



Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Transportasi Laut di Pelabuhan *Speed Boad* Loleo Rute Loleo –Tidore Pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan

Fitriyanti Yasin¹. Abdul Wahid Kamma². Ilfan Baharuddin³

^{1,2,3} Universitas Nuku Tidore

Abstract

Received: 11 Februari 2023

Revised: 20 Februari 2023

Accepted: 1 Maret 2023

This research was conducted at the Tidore Islands City Transportation Service Office which aims to implement Sea Transportation Passenger Service Standards at the Loleo-Tidore SpeedBoad Port for the Loleo-Tidore Route at the Tidore Islands City Transportation Service and the constraints in implementing passenger service standards. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach while data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of sea transportation passenger service standards at the port of Loleo has carried out a large-scale rehabilitation to meet passenger service standards. It can be seen that each passenger in a year can reach 32,361 incoming passengers and 42,428 outgoing passengers. It is better if the Department of Transportation pays more attention to existing infrastructure facilities at the Loleo speedboat port in order to make it easier for passengers to use existing facilities.

Keywords: Implementation, Sea Transportation and Service Standards

(*) Corresponding Author: fitri88anti@gmail.com, HP. 082194897566

How to Cite: Yasin, F., Kamma, A., & Baharuddin, I. (2023). Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Transportasi Laut di Pelabuhan *Speed Boad* Loleo Rute Loleo –Tidore Pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(7), 260-267. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7813539>

PENDAHULUAN

Transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting guna memenuhi sistem transportasi untuk Negara Republik Indonesia yang terlebih besar memiliki daerah kepulauan yang setiap daerah di hubungkan dengan transportasi laut. Indonesia merupakan Negara kepulauan yang terdiri dari berbagai macam pulau baik besar maupun kecil yang dipisahkan oleh lautan mengingat dalam Indonesia memiliki sekitar 62 % luas wilayah adalah laut dan perairan. Mengingat Pentingnya Standar Pelayanan Penumpang transportasi laut, maka di dalam penyediaan sarana dan prasarana harus dapat mengatasi dan memenuhi kebutuhan para pengguna jasa transportasi laut.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2008 mengenai pelayaran, bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan Nusantara yang dipertemukan oleh wilayah perairan amat luas yang memiliki batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang diteguhkan dengan Undang Undang, bahwa dengan upaya mencapai tujuan Nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menciptakan Wawasan Nusantara sembari mengukuhkan pertahanan Nasional diperlukan



sistem transportasi Nasional untuk menunjang pertumbuhan ekonomi, perkembangan wilayah, dan memperkuat kedaulatan Negara.

Bahwa pelayaran yang mencakup atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran dan perlindungan lingkungan maritim, adalah bagian dari sistem transportasi Nasional yang wajib dimaksimalkan potensi dan peranannya agar dapat menciptakan sistem transportasi yang tepat dan membantu terpenuhinya pola distribusi nasional yang baik dan dinamis.

Fasilitas pelabuhan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, olehnya itu standar pelayan akan berdampak pada kualitas pelayanan penumpang seperti: pelayanan kewan, keselamatan, kondisi nyaman, dan keterjangkauan fasilitas . kurangnya akomodasi infrastruktur pelabuhan yang ada pada Pelabuhan Loleo. Akan berdampak juga bagi rencana kerja pemerintah daerah terkhusus dinas perhubungan untuk mengutamakan perkembangan pelabuhan guna memenuhi standar pelayanan penumpang angkutan laut.

Wilayah Kota Tidore Kepulauan mencakup separuh daratan pulau Halmahera dan pulau Tidore, pada karakteristik wilayah dengan mencakup kepulauan oleh sebab itu fasilitas transportasi laut amat dibutuhkan dan harus terus dikembangkan. Saat meninjau keadaan pelabuhan untuk menyebrang yang ada pada pelabuhan loleo yang berada dibawah wewenang pemerintahan daerah masih jauh dari kata sesuai dengan standar pelayanan angkutan penyebrangan pada pelabuhan. Masalah ini bisa dilihat dari fasilitas yang terdapat pada pelabuhan penyebrangan sangat terbatas, seperti tidak disediakan toilet yang berfungsi, ruang ibu menyusui, dan juga tempat duduk yang ada diruang tunggu sangat kurang sehingga para penumpang harus berdiri.

Dari uraian latar belakang adanya rumusan masalah yang menjadi masalah penelitian ini adalah, Bagaimana implementasi Standar Pelayanan Penumpang transportasi laut di Pelabuhan *Speed Boad*Loleo Pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan dan Kendala apa saja yang dihadapi dalam Implementasi Standar Pelayanan Penumpang transportasi laut di Pelabuhan *Speed boad* Loleo, adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Penumpang transportasi laut di Pelabuhan *Speed Boad* Loleo Pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan dan untuk mengetahui kendala dalam Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Transportasi laut di Pelabuhan *Speed Boad*Loleo.

KAJIAN TEORI

Menurut Pasolong (2010:40) Pelayanan bisa diartikan seperti aktivitas seorang, sekelompok, juga organisasi secara langsung maupun tidak langsung demi pemenuhan kebutuhan. Pelayanan bisa juga diartikan sebagai jasa yang diperlukan masyarakat pada segala bidang. Aktivitas pelayanan untuk ,masyarakat adalah salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Selanjutnya Monir (dalam Pasolong 2013:128), menegaskan bahwa pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dengan kegiatan orang lain secara langsung. Sementara Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara, mengajukan bahwa pelayanan merupakan segenap kegiatan pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut

moenir (dalam Nashar 2020 :12) Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dengan melakukan aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah faktor penting yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan, baik untuk pelayanan sebagai produk inti(jasa murni) maupun pelayanan sebagai pelengkap.

Lebih lanjut menurut Rahmadana (2020:29) pelayanan publik merupakan kegiatan untuk mempermudah masyarakat yang sehubungan dengan transaksi barang maupun jasa. Pada penerapannya di pemerintahan, negara wajib untuk memberikan pelayanan kepada rakyat untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhannya sebagai rakyat. Dan menurut Fauzi (2005:112) pelabuhan laut yang tersistem dengan baik dapat memberikan fungsi pelayanan dengan optimal maka dari itu permintaan untuk jasa pelabuhan dimasa yang akan datang dapat meningkat.

Sedangkan Raharjo (2021:44) mengatakan bahwa standar Pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan, penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan, yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas, paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan. Penyelenggara dan masyarakat wajib menggunakan standar pelayanan sebagai tolak ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Ardisasmita (dalam Fatimah 2019:20) Transportasi merupakan sarana untuk menghubungkan wilayah produksi dan pasar, bisa juga disebut untuk merapatkan wilayah produksi dan pasar, seringkali disebut mempertemukan produsen dan konsumen. Fungsi transportasi disini sangat penting karena menjadi sarana penghubung, dan bisa menjembatani pihak yang saling membutuhkan. Pada pengertian lain transportasi merupakan sarana pemindahan atau kegiatan dari suatu daerah ke daerah lainnyadengan menggunakan alat tertentu.

Maka dari itu transportasi memiliki dimensi seperti lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi) dan keperluan tertentu (Miro dalam Irawan 2018:02). Adapun unsur- unsur transportasi Menurut Irawan (2018:02) yaitu :

1. Terdapat muatan yang akan diangkut
2. Terdapat kendaraan yang akan menjadi sarana pengangkutnya
3. Terdapat jalanan yang bisa dilalui
4. Terdapat terminal asal dan juga tujuan
5. Sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Defenisi lebih lanjut terkait transportasi menurut Fatimah (2019:47) yaitu Peningkatan transportasi laut pada tingkatan wilayah nasional ditujukan menjadi moda transportasi unggulan pada pergerakan barang antar pulau, provinsi dan luar negeri. Pelabuhan laut merupakan *out-let* yang secara langsung melayani pergerakan orang dan barang dari wilayah/atau kewilayah luar negeri. Sarana pembangunan transportasi laut dapat menaikkan pangsa pasar armada pelayaran nasional untuk angkutan laut dalam negeri maupun ekspor-impor. Undang undang Nomor 61 tahun 2009 tentang kepelabuhanan Menyatakan: pelabuhan merupakan lokasi yang mencakup area daratan maupun perairan yang memiliki bata tertentu untuk lokasi aktivitas pemerintahan dan aktivitas pengusaha untuk digunakan

sebagai lokasi sandar kapal, aktivitas penumpang datang dan pergi ataupun pembongkaran dan pemuatan barang maupun jasa, dan menjadi terminal dan lokasi kapal untuk berlabuh yang sudah di penuhi dengan berbagai sarana keamanan, keselamatan berlayar, aktivitas untuk menunjang pelabuhan dan juga untuk lokasi perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Loleo, Desa Aketobololo Kecamatan Oba Tengah Kota Tidore Kepulauan, Penelitian ini difokuskan pada implementasi standar pelayanan penumpang transportasi laut dan fokus penelitian ini yaitu standar pelayanan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang berusaha memberikan pembuktian kebenaran fakta di lapangan dan nilai secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang berkenaan permasalahan yang di angkat, berdasarkan sumber data dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan Observasi sebagai teknik pengumpulan data Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti datang langsung, melihat, dan merasakan apa yang terjadi di objek penelitian. Menurut Maman Abdurrahman (dalam Hermawan 2016:83) teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun secara tidak langsung secara bertatap muka dengan sumber data. Menurut Nariwati (dalam Nugrahani 2014:39) dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan ekstasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Desa Aketobololo

Pelabuhan Loleo terletak di Desa Aketobololo, Desa Aketobolo merupakan salah satu desa di Kecamatan Oba Tengah Kota Tidore Kepulauan. Nama Desa Aketobololo di ambil dari kata “*Ake*” yang artinya air, sedangkan Tobololo adalah nama yang diberikan oleh leluhur yang diambil dari bahasa daerah Tidore yang artinya menyebrang, sehingga secara harafiah arti Aketobololo adalah menyebrang air.

Kepadatan Penduduk

Dengan jumlah penduduk, laki-laki sebanyak 530 orang jumlah perempuan 570 orang, jumlah kepala keluarga sebanyak 230 orang dengan kepadatan penduduk atau luas desa 61,11 per km.

Deskripsi Kelembagaan

Pelabuhan loleo berada dibawah tanggung jawab Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan. Wilayah kerja merupakan bagian dari pembagian tugas lapangan yang diberikan kepada seksi kepelabuhan untuk mengawasi segala aktivitas yang ada dipelabuhan dan mengevaluasi laporan aktivitas pelabuhan laut dan penyebrangan kepada penanggung jawab pelabuhan baik melalui kepala UPTD maupun secara langsung kepada penanggung jawab pelabuhan guna menunjang kebutuhan data dan informasi pelabuhan yang berada dibawah kewenangan pemerintah Kota Tidoe Kepulauan.

PEMBAHASAN

Pada observasi awal yang penulis lakukan di Pelabuhan *Speed Boad* Loleo pada tahun 2021 dapat terlihat bahwa Fasilitas ibadah yang belum disediakan, ruangan khusus ibu menyusui yang belum tersedia, toilet yang masih menggunakan toilet warga, dan Fasilitas alat keselamatan yang tidak nampak terlihat pada pelabuhan, begitupun dengan fasilitas lainnya yang belum bisa dikatakan nyaman untuk para penumpang, dari hasil wawancara terdapat jumlah *Speed Boad* Loleo-Tidore sebanyak 39 *Speed Boad* dibagi dalam tiga kali sift bermuatan 18 penumpang dengan jumlah 162 penumpang /hari kadang juga tidak menentu.” Terang penagih Retribusi di pelabuhan Loleo, adapun aspek lainnya berupa pelayanan aparatur terhadap pengguna jasa transportasi dinilai masih perlu ditingkatkan.

1.Implementasi standar pelayanan penumpang transportasi laut di pelabuhan *speed boad* Loleo Rute Loleo Tidore.

a.Prasarana Pelabuhan Loleo

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu saat ini masih bersifat sementara sambil menunggu rehabilitas besar-besaran yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan untuk menunjang standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Loleo. Selanjutnya kelayakan teknis dan kebersihan sarana layanan penumpang yang tersedia di ruang tunggu Pelabuhan Loleo sampai saat ini petugas pelabuhan selain memberikan pelayanan, juga selalu memperhatikan kelayakan dan kebersihan sarana ruang tunggu pelabuhan, hal ini dilakukan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada semua penumpang yang ada dipelabuhan, dari segi jaminan setiap *speed boad* sebelum beroperasi wajib diperiksa oleh dinas terkait apakah layak atau tidak jika memenuhi standar keselamatan maka speed tersebut boleh beroperasi dan setiap ABK menyiapkan life jaket masing-masing.

b.Fasilitas Sarana Pelabuhan

Berdasarkan hasilwawancara dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu saat ini masih bersifat sementara sambil menunggu rehabilitas besar-besaran yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan untuk menunjang standar pelayanan penumpang di pelabuhan Loleo. dan pada umumnya setiap pelabuhan transportasi laut memiliki ruang tunggu untuk memenuhi standar pelayanan penumpang adapun sarana yang harus tersedia pada ruang tunggu pelabuhan yaitu sarana yang dibutuhkan loket penjualan tiket, pos dan petugas keamanan,informasi gangguan keamanan,televisi,toilet dan peralatan pendukung keamanan, untuk sarana pendukung yang ada diruang tunggu pelabuhan, yang perlu di perhatikan kelayakan dari sarana yang tersedia diruang tunggu seperti kelayakan tempat duduk,toilet,dan sarana lainnya yang ada diruang tunggu pelabuhan untuk memenuhi standar pelayanan penumpang.

c.Wawancara dengan penumpang di Pelabuhan Loleo

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu Penumpang yang disediakan oleh Dinas Perhubungan belum sepenuhnya

memberikan kenyamanan kepada para penumpang sehingga dapat dikatakan belum memenuhi standar pelayanan penumpang. Untuk tempat parkir yang ada di Pelabuhan Loleo sudah ada tetapi kurang memadai karena belum teratur sehingga banyak penumpang yang parkir secara tidak beraturan, ruang khusus merokok atau tanda larangan merokok sangat penting untuk kenyamanan sesama penumpang dan memberikan kepuasan kepada penumpang dalam menunjang standar pelayanan penumpang.

d. Wawancara dengan penumpang di Pelabuhan Loleo

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu yang tersedia di Pelabuhan saat ini belum cukup memadai, hal ini dikarenakan kapasitas ruang tunggu yang disediakan sangat terbatas sehingga membuat sebagian para penumpang harus menunggu di warung-warung terdekat. Pada hasil wawancara bisa ditarik kesimpulan bahwa pentingnya tempat parkir nyaman dan aman, contohnya penyediaan CCTV di tempat parkir di Pelabuhan Loleo sehingga para penumpang merasa aman saat meninggalkan kendaraan mereka di Pelabuhan, ruang khusus merokok atau tanda larangan merokok sangat penting untuk kenyamanan sesama penumpang dan memberikan kepuasan kepada penumpang dalam menunjang standar pelayanan penumpang.

e. Wawancara dengan penumpang di Pelabuhan Loleo

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu penumpang yang disediakan oleh Dinas Perhubungan belum sepenuhnya memberikan kenyamanan kepada para penumpang sehingga dapat dikatakan belum memenuhi standar pelayanan penumpang. Tempat parkir yang disediakan oleh Dinas Perhubungan belum memadai untuk digunakan oleh penumpang dan pengunjung, dan juga area khusus merokok sangat penting agar tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain karena ruang tunggu sebagaimana fungsinya harus menciptakan suasana nyaman untuk para penumpang.

2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi standar pelayanan penumpang transportasi laut di Pelabuhan *Speed Boad* Loleo.

a. Prasarana Pelabuhan Loleo

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas sarana prasarana Pelabuhan belum mengalami peningkatan dalam hal pembangunan, hal tersebut dikarenakan belum terelealisasinya anggaran lewat Dana Alokasi Khusus (DAK) tahun 2021. Setiap Pelabuhan harus dilengkapi dengan fasilitas sarana yang mendukung Pelabuhan ruang tunggu penumpang sama hal dengan Pelabuhan *speed boad* Loleo tetapi ruang tunggu Pelabuhan Loleo bisa dikatakan belum cukup nyaman hal ini dikarenakan kapasitas ruang tunggu Pelabuhan Loleo yang sangat terbatas. Ruang tunggu Pelabuhan Loleo juga belum ada ruang khusus penyandang disabilitas atau penyandang cacat, untuk itu dapat dikatakan belum memenuhi standar pelayanan penumpang.

b. Fasilitas sarana prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu yang ada di Pelabuhan *speed boad* Loleo belum dapat menampung semua penumpang jasa transportasi laut hal ini dikarenakan masih banyak penumpang yang duduk di warung-warung kecil terdekat di Pelabuhan karena kapasitas ruang tunggu yang masih minim, selain sarana yang tersedia di Pelabuhan Loleo adapun

sarana yang dianggap penting untuk disediakan di pelabuhan yaitu ruang khusus penyandang disabilitas atau penyandang cacat dan ruang ibu menyusui.

c. Wawancara dengan penumpang di Pelabuhan Loleo

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas toilet yang ada di pelabuhan belum tersedia sehingga tidak memberikan kemudahan kepada para penumpang dalam menggunakan sarana yang seharusnya disediakan oleh pihak perhubungan. Tempat ibadah belum tersedia di Pelabuhan Loleo sehingga dapat dilihat bahwa standar pelayanan penumpang pada pelabuhan Loleo yang disediakan oleh Dinas Perhubungan belum memberikan yang baik dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan penumpang, untuk ruang menyusui belum disediakan di Pelabuhan Loleo yang dapat menunjang fasilitas untuk memenuhi standar pelayanan penumpang.

d. Wawancara dengan penumpang di Pelabuhan Loleo

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menarik kesimpulan bahwa belum ada toilet yang disediakan oleh Dinas Perhubungan untuk memudahkan para penumpang dalam menggunakan toilet, sehingga menyebabkan para penumpang merasa kurang nyaman dengan tidak disediakan toilet di pelabuhan. Untuk tempat ibadah dinas perhubungan belum menyediakan tempat ibadah di Pelabuhan sehingga tidak memudahkan para penumpang saat ingin melaksanakan sholat, ruang ibu menyusui penting untuk disediakan karena para ibu-ibu yang ingin menyusui dapat menyusui dengan nyaman di ruangan yang telah disediakan di Pelabuhan Loleo.

e. Wawancara dengan penumpang di Pelabuhan Loleo

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada di Pelabuhan Loleo belum cukup memadai seperti toilet yang belum disediakan untuk digunakan para penumpang. Dari hasil uraian ini dapat dilihat bahwa pentingnya dinas perhubungan menyediakan toilet untuk para penumpang dalam menunjang kepuasan standar pelayanan penumpang. Fasilitas yang diberikan belum cukup memadai karena masih ada fasilitas kebutuhan penumpang yang tidak disediakan seperti mushola yang dapat memudahkan penumpang dalam beribadah, hal ini dilakukan untuk menunjang kebutuhan fasilitas Pelabuhan Loleo, ruang menyusui juga belum disediakan di pelabuhan Loleo yang dapat menunjang fasilitas untuk memenuhi standar pelayanan penumpang.

KESIMPULAN

Implementasi standar pelayanan penumpang laut di pelabuhan *Speed boat* Loleo oleh Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan hingga pada tahun 2022 belum berjalan optimal, sebagaimana diharapkan berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku, hal ini terbukti dengan kondisi kapasitas ruang tunggu yang masih minim, belum tersediannya ruang khusus penyandang disabilitas, ibu hamil dan menyusui, serta toilet dan tempat ibadah, termasuk ketersediaan jumlah kursi pada ruang tunggu yang masih kurang. Terhadap kondisi ini Dinas Perhubungan telah berupaya untuk melakukan upaya pemenuhan standar dengan memprogram pembangunan atau peningkatan ketersediaan sarana prasarana tersebut.

Faktor kendala yang menyebabkan implementasi standar pelayanan penumpang laut di Pelabuhan Loleo belum optimal adalah faktor anggaran yang

masih minim dibandingkan dengan kebutuhan pembiayaan untuk pembangunan sarana prasarana yang dilakukan sesuai standar ketentuan yang berlaku

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponogoro: Myria Publisher.
- Fauzi.(2005).*Kebijakan Perikanan dan Kelautan*.Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama
- Hermawan. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- Irawan. (2018). *Dasar dasar Transportasi*. yogyakarta: PT.Nas Media Indonesia.
- Nashar.(2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Malang: CV Duta Media.
- Nugrahani. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: CV Tahta Media Group.
- Raharjo. (2021). *Manajemen Pelayanan*. Rawamangun: PT Bumi Aksara.
- Rahmadana. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Undang-undang No 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran