

AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT BAGI MASYARAKAT HINTERLAND KOTA BATAM (STUDI KASUS DI KECAMATAN BULANG)

Egidia Savitri*, Azhar Abbas**

*Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

**Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

e-mail: egidiasavitri80@gmail.com

ABSTRACT

Purpose this study to describe the accessibility of sea transportation services for the people Hinterland in Batam City. This study uses descriptive research method with qualitative approach. Data collection techniques are carried through observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted to Head UPT Transportation Service, Private Boat Owner in the Bulang sub-district. This study was analyzed using the Dimension quality of public services, where accessibility is connecting how people obtain service marine transportation by seeing of service quality dimensions, are: 1) Reliability, to provide precisely and correctly, type of service has been promised community. 2) Responsiveness, awareness or desire to help and provide fast service to the community or willingness to help customers and carry out services sincerely. 3) Assurance, knowledge or insight, politeness, government, and respect for the community, as well level of attention ethics and morals in providing services. 4) Empathy, the willingness of government to approach providing protection, and trying find out the wants and needs of the community, characterized by the willingness to know wants and needs of consumers. 5) Tangible, physical appearance, meaning the services provided are realized in of physical appearance such as buildings, equipment, and other facilities.

Keywords: *Accessibility; Public Service; Transportation; Hinterland.*

PENDAHULUAN

Sarana transportasi yang ada di laut memiliki peranan yang sangat penting dalam bidang sosial-ekonomi melalui distribusi antara daerah satu dengan daerah yang lain. Distribusi barang, manusia, dan lain-lain yang akan menjadi lebih mudah dan cepat bila sarana transportasi yang ada berfungsi sesuai dengan sebagaimana mestinya sehingga transportasi dapat menjadi salah satu sarana untuk penyatuan berbagai wilayah di Kepulauan Riau khususnya di pulau-pulau yang terpisah dari Kota Batam salah satunya pulau-pulau yang termasuk di Kecamatan Bulang. Kecamatan bulang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan Bulang Lintang, Pulau Buluh, Temoyong, Batu Legong, Pantai Gelam, dan Kelurahan Setokok dengan pusat Kecamatan yang berada di Pulau Bulang Lintang. Dikarenakan akses untuk ke Kecamatan tersebut sangat jauh, maka Kecamatan tersebut berpindah

tempat ke Pulau Buluh sehingga untuk proses hal administrasi semuanya telah berpusat di Pulau Buluh. Transportasi yang digunakan untuk ke pulau-pulau yang ada di Kecamatan Bulang yaitu dengan menggunakan boat pancung. Dan harga ke setiap pulau-pulau tersebut pun berbeda-beda dikarenakan ada pulau yang dekat dan ada juga pulau yang sangat jauh, sehingga mayoritas masyarakat di sana membutuhkan biaya yang cukup besar untuk bisa ke Kota Batam. Dari latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Laut bagi Masyarakat Hinterland di Kecamatan Bulang
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi aksesibilitas pelayanan transportasi laut bagi

masyarakat hinterland di Kecamatan Bulang.

Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis :

- 1) Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Laut bagi Masyarakat Hinterland Kota Batam Khususnya di Kecamatan Bulang
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi aksesibilitas Pelayanan Transportasi laut bagi Masyarakat Hinterland Kota Batam Khususnya di Kecamatan Bulang

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Aksesibilitas

Menurut John Black (Nursintia & Muktasida, 2014 :13) “Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi yang berinteraksi satu sama lain, dan juga mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi”. Disebutkan pula menurut Magribi “bahwa aksesibilitas adalah ukuran kemudahan yang meliputi waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antara tempat-tempat atau kawasan dari sebuah sistem”. Salah satu yang menyatakan tinggi rendahnya tingkat aksesibilitas adalah dapat dilihat dari banyaknya komponen dan jaringan yang ada pada suatu daerah. Semakin banyak komponen jaringan yang ada pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang dapat diperoleh, begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya”. Jadi, dapat dikatakan bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan yang dicapai oleh orang, terhadap suatu, pelayanan ataupun lingkungan.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan dari masyarakat yang mempunyai kepentingan di dalam organisasi tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sampara (Pratama, 2015 : 93) adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik,

dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan dari bagaimana kualitas layanan tersebut diberikan kepada masyarakat, karena kualitas merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai bagaimana pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun menurut Fitzsimmons (Mukarom, 2016 : 68) mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability*, yaitu mampu memberikan pelayanan secara tepat dan benar, dan juga jenis pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat di penuhi sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan cepat terlaksanakan dengan baik.
3. *Assurance*, merupakan jaminan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat seperti memberikan jaminan kesehatan kepada pengguna pelayanan publik.
4. *Empathy*, merupakan kemauan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, dan berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.
5. *Tangibles*, yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dengan adanya Dimensi Kualitas Pelayanan Publik ada juga yang harus kita lihat atau kita dijadikan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan tersebut. Menurut Zeithaml (Mukarom, 2016 : 126) mengungkapkan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri atas kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan benar.

3. *Responsiveness*, merupakan kemauan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab dengan apa yang telah diberikan sehingga ada kesiapan dalam hal menanggapi berbagai masalah.
4. *Competence*, merupakan hal yang mudah diketahui dan juga memiliki keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, yaitu perilaku yang baik, dan tanggap terhadap keinginan masyarakat, serta melakukan komunikasi kepada masyarakat.
6. *Credibility*, yaitu dalam memberikan pelayanan perlu adanya sikap jujur guna untuk menarik kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang selama ini terkenal dengan lamban dan berbelit-belit.
7. *Security*, merupakan keamanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan terhadap jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, merupakan kemudahan untuk mengadakan pendekatan kepada masyarakat, sehingga kemudahan dapat dicapai sesuai dengan kebutuhannya.
9. *Communication*, yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk menderngarkan suara, atau aspirasi pelanggan, sekaligus saran yang diberikan kepada masyarakat sehingga kesediaan untuk memberikan informasi baru kepada masyarakat dapat terlaksanakan dengan baik.
10. *Understanding the customer*, yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, termasuk apa yang menjadi kendala bagi pelanggan sehingga pemberi pelayanan publik bisa memahi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

2.3 Transportasi

Transportasi menurut Abbas Salim (Oktavia, P, & Nurwahyudi, 2014 : 42). adalah kegiatan pemindahan barang atau muatan dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dalam transportasi terlihat

dua unsur yang terpenting, yaitu: Pemindahan atau pergerakan (*movement*), yang secara nyata mengubah tempat dari barang atau penumpang ke tempat lain Transportasi sendiri terjadi karena tidak selamanya aktifitas dapat dilakukan di tempat tinggalnya. Maka dari itu telah disebutkan bahwa seluruh aktifitas manusia cenderung ke arah pemenuhan kebutuhan wajib dimana membutuhkan ruang gerak sehingga transportasi merupakan pemenuhan dari kebutuhan ekonomi. Dan tak dapat dipungkiri bahwa perkembangan transportasi juga merupakan dampak dari usaha manusia untuk memudahkan perjalanan baik dari segi waktu maupun jarak perjalanan dan juga penghematan biaya perjalanan. Karena jika dilihat lagi, tanpa adanya transportasi semua hal yang akan kita lakukan menjadi kendala yang amat besar. Karena transportasi merupakan kebutuhan yang bisa dibilang wajib untuk masyarakat umum yang memang membutuhkan transportasi untuk melakukan pergerakan dari satu tempat ke tempat lainnya. Bisa saja menggunakan dengan jalan kaki, tetapi itu akan memakan waktu yang cukup banyak dan menyia-nyiakan waktu yang bisa digunakan cukup lama dengan menggunakan transportasi tersebut.

2.4 Wilayah Hinterland

Wilayah *hinterland* (Febriyani et al., 2011 : 442) biasanya disebut dengan istilah lain, yaitu: kota satelit. Dimana pada dasarnya dari kedua kata tersebut memiliki arti yang sama, yaitu kota kecil yang berada disekitar kota besar, yang juga memiliki kesamaan dalam pola kinerja, tetapi dalam ruang lingkup yang lebih kecil. Di wilayah *hinterland* juga tetap ada kegiatan yang selalu kita lakukan yaitu dalam hal ekonomi, pendidikan, kesehatan serta fasilitas-fasilitas lainnya yang ada di dalam skala kecil, dan tidak menyeluruh pada pusat kota. Secara ekonomi, wilayah *hinterland* juga bisa menjalankan perekonomian secara sendiri, walaupun ada beberapa barang dan jasa yang dalam pendistribusiannya masih bergantung pada kota besar, seperti jika tidak bisa terpenuhi di wilayah *hinterland* tersebut, seperti makan dan lainnya itu sangat akan bergantung kepada pusat kota yang mempunyai beragam kebutuhan termasuk yang disebutkan diatas yaitu sandang, pangan dan papan. Secara garis besar kawasan

hinterland dapat memenuhi fasilitas-fasilitas kota yang pada akhirnya dapat memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakatnya atau penduduk sub-urban. Sehingga dengan begitu, penghasilan yang didapatkan akan jauh lebih besar dari penghasilan yang sebelumnya bisa dibidang sangat kurang untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dengan kata lain, menurut Yunus (Febriyani et al., 2011 : 442) dapat dikatakan bahwa wilayah

hinterland juga memiliki fungsi sebagai penerima tenaga kerja dimana dengan memanfaatkan wilayah di daerah dengan memiliki laut yang luas dimanfaatkan dengan membuat usaha perdagangan seperti kerupuk ikan, dan lainnya. Dilihat lebih dalam telah berkembang juga fungsi-fungsi sosial dan ekonomi kekotaan, namun fungsi tersebut sebagai pemasok barang ketempat lain.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Temuan
Pratama (Pratama, 2015)	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor).	Penelitian deskriptif analitis, pendekatan Kualitatif dan kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, dalam penelitian tersebut menunjukkan strategi kota UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes, yang diterapkan di Kota Surabaya adalah kualitas strategi layanan, strategi sumber daya manusia dalam organisasi, mempertahankan strategi kepuasan pelanggan.
Budi Sitorus & Christina N Sitorus (Sitorus & Sitorus, 2016).	Pengembangan Sektor Transportasi untuk Meningkatkan Aksesibilitas Kabupaten Pulau Pisau.	Penelitian deskriptif analitis, pendekatan Kualitatif dan kuantitatif	Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Pulau Pisau, secara menyeluruh untuk dapat meningkatkan kebutuhan aksesibilitas dan pergerakan masyarakat sangatlah dibutuhkan, karena selain itu, juga perlu meningkatkan kualitas pembangunan transportasi sebagai penghubung atau jembatan wilayah, sehingga ketersediaan sektor transportasi bisa memadai dan juga tidak menekan biaya kebutuhan pokok yang tinggi. Menjaga jalur transportasi sungai yang telah lama berjalan sebagai jalur wajib transportasi wilayah

<p>Ilham Tri Juliyanto, Imam Hardjanto, dan Mohd. Said (Juliyanto, dkk, 2015)</p>	<p>Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun.</p>	<p>Penelitian deskriptif analitis, pendekatan Kualitatif dan kuantitatif</p>	<p>Kabupaten Pulang Pisau, maka penelitian tersebut akan lebih detil membahas mengenai Pengembangan Sektor Transportasi untuk Meningkatkan Aksesibilitas Kabupaten Pulau Pisau.</p>
<p>(Hasanah, 2017)</p>	<p>Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan bagi Difabel di Yogyakarta Tahun 2015</p>	<p>studi kepustakaan</p>	<p>Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api yang dilakukan PT. KAI DAOP VII Madiun dapat dikatakan berhasil untuk mengatasi masalah pelayanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan keselamatan. hasil penelitian tersebut terdapat beberapa penerapan strategi seperti <i>enterprise strategy</i>, <i>Corporate strategy</i>, <i>bussines strategy</i> dan <i>functional strategy</i> oleh PT. KAI DAOP VII Madiun dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk aksesibilitas bagi difabel pada ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang ramah difabel. Permasalahan yang dihadapi difabel di Indonesia antara lain, kurangnya akses informasi atau pelayanan, kurangnya fasilitas umum yang dapat mempermudah difabel melakukan kegiatan mereka di perpustakaan Grhatama Pustaka dan juga pemerintah yang belum sepenuhnya memperhatikan aksesibilitas difabel dikarenakan jumlah pengguna difabel lebih sedikit daripada non-difabel. Pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa kebijakan aksesibilitas pelayanan Grhatama Pustaka bagi difabel tahun 2015 belum begitu baik dikarenakan beberapa aksesibilitas yang</p>

Budi Hasanah (Hasanah, 2017)

Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kota Serang)

penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif

dibutuhkan difabel belum sepenuhnya tersedia di perpustakaan Grhatama Pustaka.

Dengan menggunakan survei literatur akademis di bidang keilmuan pelayanan publik, dapat dikatakan untuk memperoleh konsep-konsep yang bersangkutan dengan kajian pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas masih sangat kurang. Cara pengumpulan data melalui penelusuran berbagai sumber dan literatur, baik yang berasal dari dokumen pemerintah serta pemberitaan media massa elektronik, jurnal dan berbagai buku yang terkait dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan akses jalan umum (jalur pedestrian) bagi difabel studi kasus di Kota Serang belum baik. Artinya, aksesibilitas jalur pedestrian tidak ramah terhadap difabel sehingga menyulitkan kaum difabel untuk dapat melakukan pergerakan dengan baik dan mandiri serta juga kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dalam pendekatan kualitatif. Penggunaan fokus dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu agar peneliti lebih fokus terhadap masalah yang ada sehingga tidak masalah yang dihadapi tidak meluas. Dalam penggunaan penelitian ini, peneliti berfokus pada aksesibilitas pelayanan transportasi masyarakat laut bagi masyarakat hinterland di Kecamatan Bulang. Dimana, akses merupakan penghubung atau jembatan

bagaimana masyarakat itu memperoleh pelayanan transportasi laut.

Didalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi Spardley (Sugiyono, 2014 : 215) menamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri dari tiga bentuk yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Lokasi tempat penelitian ini adalah di Jl. Sudirman No.3 Sukajadi, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432. Selanjutnya untuk memperluas data kualitatif, maka penelitian ini didasarkan pada situasi dan suasana atau

keadaan dalam pengumpulan data yang dimulai dari Dinas Perhubungan Kota Batam. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah menyesuaikan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu mengenai Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Laut bagi Masyarakat Hinterland di Kota Batam Khususnya di Kecamatan Bulang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aksesibilitas merupakan suatu kemudahan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Aksesibilitas juga dapat dikatakan bagaimana masyarakat memperoleh pelayanan transportasi laut tersebut dan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik terutama terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, di mana kualitas merupakan penilaian dari seseorang atau bisa disebut sebagai pelanggan. Pelayanan ini ditentukan oleh pemahaman pelanggan terhadap jasa yang diberikan, sehingga kualitas mengacu pada segala sesuatu yang dihasilkan akan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut Fitzsimmons (Mukarom, 2016 : 68) kualitas layanan dapat dilihat pada lima dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat sesuai dengan hak-haknya. Masyarakat yang merupakan penerima pelayanan publik atau disebut juga dengan pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada hasil kerja dari penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas, dan juga kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Dishub Kota Batam menyediakan angkutan perintis laut untuk masyarakat hinterland yang kita sebut dengan kapal sri lenggang. Pelayanan kapal tersebut diberikan dengan biaya yang gratis, hanya saja waktu keberangkatan kapal tersebut dilakukan 3 kali dalam seminggu. Pihak swasta juga menyediakan boat pancung untuk masyarakat hinterland, tetapi biayanya membayar sesuai dengan jarak atau

dekatnya tempat yang dituju. Dalam hal ini, dapat dikatakan Dishub sebagai pemberi layanan sudah dapat dikatakan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hinterland, hanya saja ada beberapa kendala yang disebutkan yaitu waktu keberangkatannya.

2. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat atau dengan kata lain juga untuk menolong *customers* (pelanggan) dalam menerima pelayanan. Kecepatan pelayanan terdapat di dalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kapal Sri Lenggang yang diberikan oleh Dishub untuk masyarakat hinterland di Bulang belum bisa dikatakan cepat dalam beroperasi dikarenakan ada beberapa hal diantaranya yaitu: 1) Badan kapal tersebut yang besar sehingga tidak bisa melewati selat dan laut; 2) Mengingat kapal tersebut dikeluarkan sejak tahun 2004 sampai dengan sekarang ada kemungkinan kapal tersebut mesin-mesinnya sudah sangat tua sehingga terjadi kecelakaan kecil seperti mati di tengah jalan, kehabisan minyak, dan lain-lain.

3. *Assurance* (Jaminan)

Kecelakaan tertentu menjadi hal yang dihindari oleh setiap penumpang transportasi. Terlepas dari penyebab terjadinya kecelakaan, konsumen dalam hal ini penumpang kapal laut memiliki hak untuk meminta ganti rugi adalah dengan tiket penumpang kapal laut yang dapat dijadikan dasar klaim asuransi. Asuransi merupakan tanggungan antara pihak penyelenggara pelayanan publik dengan penerima pelayanan publik karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Asuransi juga akan memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang diderita oleh satu pihak. Dinas Perhubungan sendiri menjamin adanya asuransi untuk masyarakat yang menaiki kapal tersebut, seperti laporan harian yaitu ada berapa penumpang yang naik sehingga akan dihitung setiap operasi keberangkatan. Dan

juga akan dibayarkan melalui kontrak dishub kota batam kepada asuransi Jasa Raharja satu penumpang akan kami bayarkan dengan harga Rp.1.000 (seribu rupiah). Begitu juga dengan pihak swasta, yang juga menyediakan asuransi kepada setiap penumpang yang menaiki boat tersebut, yaitu dengan mengklaim tiket yang sudah diberikan oleh petugas boat. Akan dibayarkan melalui Dinas Perhubungan kepada asuransi Jasa Raharja dengan satu orang seharga Rp.2.000 (dua ribu rupiah).

4. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan dengan memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan dari masyarakat yang bisa dilihat dengan kemauan dan kebutuhan pelanggan. Jika kemauan masyarakat bisa terpenuhi maka penyelenggara pelayanan publik dapat memenuhi standar pelayanan yang diberikan. Dishub mengatakan bahwa kemauan belum bisa kita ikuti sepenuhnya karena kemauan juga dilihat dari kemampuan. Dishub sendiri juga mengatakan sudah dapat memenuhi kemauan masyarakat, hanya saja belum bisa secara keseluruhan mengikuti kemauan masyarakat karena harus melihat lagi dari kemampuan yang ada.

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible diartikan sebagai fasilitas fisik peralatan, dan juga penampilan dari pegawai serta sarana komunikasi kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling, wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Sebuah angkutan transportasi laut wajib memiliki alat keselamatan yang perlu digunakan untuk menyelamatkan jiwa seseorang yang sedang dalam ancaman bahaya. Jadi, jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu di tengah laut maka kapal telah siap membantu penumpang agar dapat selamat. Atau ada fasilitas-fasilitas lainnya yang menjadi kelengkapan dalam pemenuhan kebutuhan. Untuk fasilitas yang disediakan yaitu *life jacket*, kipas angin, jangkar, radio panggil, kompas, toilet dan sertifikat kapal tersebut. Dari Pihak swasta juga menyediakan fasilitas yaitu *hany life*

jacket saja dan *itupun* didapatkan dari Dishub Kota Batam.

Melihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang dipaparkan oleh penulis, disini tugas Pemerintah juga memberikan peningkatan pelayanan yang diberikan. Melalui pemerintah, Dinas Perhubungan Kota Batam menyediakan beberapa angkutan umum kepada masyarakat diantaranya angkutan transportasi darat, dan angkutan transportasi laut. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan transportasi umum. Dimana transportasi umum atau dikenal sebagai transportasi publik merupakan layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai dengan jadwal, rute dan biaya setiap perjalanan. Transportasi yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam kepada masyarakat Hinterland di Kecamatan Bulang bisa dikatakan sudah dapat memenuhi kebutuhan, hanya saja ada beberapa kendala yang menyebabkan kualitas pelayanan tersebut tidak bisa tercapai, untuk itu kualitas pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap pemberi pelayanan publik maupun penerima pelayanan publik, sehingga dengan begitu bisa mengukur sejauh mana kemampuan yang dapat kita berikan kepada setiap pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi secara maksimal.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan yang di dapat adalah :

1. Dinas Perhubungan Kota Batam menyediakan Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Laut bagi masyarakat hinterland Kecamatan Bulang yang sudah cukup terpenuhi karena dengan biayanya yang gratis sehingga mayoritas masyarakat hinterland memilih pelayanan yang gratis. Tetapi di samping itu, masih ada beberapa pelayanan yang belum terpenuhi dikarenakan waktu operasi kapal tersebut yang tidak setiap hari. Dengan adanya pihak ketiga yaitu swasta yang sedikit membantu akses untuk masyarakat hinterland dengan waktu

- operasi kapal yaitu setiap hari tetapi dikenakan dengan biaya yang membayar sesuai dengan jarak dekat dan jauhnya suatu daerah tersebut.
2. Dalam kemudahan akses yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam kepada masyarakat hinterland, masih terdapat beberapa kendala yaitu operasi kapal dilakukan tidak setiap hari, terkadang kapal tersebut juga sering mati karena faktor umur kapal sudah terlalu tua sehingga operasi dilakukan hanya seminggu tiga kali
 3. dan juga masyarakat memiliki kepentingan yang berbeda-beda jika ingin melakukan pelayanan yang cepat, masyarakat lebih memilih untuk menaiki kapal yang membayar, sehingga dapat dilihat lagi bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang manfaatnya, karena kemudahan akses yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam masih terdapat beberapa kendala.

SARAN

Dari kesimpulan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Aksesibilitas Transportasi Laut yang disediakan oleh Dinas Perhubungan kepada masyarakat hinterland yaitu angkutan laut perintis atau disebut dengan "Kapal Sri Lengkang" yang memberikan kemudahan bagi masyarakat. Akan tetapi, Kapal tersebut hanya satu dan terlihat kapal tersebut makin lama sudah semakin tua dan ada aja kendalanya seperti mati di tengah jalan, habis minyak, dan lain-lain. Lebih baik kapal tersebut diganti dengan boat pancung sama seperti boat yang disediakan pihak swasta.
2. Operasi keberangkatan yang dilakukan oleh Kapal tersebut tidaklah setiap hari melainkan seminggu 3 kali yaitu dari hari senin, rabu, dan sabtu. Diharapkan dapat beroperasi setiap hari dan dapat menggantikan kapal tersebut dengan boat karena dengan menggunakan boat mungkin bisa dikatakan pelayanan tersebut bisa

memberikan pelayanan yang cepat semaksimal mungkin.

3. Karcis sangat berpengaruh terhadap jaminan kecelakaan, untuk itu Dinas Perhubungan Kota Batam tidak menyediakan Karcis/Tiket yang diberikan subsidi gratis kepada masyarakat di kapal tersebut, jadi diharapkan perlu adanya karcis/tiket supaya jika terjadi kecelakaan terhadap penumpang atau hal-hal lainnya maka penumpang bisa mengklaim karcis/tiket tersebut sebagai bukti yang jelas untuk di klaim di pihak asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriyani, R., Ribawanto, H., Prasetyo, W. Y., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2011). Pengembangan Wilayah Hinterland di Kecamatan Kedungkandang sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Wilayah Buring Kota Malang), 2(3), 440–446.
- Hasanah, B. (2017). Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kota Serang), 1(1).
- Juliyanto, I. T., Hardjanto, I., & Said, M. (2015). Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus pada PT . Kereta Api Indonesia (Persero) Dearah Operasi VII Madiun), 3(1), 118–121.
- Mukarom, Z. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nursintia, N., & Muktasida, N. N. (2014). Aksesibilitas Hotel Horison Bekasi dengan Mal Metropolitan , 1(1), 8–16.
- Oktavia, M., P, I. I., & Nurwahyudi, Y. (2014). Penyebrangan Lintas Kalianget-Talango dalam, 6 No.2, 40–49.
- Pratama, H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 90–98. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download->

fullpapers-kmp1060d28347full.pdf
Sitorus, B., & Sitorus, C. N. (2016).
Pengembangan sektor transportasi untuk
meningkatkan aksesibilitas kabupaten
pulang pisau. *Manajemen Bisnis
Transportasi Dan Logistikanajemen*

Bisnis Transportasi Dan Logistik, 2(3),
353–371.
Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (21
sted)*. Bandung: Alfabeta.