

RINGKASAN

Pelayanan penyeberangan Cilacap ke Kampunglaut merupakan salah satu layanan publik yang memiliki peran strategis bagi mobilitas dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat di wilayah Segara Anakan. Penyelenggara layanan menerapkan kebijakan non-program (non program policy) sebagai bentuk adaptasi terhadap kondisi nyata di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kebijakan non-program dalam penanganan pelayanan penyeberangan Cilacap ke Kampunglaut serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan aparatur UPTD Pelabuhan Sungai dan Penyeberangan dan pihak terkait, serta studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan non-program diterapkan dalam bentuk penyesuaian operasional penyeberangan. Kebijakan non-program tersebut bersifat adaptif dan kontekstual, sehingga mampu menjadi solusi praktis dalam mengatasi keterbatasan kebijakan program formal. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum tersusunnya pedoman operasional tertulis yang baku, serta ketergantungan pada diskresi dan pengalaman individu petugas.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan non-program memiliki peran penting sebagai instrumen pelengkap kebijakan program formal dalam penanganan pelayanan penyeberangan Cilacap ke Kampunglaut. Penguatan kebijakan non-program melalui penyusunan pedoman operasional, peningkatan kapasitas aparatur, serta integrasi ke dalam kerangka kebijakan pelayanan penyeberangan secara formal diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan pelayanan publik.

Kata Kunci: Kebijakan Non-Program; Pelayanan Publik; Penyeberangan Sungai; Cilacap ke Kampunglaut; Administrasi Publik.

SUMMARY

The Cilacap to Kampunglaut crossing service is a public service that plays a strategic role in supporting mobility and the socio-economic life of communities in the Segara Anakan region. The service provider implements non-program policies as an adaptive response to actual conditions in the field. This study aims to analyze the implementation of non-program policies in managing the Cilacap to Kampunglaut crossing service and to identify factors influencing their implementation. This research adopts a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through field observations, in-depth interviews with officials of the River and Ferry Port Management Unit (UPTD Pelabuhan Sungai dan Penyeberangan) and related stakeholders, as well as documentation studies.

The results indicate that non-program policies are implemented in the form of operational adjustments in crossing services. These non-program policies are adaptive and contextual, enabling them to serve as practical solutions in addressing the limitations of formal program-based policies. However, their implementation still faces constraints, including limited human resources, the absence of standardized written operational guidelines, and dependence on the discretion and experience of individual officers.

This study concludes that non-program policies play an important role as complementary instruments to formal program-based policies in managing the Cilacap to Kampunglaut crossing service. Strengthening non-program policies through the formulation of operational guidelines, capacity building of personnel, and integration into the formal policy framework of crossing services is necessary to enhance the effectiveness and sustainability of public service delivery.

Keywords: Non-Program Policy; Public Service; River Crossing; Cilacap–Kampunglaut; Public Administration.