan air putih di Kabupaten Banyuasin. Untuk lebih jelasnya mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dijelaskan lebih lanjut berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

## 1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Tangkilisan (2003:11), komunikasi akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian yang tepat.

Selain itu kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisi informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan yaitu implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Oleh karena itu komunikasi merupakan salah satu faktor utama dalam implementasi kebijakan, faktor komunikasi menjadi alur utama bagi pelaksanaan setiap kebijakan ketika akan diimplementasikan. Hal ini terkait dengan pertanyaan bagaimana menyampaikan sebuah kebijakan yang hendak dijalankan baik kepada para implementor maupun kepada target kebijakan, kemudian bagaimana mengetahui respon para pelaksana dari kebijakan itu. Untuk menyampaikan keputusan kebijakan yang diambil tersebut diperlukan adanya komunikasi kebijakan yang bertujuan untuk mengubah sikap, mengubah opini atau pendapat, mengubah perilaku serta menciptakan pengertian bersama karena komunikasi merupakan interaksi antara komunikator dengan komunikasi yang mempertukarkan dan memberi makna yang sama atas informasi untuk satu tujuan tertentu melalui media, teknik atau cara yang telah ditetapkan.

Jika merujuk pada pandangan tersebut, maka sangat disadari besarnya peranan komunikasi karena berkaitan dengan proses interaksi antara pemberi pesan dan penerima pesan, tidak jarang terdapat sebuah pesan yang dapat dipahami sesuai dengan isi pesan, namun tidak bisa dipungkiri bahwa terkadang pula penerima pesan tidak dapat menangkap isi pesan dengan baik. Demikian pula halnya dalam implementasi kebijakan sering terjadi banyak keputusan diabaikan bahkan kesalah pahaman terhadap keputusan yang dikeluarkan. Oleh karena itu para pelaksana/implementor harus mengetahui apa isi kebijakan dan mengerti maksud dan tujuan kebijakan sebelum melaksanakannya dan mengkomunikasikannya lebih jauh kepada pimpinan. Ada beberapa hal yang membuatnya demikian, hal ini terkait dengan komunikasi pelayanan administrasi terpadu, dimana dikatakan berhasil atau tidak berhasil tentunya dapat dilihat dari, pertama, apakah tujuan dari pesan yang disampaikan tercapai atau tidak, kedua, apakah alat komunikasi administrasi, atau bahan-bahan keterangan yang sudah dilambangkan ke dalam simbol-simbol dapat mengatur pesan atau tidak. Ketiga, apakah penerima pesan dapat memahami apa yang dipesankan atau tidak.

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personil dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Dalam hal Komunikasi yang diterapkan pada tahap Implementasi Prinsip Pelayanan Publik tersebut adalah dengan cara Sosialisasi.

Pelaksanaan kebijakan akan berjalan sesuai dengan hasil yang diharapkan apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

### a. Transmisi kebijakan

Implementasi kebijakan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan tahu yang akan dikerjakan. Komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan sangat penting untuk dilaksanakan. Hal ini

bertujuan agar dapat memberikan informasi berkenaan dengan kebijakan yang telah dibuat. Hal ini juga sangat penting bagi para implementor untuk melaksanakan sebuah kebijakan dimana kebijakan akan dapat diketahui isi dan tujuannya jika sudah dikomunikasi dengan baik kepada para pelaksana kebijakan tersebut.

Sebuah program maupun kebijakan harusnya dikomunikasikan dengan baik dari implementor kepada pihak-pihak terkait yaitu masyarakat. Sosialisasi kebijakan sebelumnya juga penting guna pengawasan yang lebih baik dan efektif, artinya masyarakat juga akan turut berperan serta dalam mencapai tujuan sebuah kebijakan. Namun, sosialisasi yang dilakukan baik kepada masyarakat maupun kepada pegawai maka ditemukan bahwa sosialisasi belum menyeluruh. Karena selama ini hanya pegawai saja yang diberikan pengetahuan terhadap hal tersebut. Sebelum dapat mengimplementasikan suatu kebijakan implementor harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dikeluarkan, seringkali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan yang telah dikeluarkan agar tidak terjadikesalahpahaman harus dilakukan sosialisasi baik kepada masyarakat terlebih lagi kepada pegawai selaku implementor serta sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat.

b. Adanya kejelasan

Sebuah kebijakan yang diambil oleh pembuat kebijakan haruslah mengandung konten yang jelas dan konsisten. Kebijakan dengan isi yang jelas akan memudahkan sebuah kebijakan dan akan menghindarkan distorsi atau penyimpangan dalam pengimplementasiannya. Hal ini dikarenakan jika suatu kebijakan sudah memiliki isi yang jelas maka kemungkinan penafsiran yang salah oleh implementor akan dapat dihindari dan sebaliknya jika isi suatu kebijakan masih belum jelas atau mengambang, potensi untuk salah paham akan menjadi besar. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua staff dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

c. Konsistensi

Menurut Edward III dalam Agustino, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksanaan di lapangan. Kendati konsistensi mengacu pada panduan materi konseling, keutuhan, kelengkapan serta sistematis penyampaian yang disampaikan kurang sempurna dan sistematis, maka kualitas komunikasi akan menjadi bias. Oleh karena itu konsistensi juga harus mendapat perhatian dalam sebuah komunikasi. Konsistensi yang dimaksud adalah dalam menjalankan tugas memang berpedoman penuh pada peraturan yang telah ditetapkan.

## 2. Sumber Daya

Untuk mengimplementasikan kebijakan sangat dibutuhkan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan kebijakan, adanya sumber daya manusia yang menjamin bahwa kebijakan dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melaksanakan kebijakan. Ketersediaan sumber daya ini dapat di ukur dari indikator sebagai berikut:

a. Sumber daya manusia

Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya penunjang seperti sarana dan prasarana. Para pegawai diturunkan untuk menjalankan hingga mengawasi, serta melakukan peninjauan terhadap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksana program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan prasarana.

b. Adanya ketersediaan sumber dana, sarana dan prasana.

Sumber dana dan sarana dan Prasarana yang memadai guna menunjang pelaksanaan pelayanan seperti tempat duduk yang nyaman, Seperti ruang kantor atau ruang tunggu untuk penumpang yang memadai, kebersihan, toilet, tempat karcis dan prasarana penunjang lain yang

dibutuhkan demi kenyamanan penumpang dalam melakukan pelayanan. Jumlah dana dan sarana prasarana pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api masih belum memadai. Ini akan menjadi kurang optimalnya Implementasi Prinsip Pelayanan pada UPT Penyeberangan Air Putih. Keterbatasan tersebut yang akan menimbulkan masalah tidak hanya untuk masyarakat tetapi juga untuk pegawai.

### 3. Disposisi

Berbicara Disposisi berarti berbicara sikap/respon implementor terhadap kebijakan yaitu berupa kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namunseringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Faktor disposisi (kecenderungan) merupakan faktor ketiga dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Sangat boleh jadi para pelaksana/implementor sangat antusias terhadap suatu kebijakan, hal ini ditunjukkan dengan adanya dukungan dan pelaksanaan implementasi kebijakan sesuai yang diinginkan, demikian pula sebaliknya jika para pelaksana/implementor kurang mendukung suatu kebijakan, maka akan nampak dari sikap mereka terhadap kebijakan yang hendak diimplementasikan. Ada beberapa alasan mengapa tujuan-tujuan suatu kebijakan ditolak oleh orang-orang yang bertanggung jawab terhadap implementasi kebijakan tersebut, yakni tujuan-tujuan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya mungkin bertentangan dengan sistem nilai pribadi-pribadi para pelaksana/implementor, kesetiaan-kesetiaan ekstra organisasi, perasaan akan kepentingan diri sendiri atau karena hubungan-hubungan yang ada dan yang lebih disenangi.

Dampak dari kecenderungan tersebut, menurut Edward III dalam Tangkilisan (2003:11), banyak kebijakan yang dilaksanakan secara efektif karena mendapat dukungan dari para pelaksana/implementor kebijakan, namun kebijakan-kebijakan lain, mungkin akan bertentangan secara langsung dengan pandangan-pandangan pelaksana kebijakan atau kepentingan-kepentingan pribadi atau organisasi dari para pelaksana/implementor.

Bagaimanapun juga, para pelaksana/implementor melakukan kelebihannya, sebagian besar tergantung pada kecenderungan mereka terhadap suatu kebijakan kemudian sikap mereka itu, akan dipengaruhi oleh pandangan terhadap suatu kebijakan terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Aspek-aspek sebagaimana yang diuraikan terdahulu masih harus disaring (*be filtered*) lebih dahulu melalui persepsi dari para pelaksana/implementor dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan.

Terdapat tiga elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan antara lain pertama, pengetahuan (*cognition*) pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan. Kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*) dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan. Pada penelitian ini, disposisi dilihat sebagai pemahaman tentang maksud umum suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting, karena bagaimana pun juga para pelaksana/implementor yang melakukan akan nampak kinerjanya dalam implementasi kebijakan yang berhasil dilaksanakan dengan baik, bisa jadi gagal (*frustrated*), ketika para pelaksana/implementor tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah kecenderungan para pelaksana/implementor terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang krusial. Aparat pelaksana/implementor mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan.

Sebaliknya penerimaan yang menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan kebijakan diantara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut, merupakan suatu potensi yang besar penilaian kinerja dalam implementasi kebijakan. Disposisi dalam pelaksanaan kebijakan atau program para implementor kebijakan tentunya memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan Sikap mereka baik itu menerima ataupun menolak sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik Jika penilaian akan suatu kebijakan atau program berbeda antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan dan cenderung berlawanan arah maka otomatis kebijakan ataupun program tersebut akan sulit untuk dilaksanakan. Bahkan dengan adanya perbedaaan penilaian yang begitu terlihat sangat jelas kemungkinan akan menciptakan keengganan dari para pelaksana sehingga menghambat pelaksanaan kebijakan atau program.

Berdasarkan hasil observasi penelitian diketahui bahwa dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sudah baik. Petugas dirasa cukup memahami dan berkomitmen dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Jarang terlihat ada pegawai yang bersantai dan mengobrol dengan sesama pegawai dalam menjalankan tugas, hanya terfokus

menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah diberikan.

#### 4. Struktur birokrasi

Struktur Birokrasi adalah karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang merekamiliki dalam menjalankan kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Struktur organisasi adalah pengaturan hubungan bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi dan kegiatan saling terkait, dalam beberapa hal juga menunjukkan tingkat spesialisasi, hierarki, wewenang dan hubungan. Sedangkan menurut Nawawi (1994 : 240) bahwa melalui struktur yang baik dapat mewujudkan pembagian tugas, fungsi dan tata kerja, wewenang, serta tanggung jawab, agar tercipta harmonisasi dan motivasi kerja dalam sebuah organisasi.

Kemudian Thoha (1993 : 99-100) memandang bahwa salah satu aspek yang dianggap penting dalam proses diagnose organisasi bagi pengembangannya adalah mendiagnosa struktur organisasi itu. Apakah struktur internal yang dibangun tersebut benar-benar melayani tujuan organisasi dan pencapaian kerja. Jika struktur organisasi dan tujuannya tidak sesuai dengan tujuannya, ini berarti bahwa antara struktur organisasi dan tujuannya tidak selaras.

Sehubungan dengan pandangan para ahli tersebut, maka struktur birokrasi ditandai dengan adanya standarisasi. Struktur ini dicirikan padatnya tugas-tugas operasional rutin yang harus dicapai melalui spesialisasi, peraturan dan perundang-undangan yang sangat formal, tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam departemendepartemen fungsional, kekuasaan yang tersentralisasi, lingkup ruang terkendali yang sempit, dan pengambilan keputusan yang mengikuti rantai perintah. Kekuatan utama struktur birokrasi terletak pada kemampuannya untuk melakukan aktivitas yang telah distandarisasi dengan sangat efisien. Kegiatan yang telah distandarisasi dan formalisasi yang tinggi menyebabkan pengambilan keputusan sangat tersentralisasi. Salah satu kelemahan struktur birokrasi adalah spesialisasi yang dapat menciptakan konflik-konflik pada sub unit. Edward III dalam Tangkilisan (2003:11), dalam uraiannya menyangkut struktur birokrasi lebih menekankan pada hubungannya dengan implementasi kebijakan bahwa dalam struktur birokrasi ada dua karakteristik utama, yakni prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar *atau Standard Operational Procedure* (SOP) dan Fragmentasi yang pertama berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana/implementor serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

Ketika kebijakan telah disepakati dan disetujui untuk kemudian diimplementasikan dalam bentuk program atau kegiatan, maka diperlukan aturan pelaksanaan, kerangka kerja yang dapat menjadi pedoman bagi implementor untuk melaksanakan kebijakan yang disetujui tersebut, dan salah satu dari aspek- aspek struktur paling dasar dari suatu organisasi/instansi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Prosedur-prosedur standar dimaksudkan agar para pelaksana memiliki kesamaan pandangan karena adanya tata cara bertindak yang sama maupun kesamaan dalam menjalankan aturan-aturan yang ada.

Berdasarkan tanggapan informan pimpinan dan pegawai UPT Penyeberangan Tanjung Api-api Kabupaten Banyuasin menyatakan bahwa pihaknya sudah berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Meskipun dengan ketidak adaan SOP dan hanya berpedoman pada SK Kontrak yang dijadikan pedoman dalam menjalankan tugas. Dari sisi keselamatan mengacu pada Undang-Undang nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayaran yaitu pengecekan semua speed boat yang akan berangkat hari itu yang dilakukan bersama dengan pihak dari kepolisian yang memang ditempatkan disitu. Setelah pengecekan kapal dinyatakan selesai dan kapal dinyatakan layak jalan baru diterbitkan surat izin berlayar yang ditandatangani oleh Kepala UPT dan Koordinator Lapangan Tanjung Api-api, surat tersebut hanya berlaku untuk satu hari, jadi pihak operator kapal atau motoris kapal setiap hari harus mengambil SIB tersebut kalo tidak speedboat tidak boleh jalan. Selain itu speed boat harus dilengkapi dengan jaket keselamatan (*life jacket*) dan pelampung (*lifebuoy*) jika sampaiterjadi kecelakaan ditengah laut, juga radio komunikasi yang harus berfungsi dengan baik. Dari sisi keramahmataman dan sopan santun petugas juga sudah cukup baik karena pihak UPT selalu melakukan briefing setiap pagi sebelum memulai kegiatan pelayanan kepada penumpang terutama akan point kredibilitas, kompetensi dan etika terhadap pelayanan yang baik kepada konsumen.

Berdasarkan hasil observasi peneliti hasil penelitian yang dijelaskan oleh informan memang sesuai dengan keadaan dilapangan, hal ini memang dirasakan peneliti ketika sedang melakukan penyeberangan mengenai jadwal keberangkatan dan ketibaan selalu diinformasikan kepada masyarakat, dan jadwal keberangkatan memang sesuai dengan yang telah diinformasikan tersebut,



dan apabila terjadi penundaan keberangkatan pegawai akan segera memberikan informasi kepada penumpang demi kenyamanan penumpang. Mengenai fasilitas pada umumnya sudah memenuhi persyaratan sebagai tempat untuk melaksanakan pelayanan public khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan laut, standar sesuai prosedur peraturan yang ada akan berdampak pada keamanan dan kenyamanan, namun ada beberapa dari fasilitas tersebut sudah tidak layak digunakan lagi serta kurangnya jumlah petugas lapangan dapat menjadi penghambat dalam proses. pelayanan jasa penumpang pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996:56) bahwa setiap jenis pelayanan public yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Kualitas pelayanan salah satunya harus didukung oleh atribut pendukungnya seperti ruang tunggu ber Ac, kebersihan ruangan dan lain-lain.

### **Faktor-Faktor yang menghambat dalam Implementasi Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Tanjung Api-api Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin**

Beberapa hambatan yang dihadapi pada Implementasi Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api adalah sebagai berikut :

1. Keterbatasan sumber daya manusia dalam implementasi prinsip pelayanan, masih ada pegawai mengerjakan lebih dari satu tugas pokok sehingga terjadinya tumpang tindih pekerjaan hal ini dapat menghambat pelayanan yang ada pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api.
2. Keterbatasan fasilitas pelayanan yang sudah tidak layak digunakan Mengenai fasilitas pada umumnya sudah memenuhi persyaratan sebagai tempat untuk melaksanakan pelayanan public khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan laut, standar sesuai prosedur peraturan yang ada akan berdampak pada keamanan dan kenyamanan, namun ada beberapa dari fasilitas tersebut sudah tidak layak digu menjadi penghambat dalam proses pelayanan jasa penumpang pada nakan lagi serta kurangnya jumlah petugas lapangan dapat UPT Penyeberangan Tanjung Api-api.
3. Belum adanya SOP yang mengatur tentang pelayanan pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api dan hanya berpedoman pada SK Kontrak yang dijadikan pedoman dalam menjalankan tugas dan dari sisi keselamatan mengacu pada Undang-Undang nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

### **KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Penyeberangan Tanjung Api-api Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin cukup terimplementasi, namun masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi pelayanan berdasarkan kesimpulan perindikator sebagai berikut :

1. Indikator komunikasi sudah cukup baik, masyarakat selalu diberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan ketibaan. Sedangkan apabila ada jadwal yang tertunda petugas selalu memberikan informasi terlebih dahulu kepada penumpang, sehingga penumpang tidak menunggu terlalu lama.
2. Indikator sumber daya sudah cukup baik namun masih ada yang harus diperbaiki dan ditambah lagi seperti dari segi sumberdaya manusia yang masih ada pegawai mengerjakan lebih dari satu tugas pokok sehingga terjadinya tumpang tindih pekerjaan serta dari segi fasilitas masih banyak yang perlu diperbaiki seperti toilet yang tersedia ada tiganamun cuma satu yang bisa digunakan.
3. Pada indikator disposisi menyatakan bahwa petugas sudah cukup berkomitmen dalam menjalankan tugas, hal ini terlihat dari kinerja pegawai yang berusaha semaksimal mungkin menjalankan tugasnya dengan baik, dan memberikan pelayanan yang baik agar konsume puas
4. Sedangkan pada indikator struktur birokrasi adalah kurang terimplemenasi dikarenakan ketidak adaan SOP dan hanya berpedoman pada SK Kontrak yang dijadikan pedoman dalam menjalankan tugas.
5. Hasil observasi peneliti hasil penelitian yang dijelaskan oleh informan memang sesuai dengan keadaan dilapangan, hal ini memang dirasakan peneliti ketika sedang melakukan penyeberangan mengenai jadwal keberangkatan dan ketibaan selalu diinformasikan kepada masyarakat, dan jadwal keberangkatan memang sesuai dengan yang telah diinformasikan tersebut, dan apabila terjadi penundaan keberangkatan pegawai akan segera memberikan informasi kepada penumpang demi kenyamanan penumpang. Mengenai fasilitas pada umumnya sudah memenuhi persyaratan sebagai tempat untuk melaksanakan pelayanan public khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan laut, standar sesuai prosedur peraturan yang ada akan berdampak pada keamanan dan kenyamanan, namun ada beberapa dari fasilitas tersebut sudah tidak layak digunakan lagi serta kurangnya jumlah petugas lapangan dapat menjadi penghambat dalam proses pelayanan jasa

penumpang pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api.

6. Beberapa hambatan yang dihadapi pada Implementasi Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api adalah Keterbatasan sumber daya manusia dalam implementasi prinsip pelayanan, masih ada pegawai mengerjakan lebih dari satu tugas pokok sehingga terjadinya tumpang tindih pekerjaan hal ini dapat menghambat pelayanan yang ada pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api. Keterbatasan fasilitas pelayanan yang sudah tidak layak digunakan. Mengenai fasilitas pada umumnya sudah memenuhi persyaratan sebagai tempat untuk melaksanakan pelayanan publik khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan laut, standar sesuai prosedur peraturan yang ada akan berdampak pada keamanan dan kenyamanan, namun ada beberapa dari fasilitas tersebut sudah tidak layak digunakan lagi serta kurangnya jumlah petugas lapangan dapat menjadi penghambat dalam proses pelayanan jasa penumpang pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api. Belum adanya SOP yang mengatur tentang pelayanan pada UPT Penyeberangan Tanjung Api-api dan hanya berpedoman pada SK Kontrak yang dijadikan pedoman dalam menjalankan tugas dan dari sisi keselamatan mengacu pada Undang-Undang nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. (2012). *Manajemen Komunikasi Politik dan Marketing Politik*. Pustaka Zaman.
- Angelina, B. (2018). *Analisis Faktor Pemasaran Politik Dalam Memilih Walikota Bogor Oleh Generasi Milenial*. Institut Pertanian Bogor.
- Apriliansa, R. (2018). *Analisis Pengaruh Marketing Politik Dan Brand Personality Terhadap Keputusan Memilih Bupati Jepara, Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pemilihan Bupati Jepara Periode 2017 – 2022)*. Universitas Diponegoro.
- Damayanti, S. (2019). *Marketing Politik Calon Anggota Dpr Ri Ledia Hanifa Amaliah Dalam Pemilihan Anggota Dpr Ri Periode 2014-2019*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Firmanzah. (2008). *Marketing Politik; Antara Pemahaman dan Realitas*. Yayasan Obor Indonesia.
- Haryadi, S. (2019, September 24). RA Anita Noerihati, Singa Betina dari Panggung Legislatif. *Sripoku.com*.
- Hidayat, A. N. (2020). *Pemasaran Politik (Political Marketing) Tomy Satria Yulianto (Tsy) Dalam Menghadapi Pemilihan Kepala Daerah Di Kabupaten Bulukumba Periode 2020-2025*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Karisma, C., & Angin, R. (2019). Marketing Politik Calon Anggota Legislatif Perempuan Terpilih Dari Pks Periode Pemilihan Umum 2009 Dan 2019 Di Kabupaten Jember. *Universitas Muhammadiyah Jember*, 7.
- Karoana, B. S. (2017). *Marketing Politik Dalam Pilkada Serentak 2015 Di Kabupaten Kendal (Studi Pemenangan Pasangan Dr. Mirna Anisa M.Si Dan Masrur Masykur)*. Universitas Negeri Semarang.
- Lees-Marshment, J. (2009). *Marketing Politics: Principles and Application*. Routledge Publication.
- Muzaffarsyah, T., Akmal, M., & Sikumbang, F. (2019). Strategi Calon Legislatif Perempuan Partai Demokrat Dalam Memobilisasi Dukungan Pada Pemilihan Legislatif Tahun 2019 Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Politik dan Pemerintahan, Volume 4 N*.
- Newman, B. I. (1999). *Handbook of Political Marketing*. Sage Publication Inc.
- Nurman. (2015). Strategi Pembangunan Daerah. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sholeha, D. A. (2015). *Marketing Partai Politik Demokrat Dalam Pemilu Legislatif 2014 Di Magelang*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suherman, A. (2019). Strategi Marketing Politik Anggota Legislatif Perempuan Pada Pemilu Tahun 2014 Di Kota Baubau. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, II(36), 11–21.
- Sutrisno, Yuningsih, N. Y., & Agustino, L. (2018). Komparasi Teori Marketing Politik 4p Menurut Niffenegger dan 3p Menurut Adman Nursal. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 6 (2), 106–111. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v6i2.1617>
- Wahid, U. (2016). *Komunikasi Politik: Teori, Konsep, dan Aplikasi pada Era Media Baru*. Simbiosis Rekatama Media.
- Yustian, Y. (2008). *Strategi Kampanye Politik Calon Incumbent Dan Pendaftar Baru Dalam Pemilihan Kepala Daerah*. Institut Pertanian Bogor.