

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
PELABUHAN (KUPP) KELAS II TAREMPA**

**Oleh :**

**SYAHIRA  
NRP. 805240048**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JURUSAN KALK  
JAKARTA  
2025**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
PELABUHAN (KUPP) KELAS II TAREMPA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :**

**SYAHIRA  
NRP. 805240048**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JURUSAN KALK  
JAKARTA  
2025  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar .**

Nama : Syahira  
NRP : 805240048  
Program Pendidikan : Diploma IV  
Jurusan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan  
Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

Jakarta, 15 Desember 2025

Penulis



**SYAHIRA**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Syahira  
NRP : 805240048  
Program Pendidikan : Diploma IV  
Jurusan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan  
Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

Jakarta, 15 Desember 2025

Pembimbing Utama

**Drs. Sugiyanto, MM**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19620715198411 1 001

Pembimbing Pendamping

**Sursina, S.T., M.T**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19720723199803 2 001

Mengetahui;

Ketua Jurusan KALK

**Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.MTr**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002


**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



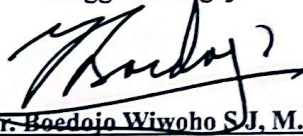
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Syahira  
NRP : 805240048  
Program Pendidikan : Diploma IV  
Jurusan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan  
Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

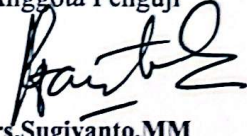
Ketua Penguji

  
Ir. Mauritz H.M. Sibarani, DESS., ME  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19681129199403 1 002

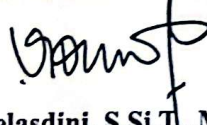
Anggota Penguji

  
Ir. Boedojo Wiwoho S.J., M.T  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19641218 199103 1 003

Anggota Penguji

  
Drs. Sugivanto, MM  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19620715198411 1 001

Mengetahui;  
Ketua Jurusan KALK

  
Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.MTr  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah S.W.T berkat karunia, rahmat dan hidayah Nya yang tidak terduga sehingga dengan izin Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di mana merupakan suatu kewajiban bagi setiap mahasiswa/I Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2025/2026. Melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis pilih adalah:

### **“ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN (KUPP) KELAS II TAREMPA”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr Selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan
3. Bapak Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr Selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan.
4. Bapak Drs. Sugiyanto, MM, Selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberi motivasi kepada penulis.
5. Ibu Sursina, S.T., M.T, Selaku Dosen pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberi motivasi kepada penulis.
6. Seluruh Civitas Akademika dan dosen pengajar di Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.Seluruh jajaran Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa, yang telah memberikan izin, dukungan, serta informasi yang sangat berharga selama proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian ini.

7. Secara Khusus, Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Novizal, S.ST selaku ayah dan Lenny Zulkarnain, S.Pd selaku Ibu, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, serta dukungan moral dan maupun materi dalam setiap Langkah kehidupan penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa cinta, sayang dan bakti kepada mereka.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu Penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penulisan Skripsi ini, Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam penguatan materi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

ta, 15 Desember 2025



**Syahira**  
**NRP. 805240048**

# DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I: PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Identifikasi Masalah .....	4
C.Batasan Masalah.....	4
D.Rumusan Masalah .....	4
E.Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
F.Sistematika Penulisan .....	5
BAB II: LANDASAN TEORI.....	7
A.Tinjauan Pustaka .....	7
B.Penelitian Terdahulu.....	15
C.Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	20
A.Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
B.Metode Pendekatan .....	21
C.Sumber Data.....	21

	D.Teknik Pengumpulan Data .....	27
	E.Teknik Analisis Data .....	29
BAB IV:	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
	A.Deskripsi Data .....	32
	B.Analisis Data.....	40
	C. Alternatif Pemecahan Masalah .....	46
	D.Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah .....	49
	E. Pemecahan Masalah .....	54
BAB V:	KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
	A.Kesimpulan.....	57
	B.Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 3. 1	Peta Kabupaten Kepulauan Anambas.....	20
Gambar 3. 2	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjelasan Permasalahan Penelitian di KUPP Kelas II Tarempa.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	15
Tabel 3. 1 Sumber dan teknik Pengumpulan data.....	22
Tabel 3. 2 Informan Pengguna Jasa dalam Wawancara Mendalam.....	24
Tabel 3. 3 Informan Petugas KUPP dalam Wawancara Mendalam .....	25
Tabel 4. 1 Jenis Pelayanan KUPP Kelas II Tarempa yang di teliti.....	1
Tabel 4. 2 Deskripsi Data Prosedur Pelayanan di KUPP Kelas II Tarempa .....	33
Tabel 4. 3 Deskripsi Data Waktu Pelayanan di KUPP Kelas II Tarempa.....	35
Tabel 4. 4 Deskripsi Data Sikap dan Profesionalisme Petugas KUPP Kelas II Tarempa .....	36
Tabel 4. 5 Deskripsi Data Sarana dan Prasarana di KUPP Kelas II Tarempa .....	38
Tabel 4. 6 Kelebihan dan Kekurangan Alternatif 1: .....	50
Tabel 4. 7 Kelebihan dan Kekurangan Alternatif 2: .....	51
Tabel 4. 8 Kelebihan dan Kekurangan Alternatif 1 .....	53
Tabel 4. 9 Kelebihan dan Kekurangan Alternatif 2 .....	54

## DAFTAR SINGKATAN

<b>Singkatan</b>	<b>Kepanjangan</b>
3T	Terdepan, Terluar, dan Tertinggal
DLKr	Daerah Lingkungan Kerja
DLKp	Daerah Lingkungan Kepentingan
D-IV	Diploma Empat
KALK	Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
KUPP	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan
PANRB	Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PELNI	Pelayaran Nasional Indonesia
RI	Republik Indonesia
SDM	Sumber Daya Manusia
SKM	Survei Kepuasan Masyarakat
SOP	Standar Operasional Prosedur
SPB	Surat Persetujuan Berlayar
STIP	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
UJ	Pengguna Jasa
PK	Pegawai KUPP
UPP	Unit Penyelenggara Pelabuhan

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa .	60
Lampiran 2 Struktur Organisasi di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa .....	63
Lampiran 3 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa.....	64
Lampiran 4 Isi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa .....	71
Lampiran 5 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Februari 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa.....	73
Lampiran 6 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Maret 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa.....	76
Lampiran 7 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan April 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa.....	77
Lampiran 8 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Mei 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa.....	78
Lampiran 9 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juni 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa.....	79
Lampiran 10 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juli 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa.....	80
Lampiran 11 Pedoman Wawancara Penelitian .....	81
Lampiran 12 Transkrip Wawancara dengan Pegawai Di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa .....	83
Lampiran 13 Transkrip Wawancara dengan Agen Kapal di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa .....	85
Lampiran 14 Transkrip Wawancara dengan pengusaha Logistik di Toko Logistik .....	86
Lampiran 15 Transkrip Wawancara dengan Chief Officer di Pelabuhan Tarempa .....	87
Lampiran 16 Transkrip Wawancara dengan Penumpang di Pelabuhan Tarempa .....	88
Lampiran 17 Transkrip Wawancara dengan Staf Operasional PELNI di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa .....	90

Lampiran 18 Dokumentasi Proses wawancara dengan Pengguna Jasa dan Petugas KUPP .....	91
Lampiran 19 Dokumentasi Observasi Lapangan di KUPP Kelas II Tarempa .....	93

## ABSTRAK

### **Syahira. 2025. “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa”**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik di sektor kepelabuhanan, khususnya di wilayah kepulauan, dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi logistik. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa memiliki peran strategis sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Anambas. Kajian teori dalam penelitian ini meliputi konsep pelayanan publik, kualitas pelayanan, serta karakteristik pelayanan kepelabuhanan di wilayah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, studi dokumentasi, serta pemanfaatan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di KUPP Kelas II Tarempa secara umum berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya optimal pada kondisi tertentu. Permasalahan utama meliputi keterbatasan pemahaman pengguna jasa terhadap prosedur pelayanan, ketidakkonsistenan waktu pelayanan pada jam sibuk, serta kondisi sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kejelasan informasi prosedur pelayanan serta penataan dan peningkatan fasilitas pelayanan secara bertahap diperlukan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di KUPP Kelas II Tarempa.

**Kata kunci:** pelayanan publik, kualitas layanan, pelabuhan, KUPP Tarempa, fasilitas pelayanan.

## ABSTRACT

**Syahira. 2025. “Analysis of Improving Public Service Quality at the Class II Port Administration Unit Office (KUPP) Tarempa.”**

This research is motivated by the importance of public service quality in the port sector, particularly in archipelagic regions, in supporting community mobility and logistics distribution. The Class II Port Authority Office of Tarempa (Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan/KUPP Kelas II Tarempa) plays a strategic role as a public service provider in Anambas Islands Regency. The theoretical framework of this study includes the concepts of public service, service quality, and the characteristics of port services in frontier, outermost, and underdeveloped (3T) regions. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews, field observations, documentation studies, and the use of Community Satisfaction Survey (Survei Kepuasan Masyarakat/SKM) data. The results indicate that the quality of public services at KUPP Class II Tarempa is generally categorized as good; however, it has not yet been fully optimal under certain conditions. The main issues identified include limited user understanding of service procedures, inconsistency in service time during peak hours, and inadequate facilities and infrastructure that do not fully support comfort and service efficiency. This study concludes that improving the clarity of service procedure information and gradually organizing and upgrading service facilities are necessary to enhance the quality of public services at KUPP Class II Tarempa.

**Keywords:** Public service, service quality, port, KUPP Tarempa, service facilities.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efektif, dan berkelanjutan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan, khususnya pada sektor transportasi yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang. Dalam konteks wilayah kepulauan, pelayanan kepelabuhanan memiliki peranan yang sangat penting karena transportasi laut merupakan sarana utama penghubung antarwilayah.

Kabupaten Kepulauan Anambas sebagai wilayah kepulauan memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap transportasi laut. Oleh karena itu, keberadaan pelabuhan dan kualitas pelayanan publik di bidang kepelabuhanan menjadi faktor penting dalam menunjang aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kepelabuhanan di wilayah Kabupaten Kepulauan Anambas.

Pelayanan publik yang diberikan oleh KUPP Kelas II Tarempa mencakup pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pengguna jasa, khususnya pelayanan penumpang dan pelayanan fasilitas pendukung di lingkungan pelabuhan. Secara ideal, pelayanan publik di pelabuhan seharusnya didukung oleh kualitas pelayanan yang baik serta ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai agar mampu memberikan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran bagi pengguna jasa.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman pengguna jasa, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KUPP Kelas II Tarempa belum sepenuhnya optimal. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa. Kendala tersebut berkaitan dengan proses pelayanan yang belum berjalan secara maksimal,

sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut adalah kondisi fasilitas pelayanan di lingkungan pelabuhan. Beberapa fasilitas pendukung pelayanan belum sepenuhnya memadai untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran pelayanan publik, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah penumpang atau aktivitas pelabuhan. Keterbatasan fasilitas pelayanan ini berdampak pada kenyamanan pengguna jasa dan kelancaran proses pelayanan publik di KUPP Kelas II Tarempa.

Kondisi kualitas pelayanan publik yang belum optimal serta fasilitas pelayanan yang belum memadai menunjukkan adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di KUPP Kelas II Tarempa. Permasalahan tersebut perlu dijelaskan secara lebih sistematis agar terlihat dengan jelas aspek-aspek pelayanan yang menjadi fokus penelitian. Untuk memperjelas permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini, maka disajikan penjelasan permasalahan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Penjelasan Permasalahan Penelitian di KUPP Kelas II Tarempa

No	Aspek yang Diteliti	Kondisi Ideal	Kondisi Faktual di KUPP Kelas II Tarempa	Permasalahan
1	Kualitas Pelayanan Publik	Pelayanan publik diberikan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan pengguna jasa	Pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal dan masih terdapat kendala dalam proses pelayanan	Kualitas pelayanan publik belum optimal
2	Fasilitas Pelayanan	Fasilitas pelayanan tersedia secara memadai dan mendukung	Beberapa fasilitas pelayanan belum memadai dan belum mendukung kenyamanan	Fasilitas pelayanan belum mendukung kualitas pelayanan publik

No	Aspek yang Diteliti	Kondisi Ideal	Kondisi Faktual di KUPP Kelas II Tarempa	Permasalahan
		kenyamanan pelayanan	pengguna jasa secara optimal	
3	Kenyamanan Pengguna Jasa	Pengguna jasa merasa nyaman selama berada di area pelabuhan	Pengguna jasa masih merasakan ketidaknyamanan, terutama pada saat aktivitas pelabuhan meningkat	Tingkat kenyamanan pengguna jasa belum optimal
4	Kelancaran Pelayanan	Proses pelayanan berjalan lancar dan tertib	Proses pelayanan belum selalu berjalan lancar pada kondisi tertentu	Kelancaran pelayanan publik belum maksimal
5	Dukungan Fasilitas terhadap Pelayanan	Fasilitas pelayanan mampu menunjang kualitas pelayanan publik	Keterbatasan fasilitas berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa	Peran fasilitas pelayanan belum optimal dalam mendukung kualitas pelayanan

Berdasarkan penjelasan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada kualitas pelayanan publik dan kondisi fasilitas pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa. Permasalahan tersebut berkaitan langsung dengan pelayanan publik yang dirasakan oleh pengguna jasa, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik dan kondisi fasilitas pelayanan di KUPP Kelas II Tarempa. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna jasa serta bagaimana kondisi fasilitas pelayanan dalam mendukung kualitas pelayanan publik bagi pengguna jasa di KUPP Kelas II Tarempa.

Berdasarkan uraian latar tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul:

“ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN (KUPP) KELAS II TAREMPA.”

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas pelayanan publik di KUPP Kelas II Tarempa belum Sepenuhnya optimal.
2. Kondisi fasilitas pelayanan di lingkungan KUPP Kelas II belum memadai.
3. Keterbatasan fasilitas pelayanan berdampak pada kualitas pelayanan publik.
4. Pengguna jasa masih mengalami kendala dalam memperoleh pelayanan publik yang nyaman dan lancar.

## **C. BATASAN MASALAH**

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada pembahasan kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa sebagaimana yang dirasakan oleh pengguna jasa.
2. Penelitian ini dibatasi pada kondisi fasilitas pelayanan di lingkungan KUPP Kelas II Tarempa dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa kepada pengguna jasa?

2. Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa dalam mendukung kualitas pelayanan publik bagi pengguna jasa?

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa kepada pengguna jasa
- b. Untuk mengetahui kondisi fasilitas pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa dalam mendukung kualitas pelayanan publik bagi pengguna jasa.

### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### a. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terkait pengkajian kualitas pelayanan di pelabuhan, seperti wilayah kepulauan dan daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T).

#### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pelabuhan.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penyusunan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan antara bab yang satu dengan bab berikutnya. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan Manfaat serta sistematika penulisan. Dalam bab ini menjelaskan ini masalah yang akan dibahas dalam penelitian yang dilakukan penulis.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan pengertian dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variabel yang diteliti.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Mengenai metode penelitian penulis menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti, meliputi waktu dan tempat penelitian berapa lama penelitian dilakukan metode pendekatan dan teknik pengumpulan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan deskripsi dan analisis data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pembahasan dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab masalah, mengemukakan alternatif pemecahan, serta mengevaluasinya guna memperoleh hasil yang optimal.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab penutup ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian. Dan juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis membuat beberapa pengertian yang diambil dari beberapa untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan skripsi ini dalam skripsi diantaranya adalah

##### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2020), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil pelayanan, tetapi juga pada proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya kepastian prosedur, kejelasan informasi, kemudahan akses, serta sikap aparatur yang profesional. Dalam konteks pelayanan kepelabuhanan, pelayanan publik menjadi sangat penting karena berhubungan langsung dengan mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi, khususnya di wilayah kepulauan.

##### **a. Kualitas Pelayanan Publik**

###### **1) Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Kualitas

pelayanan menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Menurut Hardiyansyah (2021), kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, kebutuhan masyarakat, serta prinsip-prinsip pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Sementara itu, Dwiyanto (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dialami oleh pengguna jasa, seperti kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, serta sikap dan perilaku petugas pelayanan.

## 2) Tujuan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih (2020), tujuan kualitas pelayanan publik adalah memberikan kepastian, kenyamanan, dan perlindungan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, Putri dan Pratama (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

## 3) Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penelitian kualitatif, indikator kualitas pelayanan publik digunakan untuk memahami kondisi pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna jasa. Menurut Kurniawan (2021), indikator kualitas pelayanan publik meliputi beberapa aspek utama, yaitu:

- a) Keandalan Pelayanan, yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b) Daya Tanggap Pelayanan, yaitu kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna jasa serta menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat.
- c) Kenyamanan Pelayanan, yaitu kondisi lingkungan pelayanan yang mendukung, seperti kebersihan, ketertiban, dan suasana pelayanan.
- d) Kepastian Pelayanan, yaitu kejelasan informasi, prosedur, dan waktu pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa.
- e) Sikap dan Perilaku Petugas, yaitu keramahan, kesopanan, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan.

Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai acuan dalam menggambarkan kualitas pelayanan publik secara deskriptif.

#### 4) Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Penelitian Kualitatif

Dalam perspektif penelitian kualitatif, kualitas pelayanan publik dipahami sebagai fenomena sosial yang bersifat kontekstual dan subjektif. Prasetyo (2022) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan interaksi antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa.

Selanjutnya, Rahman dan Lestari (2025) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dalam kajian pelayanan publik bertujuan untuk memahami realitas pelayanan secara menyeluruh, sehingga dapat mengungkap permasalahan pelayanan yang tidak selalu terlihat melalui pendekatan kuantitatif.

## **2. Pelayanan Publik di Wilayah Kepulauan / 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal)**

Wilayah kepulauan dan daerah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T) memiliki karakteristik geografis yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dari aspek aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas pelayanan.

Dalam wilayah kepulauan, transportasi laut menjadi sarana utama mobilitas masyarakat sehingga pelayanan kepelabuhanan memiliki peran strategis.

Menurut Dwiyanto (2020), pelayanan publik di wilayah dengan keterbatasan geografis menghadapi tantangan berupa keterbatasan sarana dan prasarana serta ketergantungan pada kondisi alam. Hal tersebut berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kepulauan perlu menyesuaikan dengan kondisi lokal dan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan kepelabuhanan, Suharto dan Nugroho (2022) menyatakan bahwa pelabuhan berfungsi sebagai pusat pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di wilayah kepulauan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dan kondisi fasilitas pelayanan di pelabuhan menjadi faktor penting dalam menunjang mobilitas dan aktivitas masyarakat.

### **3. Pelabuhan**

#### **a. Pengertian Pelabuhan**

Pelabuhan merupakan suatu tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan yang digunakan sebagai lokasi kegiatan kapal bersandar, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran. Pelabuhan berperan sebagai simpul penting dalam sistem transportasi laut yang menghubungkan pergerakan manusia dan barang.

Menurut Triatmodjo (2020), pelabuhan adalah prasarana transportasi laut yang berfungsi sebagai titik temu antara moda transportasi laut dan darat, serta menjadi tempat berlangsungnya aktivitas pelayanan terhadap kapal, penumpang, dan barang. Keberadaan pelabuhan sangat menentukan kelancaran arus transportasi dan pelayanan publik di sektor kelautan.

Selanjutnya, Salim dan Susantono (2021) menyatakan bahwa pelabuhan tidak hanya berfungsi sebagai infrastruktur fisik, tetapi juga sebagai bagian dari sistem pelayanan publik yang mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, pengelolaan pelabuhan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh pengguna jasa.

b. Jenis – jenis Pelabuhan berdasarkan kelasnya

1) Pelabuhan Utama

Pelabuhan utama merupakan pelabuhan yang memiliki peran strategis sebagai pusat kegiatan transportasi laut dengan skala pelayanan yang luas. Pelabuhan utama melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri maupun internasional, baik untuk penumpang maupun barang, serta didukung oleh fasilitas kepelabuhanan yang lengkap dan memadai.

Menurut Martopo dan Soegiyanto (2021), pelabuhan utama adalah pelabuhan yang berfungsi sebagai simpul utama jaringan transportasi laut nasional, dengan tingkat aktivitas yang tinggi dan kemampuan pelayanan kapal berukuran besar. Pelabuhan utama memiliki peranan penting dalam mendukung konektivitas antardaerah serta kelancaran distribusi barang dan mobilitas penumpang.

Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pelabuhan utama ditetapkan sebagai bagian dari sistem kepelabuhanan nasional yang berfungsi menunjang kegiatan pemerintahan, perekonomian, serta pelayanan publik di bidang transportasi laut. Dengan karakteristik tersebut, pelabuhan utama menjadi pusat pelayanan kepelabuhanan yang memiliki pengaruh besar terhadap aktivitas transportasi dan pelayanan publik.

2) Pelabuhan Kelas I

Pelabuhan Kelas I merupakan pelabuhan yang memiliki tingkat aktivitas kepelabuhanan yang tinggi dan berfungsi sebagai pusat pelayanan transportasi laut dengan cakupan pelayanan yang luas. Pelabuhan Kelas I melayani kegiatan kapal dalam jumlah besar, baik angkutan penumpang maupun barang, serta didukung oleh fasilitas kepelabuhanan yang relatif lengkap.

Menurut Nasution (2021), pelabuhan Kelas I adalah pelabuhan yang ditetapkan berdasarkan tingkat kepentingannya dalam sistem transportasi laut nasional, ditinjau dari volume lalu lintas kapal,

penumpang, dan barang. Pelabuhan Kelas I memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas antardaerah serta kelancaran arus distribusi dan mobilitas masyarakat.

Selanjutnya, Wicaksono dan Handayani (2022) menjelaskan bahwa pelabuhan Kelas I berfungsi sebagai simpul utama pelayanan kepelabuhanan yang memerlukan pengelolaan pelayanan publik secara profesional, karena intensitas interaksi antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa relatif tinggi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik dan ketersediaan fasilitas pelayanan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelabuhan Kelas I.

### 3) Pelabuhan Kelas II

Pelabuhan Kelas II merupakan pelabuhan yang berfungsi melayani kegiatan kepelabuhanan dengan tingkat aktivitas menengah dan cakupan pelayanan regional. Pelabuhan ini melayani angkutan penumpang dan barang antardaerah serta memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas wilayah, khususnya daerah kepulauan dan wilayah yang bergantung pada transportasi laut.

Menurut Siregar (2021), pelabuhan Kelas II adalah pelabuhan yang ditetapkan berdasarkan tingkat kepentingan dan intensitas kegiatan kepelabuhanan, dengan volume lalu lintas kapal, penumpang, dan barang yang cukup signifikan namun tidak sebesar pelabuhan Kelas I. Pelabuhan Kelas II umumnya menjadi penghubung utama antarwilayah dalam satu kawasan.

Selanjutnya, Hutabarat dan Simanjuntak (2023) menjelaskan bahwa pelabuhan Kelas II berperan sebagai simpul pelayanan publik di sektor transportasi laut yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di pelabuhan Kelas II menuntut ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai serta kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

### 4) Pelabuhan Kelas III

Pelabuhan Kelas III merupakan pelabuhan yang melayani kegiatan kepelabuhanan dengan tingkat aktivitas relatif rendah dan

cakupan pelayanan lokal. Pelabuhan ini umumnya melayani angkutan penumpang dan barang dalam skala terbatas serta berfungsi untuk mendukung mobilitas masyarakat di wilayah tertentu, terutama daerah terpencil atau kepulauan kecil.

Menurut Lubis (2021), pelabuhan Kelas III adalah pelabuhan yang ditetapkan berdasarkan tingkat kepentingan pelayanan yang bersifat lokal, dengan volume lalu lintas kapal, penumpang, dan barang yang terbatas. Pelabuhan Kelas III berperan sebagai fasilitas pendukung transportasi laut yang menghubungkan wilayah-wilayah kecil dengan pelabuhan yang lebih besar.

Selanjutnya, Panjaitan dan Manurung (2023) menjelaskan bahwa pelabuhan Kelas III memiliki fungsi utama sebagai sarana pelayanan publik dasar di sektor transportasi laut. Meskipun memiliki keterbatasan fasilitas, pelabuhan Kelas III tetap berperan penting dalam menunjang aksesibilitas dan aktivitas masyarakat, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik di pelabuhan ini perlu memperhatikan kebutuhan dasar pengguna jasa.

#### 5) Pelabuhan Kelas IV

Pelabuhan Kelas IV merupakan pelabuhan dengan tingkat aktivitas kepelabuhanan yang sangat terbatas dan cakupan pelayanan yang bersifat lokal. Pelabuhan ini umumnya melayani angkutan penumpang dan barang dalam skala kecil serta berfungsi sebagai sarana pendukung mobilitas masyarakat di wilayah tertentu, khususnya daerah terpencil atau pulau-pulau kecil.

Menurut Situmorang (2021), pelabuhan Kelas IV adalah pelabuhan yang melayani kebutuhan transportasi laut masyarakat setempat dengan volume lalu lintas kapal, penumpang, dan barang yang relatif rendah. Pelabuhan ini biasanya memiliki fasilitas yang sederhana dan berfungsi sebagai penghubung awal antara wilayah lokal dengan pelabuhan kelas yang lebih tinggi.

Selanjutnya, Harahap dan Lubis (2024) menjelaskan bahwa pelabuhan Kelas IV memiliki peran penting dalam menjamin

aksesibilitas dasar masyarakat di wilayah terpencil. Meskipun keterbatasan fasilitas dan kapasitas pelayanan menjadi karakteristik utama pelabuhan Kelas IV, keberadaannya tetap berperan sebagai bagian dari pelayanan publik di sektor transportasi laut yang mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

#### **4. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa**

KUPP Kelas II Tarempa adalah Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa, sebuah unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Perhubungan yang bertugas mengelola dan mengawasi kegiatan kepelabuhanan, keselamatan, dan keamanan pelayaran di wilayah kerjanya. Unit ini bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Laut dan memiliki fungsi seperti menyusun rencana induk pelabuhan, serta mengelola urusan administrasi dan keuangan pelabuhan.

##### **a. Tugas**

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Laut yang mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran pada pelabuhan serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum diusahakan secara komersial.

##### **b. Fungsi**

1. Penyiapan bahan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan serta Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan.
2. Penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, dan sarana bantu navigasi pelayaran
3. Penjaminan kelancaran arus barang, penumpang dan hewan
4. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan
5. Pengaturan, pengendalian dan pengawasan usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan

6. Penyediaan fasilitas pelabuhan dan jasa pemanduan dan penundaan
7. Penjaminan keamanan dan ketertiban di pelabuhan
8. Pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan
9. Penyiapan bahan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran
10. Pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.

## B. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai layanan pelabuhan umumnya belum menggambarkan pengalaman pengguna secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian berjudul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di KUPP Kelas II Tarempa” ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami pengalaman, pandangan, serta makna yang dirasakan pengguna jasa, khususnya dalam konteks wilayah kepulauan 3T.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Judul Penelitian	Nama penulis dan tahun penerbitan	Hasil Utama	Link
1.	Analysis of the Quality of Port Authority Services at Tanjung Perak Port Surabaya	Prawiraharja, Rahmat Agus Santoso, & Eva Desembrianta (2023)	Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan wawancara dan observasi pada perusahaan pelayaran. Hasil menunjukkan bahwa <i>reliability</i> dan <i>assurance</i> merupakan faktor paling berpengaruh dalam pelayanan otoritas Pelabuhan ketepatan jadwal sandar dan komunikasi petugas menjadi indikator	<a href="https://www.ijisrt.com/analysis-of-the-quality-of-port-authority-services-to-shipping-companies-at-tanjung-perak-port-surabay">https://www.ijisrt.com/analysis-of-the-quality-of-port-authority-services-to-shipping-companies-at-tanjung-perak-port-surabay</a>

No	Judul Penelitian	Nama penulis dan tahun penerbitan	Hasil Utama	Link
			utama kualitas pelayanan.	
2.	Responsiveness Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu dalam Mewujudkan Pembangunan Konektivitas Maritim Indonesia	Qurrotul ‘Aini (2021)	<p>Penelitian kualitatif deskriptif dengan wawancara terhadap petugas pelabuhan.</p> <p>Temuan menunjukkan bahwa daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dan kecepatan penanganan menjadi faktor dominan yang membentuk penilaian positif pengguna terhadap pelayanan publik di sektor pelabuhan.</p>	<a href="https://e-journal.unair.ac.id/JGAR/article/view/30665">https://e-journal.unair.ac.id/JGAR/article/view/30665</a>
3.	Perception of Port Service Users on Quality of Port Office Service (UPP Garongkong Kabupaten Barru)	Safaruddin & Anwar (2022)	<p>Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik namun belum optimal karena keterbatasan SDM dan sarana pendukung. Daya tanggap petugas dan kondisi fasilitas sangat memengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan.</p>	<a href="https://www.neliti.com/id/publications/517929/perception-of-port-service-users-on-quality-of-port-office-service-upp-garongkong">https://www.neliti.com/id/publications/517929/perception-of-port-service-users-on-quality-of-port-office-service-upp-garongkong</a>

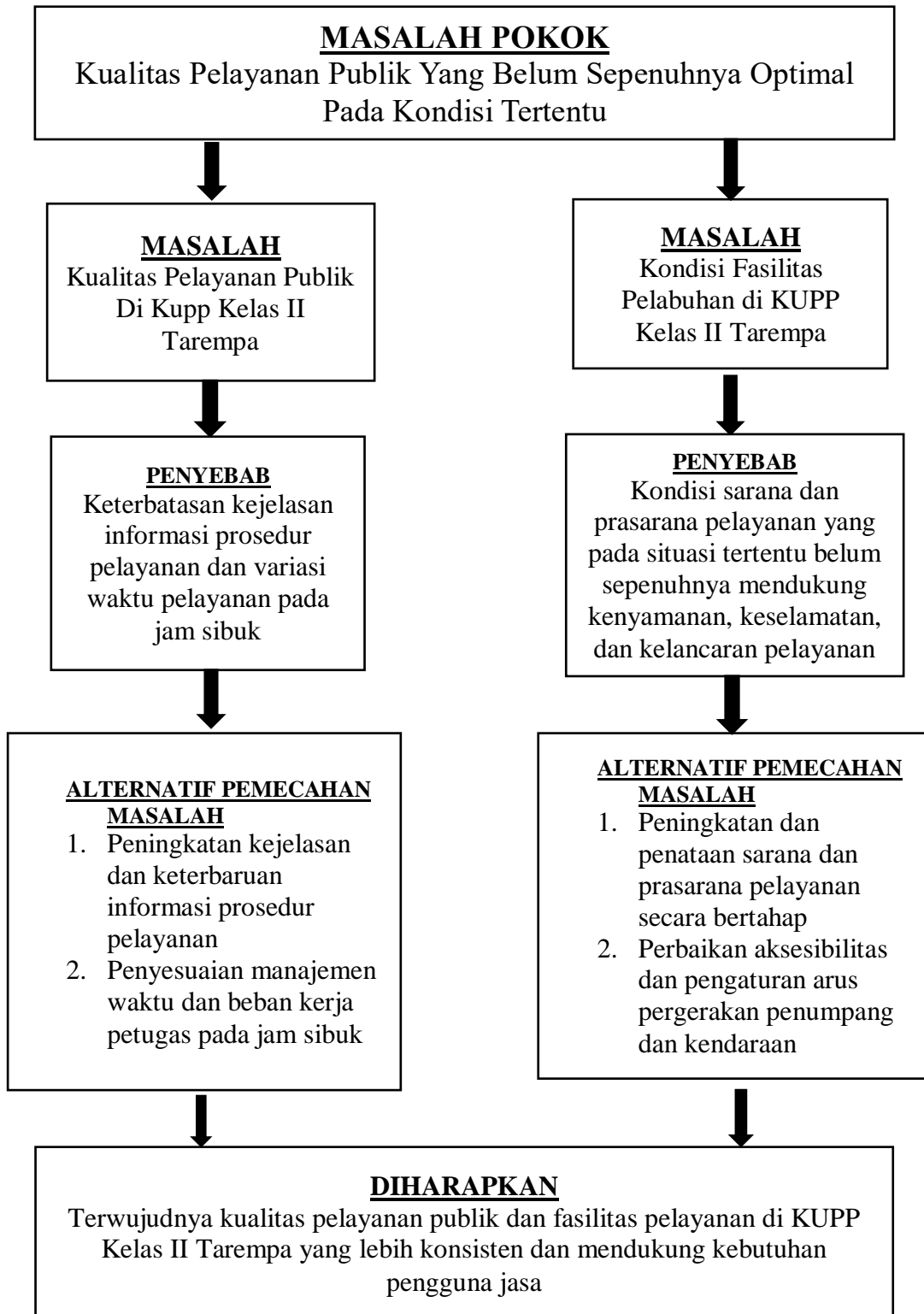
No	Judul Penelitian	Nama penulis dan tahun penerbitan	Hasil Utama	Link
4.	Konsep Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pelabuhan Ratu Melalui Inovasi Teknologi	M. Hidayat & L. Rahman (2024)	Menggunakan metode kualitatif eksplanatif. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelabuhan di wilayah kepulauan dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur, faktor sosial-budaya, dan keterlibatan pengguna jasa. Ditekankan pentingnya pendekatan humanistik dalam pelayanan publik di daerah pesisir.	<a href="https://jurnal.rana-hresearch.com/index.php/R2J/article/view/1529">https://jurnal.rana-hresearch.com/index.php/R2J/article/view/1529</a>
5.	Policy in the Port Services Industry for Regional Empowerment in Indonesian Maritime Defence Areas	Lukman Hakim, Mindarti, & Hermawan (2023)	Penelitian kualitatif deskriptif ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan pelabuhan terpadu telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi kendala dalam koordinasi antarinstansi, sumber daya manusia, dan sistem pelayanan. Kualitas pelayanan pelabuhan menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas kepelabuhanan dan	<a href="https://www.researchgate.net/publication/372554825_Policy_in_the_Port_Services_Industry_for_Regional_Empowerment_in_Indonesian_Maritime_Defense">https://www.researchgate.net/publication/372554825_Policy_in_the_Port_Services_Industry_for_Regional_Empowerment_in_Indonesian_Maritime_Defense</a>

No	Judul Penelitian	Nama penulis dan tahun penerbitan	Hasil Utama	Link
			efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.	

Penelitian terdahulu umumnya belum secara khusus mengkaji kualitas pelayanan publik pelabuhan di wilayah kepulauan 3T. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada KUPP Kelas II Tarempa dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali persepsi dan pengalaman pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan.

### C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran penelitian ini disusun untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di wilayah kepulauan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan, berdasarkan kondisi nyata di lapangan, sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhinya sebagai dasar upaya peningkatan pelayanan.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan Hasil dan Pembahasan mengenai kualitas pelayanan public di KUPP Kelas II Tarempa, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Februari–Juli 2025 berada pada kategori baik. Namun, hasil wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan optimal pada kondisi tertentu, terutama saat terjadi peningkatan volume pelayanan, yang berdampak pada ketidakkonsistenan waktu pelayanan.
2. Kondisi fasilitas pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa pada dasarnya telah tersedia untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Namun, pada kondisi tertentu, fasilitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya menunjang kenyamanan dan kelancaran pelayanan bagi pengguna jasa.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan Kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diberikan adalah:

1. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa perlu meningkatkan kejelasan dan keterbaruan informasi prosedur pelayanan melalui penyesuaian manajemen pelayanan, khususnya pada jam sibuk, guna mengurangi ketidakkonsistenan waktu pelayanan dan meningkatkan efektivitas proses pelayanan.
2. KUPP Kelas II Tarempa perlu melakukan penataan dan peningkatan fasilitas pelayanan secara bertahap, terutama pada aspek aksesibilitas dan kenyamanan ruang pelayanan, agar fasilitas yang tersedia dapat mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa dan kemampuan institusi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Harahap, M., & Lubis, R. (2024). Peran pelabuhan kelas IV dalam menjamin aksesibilitas wilayah terpencil. *Jurnal Transportasi Laut*, 12(1), 45–56.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, M., & Rahman, L. (2024). Konsep peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan perikanan nusantara melalui inovasi teknologi. *Ranah Research Journal*, 6(2), 101–115. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/1529>
- Hutabarat, D., & Simanjuntak, T. (2023). Pelayanan publik pelabuhan kelas II di wilayah kepulauan. *Jurnal Administrasi Publik Maritim*, 5(1), 33–47.
- Kurniawan, A. (2021). Indikator kualitas pelayanan publik dalam perspektif kualitatif. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 88–102.
- Lubis, S. (2021). Pelabuhan kelas III sebagai sarana pelayanan publik dasar. *Jurnal Transportasi Nasional*, 7(1), 21–34.
- Martopo, H., & Soegiyanto. (2021). Sistem kepelabuhanan nasional dan peran pelabuhan utama. *Jurnal Pelayaran Indonesia*, 13(2), 65–78.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nasution, M. N. (2021). Manajemen pelabuhan kelas I dalam sistem transportasi laut nasional. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 10(1), 14–29.
- Panjaitan, R., & Manurung, S. (2023). Pelabuhan kelas III dan pelayanan publik di wilayah terpencil. *Jurnal Kebijakan Transportasi*, 8(2), 54–66.
- Prasetyo, B. (2022). Pendekatan kualitatif dalam penelitian pelayanan publik. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 4(1), 1–15.
- Prawiraharja, R. A. S., Santoso, R. A., & Desembrianita, E. (2023). Analysis of the quality of port authority services at Tanjung Perak Port Surabaya. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 8(6). <https://www.ijisrt.com/analysis-of-the-quality-of-port-authority-services-to-shipping-companies-at-tanjung-perak-port-surabay>
- Putri, A., & Pratama, R. (2023). Kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 90–104.
- Qurrotul ‘Aini. (2021). Responsiveness pusat pelayanan kapal Kalimas terpadu dalam mewujudkan pembangunan konektivitas maritim Indonesia. *Jurnal Governance and Administrative Reform*, 5(2), 77–92. <https://e-journal.unair.ac.id/JGAR/article/view/30665>
- Rahman, F., & Lestari, D. (2025). Penelitian kualitatif dalam kajian pelayanan publik maritim. *Jurnal Administrasi Maritim Indonesia*, 6(1), 1–13.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2020). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Safaruddin, & Anwar. (2022). Perception of port service users on quality of port office service (UPP Garongkong Kabupaten Barru). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 14(3), 201–214. <https://www.neliti.com/id/publications/517929>
- Salim, A., & Susantono, B. (2021). *Transportasi laut dan pelayanan publik kepelabuhanan*. Prenadamedia Group.
- Siregar, H. (2021). Pelabuhan kelas II sebagai penghubung wilayah kepulauan. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 9(1), 40–52.
- Situmorang, J. (2021). Pelabuhan kelas IV dan aksesibilitas wilayah terluar. *Jurnal Transportasi Maritim*, 6(2), 66–78.
- Suharto, E., & Nugroho, R. (2022). Pelayanan publik pelabuhan di wilayah 3T. *Jurnal Kebijakan Publik*, 17(1), 23–38.
- Triatmodjo, B. (2020). *Pelabuhan*. Beta Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008). <https://peraturan.bpk.go.id>
- Wicaksono, A., & Handayani, S. (2022). Profesionalisme pelayanan publik di pelabuhan kelas I. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 112–126.

# LAMPIRAN

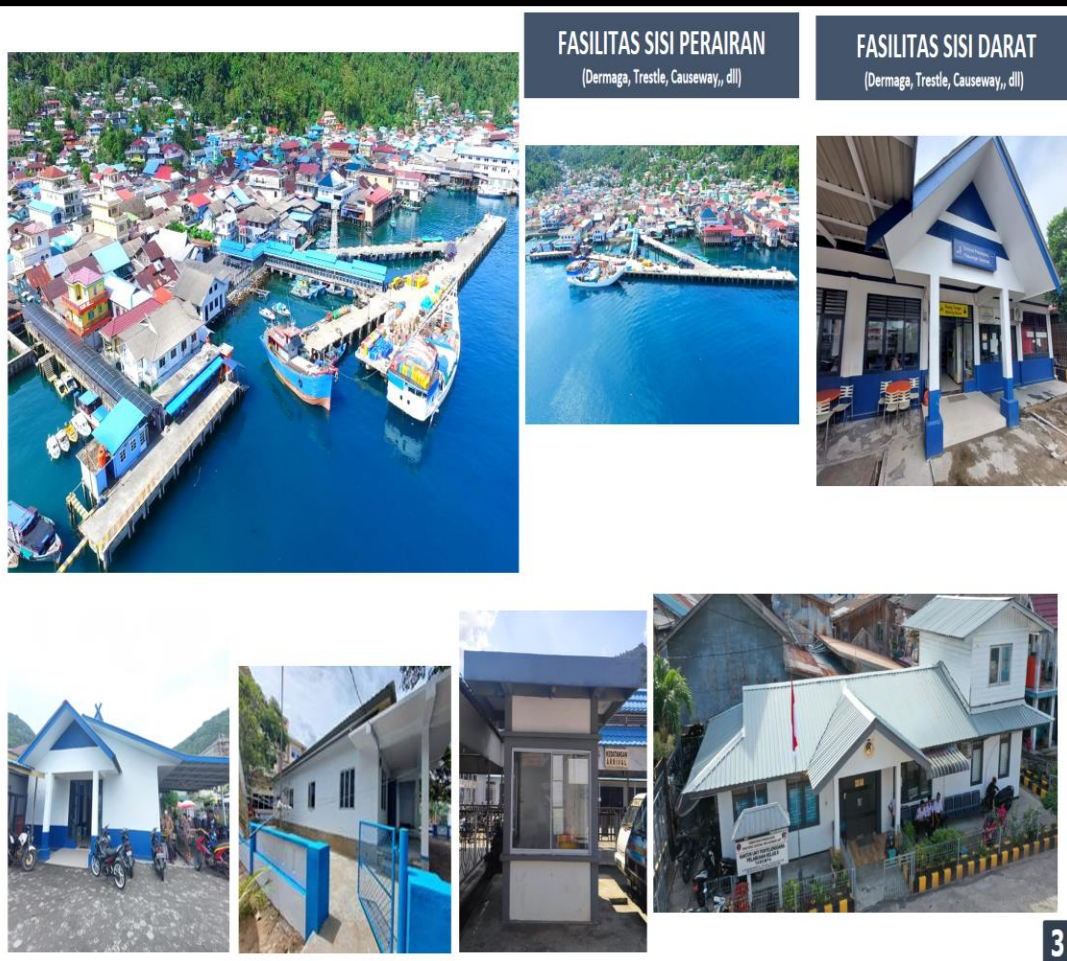
## Lampiran 1 Profil Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa



Gambar Lampiran 1.1 Profil Pelabuhan Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

# LAYOUT DAN FOTO PELABUHAN TAREMPA KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS PROVINSI KEPULAUAN RIAU



Gambar Lampiran 1.2 Layout Pelabuhan Tarempa, Kabupaten Kepulauan Anambas  
Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025



## Tugas dan Fungsi

KUPP Kelas II Tarempa :

### A. TUGAS

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Laut yang mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran pada pelabuhan serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum diusahakan secara komersial.

### B. FUNGSI

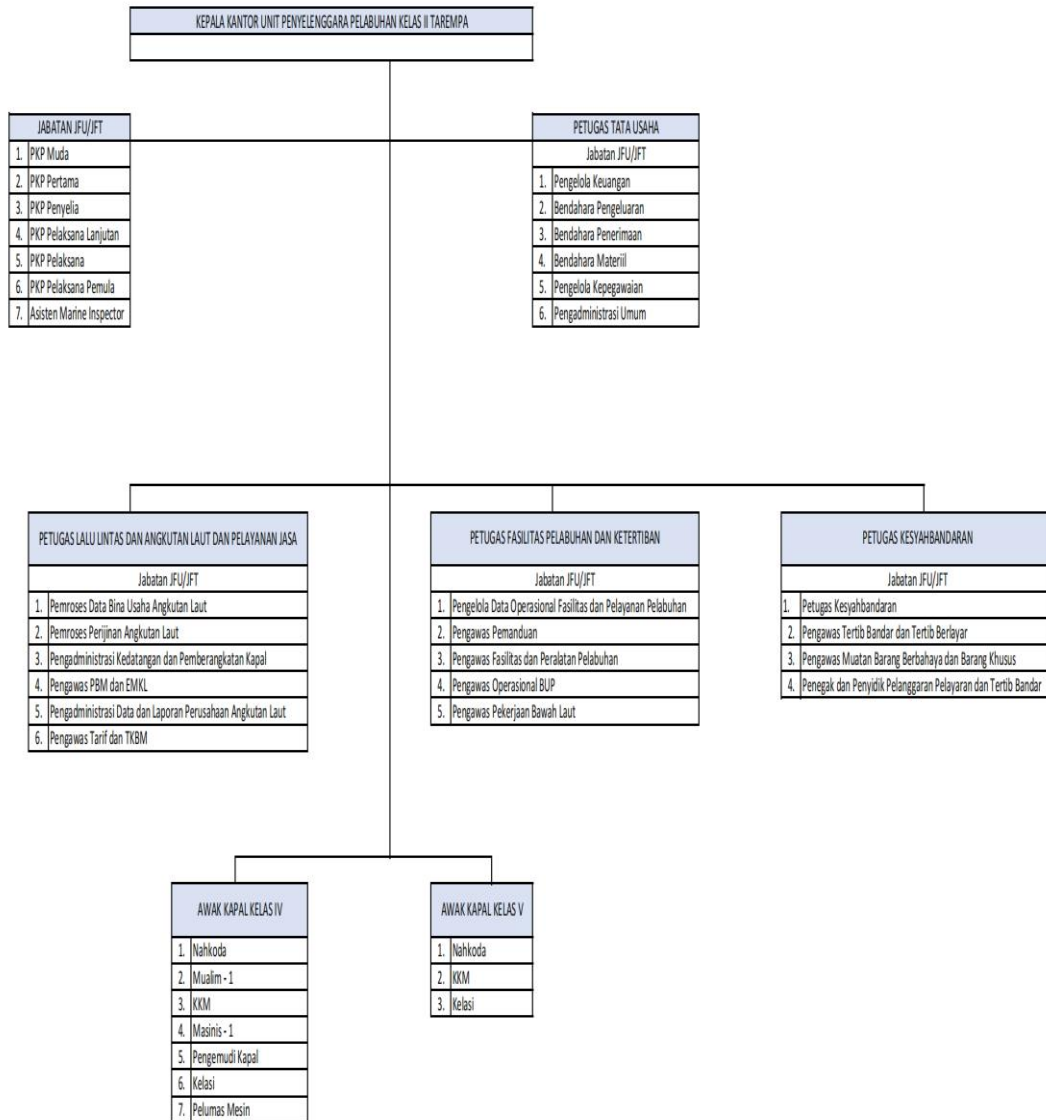
1. Penyiapan bahan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan serta Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan.
2. Penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, dan sarana bantu navigasi pelayaran
3. Penjaminan kelancaran arus barang, penumpang dan hewan
4. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan
5. Pengaturan, pengendalian dan pengawasan usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan
6. Penyediaan fasilitas pelabuhan dan jasa pemanduan dan penundaan
7. Penjaminan keamanan dan ketertiban di pelabuhan
8. Pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan
9. Penyiapan bahan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran
10. Pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.

### Gambar Lampiran 1.3 Tugas dan Fungsi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

## Lampiran 2 Struktur Organisasi di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

PETA JABATAN DI LINGKUNGAN KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II TAREMPA



Gambar Lampiran 2 Struktur Organisasi di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

Lampiran 3 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II  
Tarempa



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT**  
**KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II TAREMPA**  
Jl. Pelabuhan Perintis No. 1 Tarempa, Telp / Fax : (0772) - 31233 / (0772) - 31148 IG : djpl\_upptarempa  
Kab. Kep. Anambas, Kepri, Indonesia Email : upp\_tarempa@yahoo.co.id Twitter : djpl\_upptarempa

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
PELABUHAN KELAS II TAREMPA  
Nomor: UM.006/1/23/UPP.TPA/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II  
TAREMPA

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5870);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 184, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6399);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015;

Gambar Lampiran 3.1 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan  
(UPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 71 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1491);
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan;
10. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: KP. 1032/DJPL/2021 tentang Simbol dan Slogan Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut;
11. Instruksi Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: IR-DJPL 3 Tahun 2022 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II TAREMPA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II TAREMPA

KESATU : Menetapkan Standar pelayanan di Lingkungan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, serta pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 sampai dengan Lampiran 127 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu termasuk kategori pelayanan, yang meliputi:

- a. Persetujuan Izin Angkut B3;
- b. Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) (Inaportnet);
- c. Sertifikat Keselamatan Kapal Barang;
- d. Pengukuran Kapal dan Penerbitan Surat Ukur;
- e. Penerbitan Pas Kecil;
- f. *Endorsement* Pas Kecil;
- g. Penerbitan Pas Besar;
- h. *Endorsement* Pas Besar;
- i. *Endorsement* Surat Laut;
- j. Sertifikat Pengawakan Minimum (*Safe Maning*);
- k. Sertifikat Garis Muat Kapal < GT 500;
- l. *Endorsement Log Book*;
- m. Perpanjangan Buku Pelaut;

Gambar Lampiran 3.2 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

- n. *Sign On/Off* Buku Pelaut (Sijil);
- o. Perjanjian Kerja Laut;
- p. Surat Keterangan Masa Layar;
- q. Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOB);
- r. Persetujuan *Bunker*;
- s. Persetujuan Pengelasan di atas Kapal;
- t. Surat Persetujuan Berlayar (SPB);
- u. Sewa Penggunaan Perairan;
- v. Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang;
- w. Sertifikat Keselamatan Radio Kapal Barang;
- x. Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Kapal Barang;
- y. Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang;
- z. *Port State Control*;
- aa. Jasa Kegiatan Alih Muat Antar Kapal (*Ship to Ship*).

KETIGA : Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kedua, menjadi tanggung jawab:

Pimpinan unit kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa untuk layanan:

- a. Persetujuan Izin Angkut B3;
- b. Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) (Inaportnet);
- c. Sertifikat Keselamatan Kapal Barang;
- d. Pengukuran Kapal dan Penerbitan Surat Ukur;
- e. Penerbitan Pas Kecil;
- f. *Endorsement* Pas Kecil;
- g. Penerbitan Pas Besar;
- h. *Endorsement* Pas Besar;
- i. *Endorsement* Surat Laut;
- j. Sertifikat Pengawakan Minimum (*Safe Manning*);
- k. Sertifikat Garis Muat Kapal < GT 500;
- l. *Endorsement Log Book*;
- m. Perpanjangan Buku Pelaut;
- n. *Sign On/Off* Buku Pelaut (Sijil);
- o. Perjanjian Kerja Laut;
- p. Surat Keterangan Masa Layar;
- q. Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOB)
- r. Persetujuan *Bunker*;
- s. Persetujuan Pengelasan di atas Kapal;
- t. Surat Persetujuan Berlayar (SPB);
- u. Sewa Penggunaan Perairan;
- v. Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang;
- w. Sertifikat Keselamatan Radio Kapal Barang;
- x. Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Kapal Barang;
- y. Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang;
- z. *Port State Control*;
- aa. Jasa Kegiatan Alih Muat Antar Kapal (*Ship to Ship*).

Gambar Lampiran 3.3 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

- KEEMPAT Untuk menerapkan standar pelayanan wajib menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II ini.
- KELIMA Standar Pelayanan ini wajib dilaksanakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEENAM : Keputusan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tarempa  
Pada tanggal 1 Mei 2024

Kepala Kantor Unit Penyelenggara  
Pelabuhan Kelas II Tarempa



Nelson Sianipar, S.E., M.M.  
NIP. 19670714 198903 1 003

SALINAN Keputusan Kepala Kantor ini disampaikan kepada :

1. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan Kementerian Perhubungan;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Gambar Lampiran 3.4 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

**STANDAR PELAYANAN  
PEMBERITAHUAN KEDATANGAN KAPAL (PKK) INAPORTNET  
KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II TAREMPA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Upload Penunjukan Keagenan Kapal (PKK)/Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA)/Persetujuan Pengoperasian Kapal Nasional (PPKN) untuk Angkutan Laut Luar Negeri; (Apabila kapal milik maka tidak perlu penunjukan) 2. Salinan trayek kapal; 3. Salinan dokumen muatan ( <i>Bill of Lading/Manifest/Shipping Instruction</i> ); 4. Salinan dokumen dari instansi terkait.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph TD             A([Peguna layanan/pemohon mengajukan permohonan dengan melampirkan persyaratan ke loket pelayanan / via online/ Inaportnet]) --&gt; B[Verifikasi]             B --&gt; C{Persyaratan lengkap?}             C -- Ya --&gt; D[Menerbitkan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK)]             D --&gt; E([Peguna layanan menerima Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) secara langsung/ via Download])             C -- Tidak --&gt; F[Peguna Layanan Melengkapi Berkas Persyaratan Kembali]             F --&gt; C           </pre>

Gambar Lampiran 3.5 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: 1. Pengguna layanan/pemohon mengajukan permohonan dengan melampirkan persyaratan ke Kantor UPP Kelas II Tarempa/via Inaportnet; 2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan; 3. Apabila sudah lengkap, petugas menerbitkan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK), jika belum lengkap agar pemohon dapat melengkapi berkas persyaratan; 4. Pemohon menerima Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) secara langsung/via Inaportnet ( <i>download</i> )
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apreasiasi	1. Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi dapat disampaikan secara tertulis tertuju langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa; 2. Menyampaikan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apreasiasi via: a. E-mail : <a href="mailto:upptarempa@dephub.go.id">upptarempa@dephub.go.id</a>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut 6. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 37 Tahun 2023 tentang

Gambar Lampiran 3.6 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025


		<p>Petunjuk Teknis Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet dan Tata Kelola Inaportnet</p> <p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 130 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Alat Tulis Kantor</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Jaringan Internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pelayanan dan program kegiatan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola pengurusan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) Inaportnet;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1(satu) orang pegawai penanggung jawab pengurusan pelayanan dokumen Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) Inaportnet).
6.	Jaminan Pelayanan	Surat Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) Inaportnet diterbitkan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) Inaportnet yang diterbitkan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan sertifikat Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) Inaportnet telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Gambar Lampiran 3.7 Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

## Lampiran 4 Isi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

### Survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi anti Korupsi



Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, **KEMENTERIAN PERHUBUNGAN** melakukan survei pelayanan publik.

Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada **UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN TAREMPA, KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

Harap jawab setiap pertanyaan **sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.**


Terima kasih atas kerja sama anda.


Produk Layanan yang diterima


### I. IDENTITAS RESPONDEN


Nama

Nomor Handphone


  
Pekerjaan


  
Usia


  
Jenis Kelamin


  
Pendidikan


**1. Nama**

**Nama**

**2. Nomor Handphone / WhatsApp**

**Nomor Handphone**

**3. Pekerjaan**


  
**Pekerjaan**

**4. Usia**

18-20 Tahun


21-30 Tahun

31-40 Tahun

41-50 Tahun

51-60 Tahun


Diatas 60 Tahun


  
**Usia**

**5. Jenis Kelamin**

Laki-Laki

Perempuan


  
**Jenis Kelamin**

**6. Pendidikan Terakhir**

Sekolah Dasar (SD)

Sekolah Menengah Pertama (SMP)


Sekolah Menengah Atas (SMA)

Diploma

Strata 1 (S1)

Strata 2 (S2)

Strata 3 (S3)


  
**Pendidikan**

Gambar Lampiran 4.1 Isi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025


Produk layanan yang diterima	
<h2>II. KUALITAS PELAYANAN</h2> <p>Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini</p>	
<p>1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik</p> <p style="text-align: center;">★★★★★★</p>	<p><b>Informasi</b></p> <p>[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]</p>
<p>2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini</p> <p style="text-align: center;">★★★★★★</p>	<p><b>Persyaratan</b></p> <p>[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]</p>
<p>3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan</p> <p style="text-align: center;">★★★★★★</p>	<p><b>Prosedur/Alur</b></p> <p>[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]</p>
<p>4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini</p> <p style="text-align: center;">★★★★★★</p>	<p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <p>[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]</p>
<p>5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan</p> <p style="text-align: center;">★★★★★★</p>	<p><b>Tarif/Biaya</b></p> <p>[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]</p>

**Gambar Lampiran 4.2 Isi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa**

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

**6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan**

★★★★★★




**Sarana Prasarana**

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang membutuhkan khusus.]

**7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat**

★★★★★★




**Respon**

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]

**8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses**

★★★★★★




**Konsultasi dan Pengaduan**


[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]

**III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN**


Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.




Diskriminasi




Kecurangan



Gratifikasi




Pungli




Calo

**IV. EVALUASI DAN PERBAIKAN**

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu beberapa hal mengenai evaluasi dan perbaikan pelayanan pada unit layanan ini.




Pengarahan Petugas/ Pegawai



Perbaikan

**1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?**


Tidak  
 Ya



**Pengarahan Petugas/ Pegawai**

**2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini**

- Kebijakan Pelayanan
- Profesionalisme SDM
- Kualitas Sarana Prasarana
- Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- Konsultasi dan Pengaduan
- Penghilangan Praktik Pungli
- Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
- Penghilangan Praktik Percaloan
- Tidak ada yang perlu diperbaiki



**Perbaikan**

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

**Gambar Lampiran 4.2 Isi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa**

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

Lampiran 5 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Februari 2025 Kantor  
Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

5/6/25, 11:47 AM

3AS Case Survey Management System



**LAPORAN**  
**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**  
**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**FEBRUARI 2025**  
**UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN TAREMPA**  
**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

[https://skm.dephub.go.id/survey/event\\_result\\_report/print\\_out?questionnaire\\_id=3ff48bda-4b87-11eb-a51f-323334333033&organization\\_id=222...](https://skm.dephub.go.id/survey/event_result_report/print_out?questionnaire_id=3ff48bda-4b87-11eb-a51f-323334333033&organization_id=222...) 1/12

Gambar Lampiran 5.1 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Februari  
2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa  
Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 16:59	Aqsa Fadzilah	+62 823 37874335	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:01	Hariasman	081364114749	Honoror	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:03	Sandy	082387058748	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:03	Ibnu wachid	081372840981	Honoror	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:04	jamal sabri	082293472984	wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:08	ANDRI	081275574976	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:09	syelfiya Cahyanita	082246191353	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:25	Santo Rio	-	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 17:36	Dani faisal	082382701098	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 18:04	Galih	081275564557	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 18:31	SAID, SUHAIRA IRWANSYAH	081388371564	Kantor Syahbandar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 18:33	Syahfit Dinar	082268646804	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 18:36	Nia Dianda	082272516702	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Selasa, 04 Februari 2025 Jam 19:26	Zabur Zain	081373200220	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Rabu, 05 Februari 2025 Jam 10:08	Mohammad Abdi Satyawan	082284331146	Pelajar/Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Sabtu, 08 Februari 2025 Jam 09:44	ANGEL OLIVE	082392906962	ADMIN	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

#### B. DATA DUKUNG LAINNYA

##### 1. HASIL AGREGAT SURVEI FEBRUARI 2025

Jumlah Responden : 16

##### II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
Persyaratan	17.17	98.13	3.93	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.50	100	4	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
Respon	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>17.34</b>	<b>99.06</b>	<b>3.96</b>	<b>Sangat Baik</b>

Gambar Lampiran 5.2 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Februari 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

Lampiran 6 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Maret 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 20 Maret 2025 Jam 12:55	Suguta	082234346679	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Kamis, 20 Maret 2025 Jam 13:10	Andri	081275574976	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Kamis, 20 Maret 2025 Jam 13:13	Mohammad abdi satyawan	082284331146	KARYAWAN HONORER	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Kamis, 20 Maret 2025 Jam 13:19	Hariasman	081364114749	Honoror	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Sabtu, 22 Maret 2025 Jam 06:54	Dani faisal	082382701098	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Senin, 24 Maret 2025 Jam 09:40	Hendro	-	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI MARET 2025**

Jumlah Responden : 6

**III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Kecurangan	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Gratifikasi	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Pungli	17.50	100	4	Sangat Baik
Calo	17.50	100	4	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>17.24</b>	<b>98.50</b>	<b>3.94</b>	<b>Sangat Baik</b>

**II. KUALITAS PELAYANAN - IKM**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.50	100	4	Sangat Baik
Persyaratan	17.50	100	4	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.50	100	4	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>17.17</b>	<b>98.13</b>	<b>3.93</b>	<b>Sangat Baik</b>

[https://skm.dephub.go.id/survey/event\\_result\\_report/print\\_out?questionnaire\\_id=3ff48bda-4b87-11eb-a51f-323334333033&organization\\_id=22...](https://skm.dephub.go.id/survey/event_result_report/print_out?questionnaire_id=3ff48bda-4b87-11eb-a51f-323334333033&organization_id=22...) 10/12

5/6/25, 11:46 AM

3AS Case Survey Management System

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Tarif/Biaya	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Respon	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.63	95	3.80	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>17.17</b>	<b>98.13</b>	<b>3.93</b>	<b>Sangat Baik</b>

Gambar Lampiran 6 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Maret 2025  
Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

Lampiran 7 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan April 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

5/6/25, 11:42 AM

3AS Case Survey Management System

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:09	Tasya	081385368576	PTT	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:09	Ibnu	081372840981	Pppnpn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:10	syahfit dinar	082268646804	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:11	Hariasman	081364114749	Honoror	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:15	R. TAUFAN PERKASA	+62 811-699-354	KARYAWAN SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:20	SAID SUHAIRA IRWANSYAH	081388371564	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:28	Okta	082213070109	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:30	Wanda	-	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:31	Andri	081275574976	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:36	syelfiya Cahyanita	082246191353	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:40	Eldio putra hutama	085365236803	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Selasa, 08 April 2025 Jam 14:46	Mohammad abdi satyawan	082284331146	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Selasa, 08 April 2025 Jam 15:19	Dani faisal	082382701098	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Selasa, 08 April 2025 Jam 15:20	Febri	081377137701	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Selasa, 08 April 2025 Jam 15:31	Zabur Zain	081373200220	Pelayanan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Selasa, 08 April 2025 Jam 17:56	amal sabri	082293472984	wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Selasa, 08 April 2025 Jam 23:24	Leonella Monica	081270063784	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Jumat, 11 April 2025 Jam 05:28	Diding	081318188005	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI APRIL 2025**

Jumlah Responden : 18

**II. KUALITAS PELAYANAN - IKM**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.21	98.33	3.93	Sangat Baik
Persyaratan	17.21	98.33	3.93	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.21	98.33	3.93	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.21	98.33	3.93	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.21	98.33	3.93	Sangat Baik
Respon	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.21	98.33	3.93	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>17.17</b>	<b>98.13</b>	<b>3.93</b>	<b>Sangat Baik</b>

Gambar Lampiran 7 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan April 2025

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

Lampiran 8 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Mei 2025 Kantor Unit  
Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

8/26/25, 3:05 PM

3AS Case Survey Management System

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 11:53	Tasya	081385368576	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 11:56	Wahid	+62 813-6404-6100	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 11:59	RIKO	-	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 12:07	Lisa Kristina	+6017-972 6417	Pengusaha	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 12:09	JAMAL SABRI	082293472984	WIRASWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 12:13	Andri	081275574976	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 12:20	syelfiya Cahyanita	082246191353	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 12:23	Hanuen	081276486465	PPNPN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 13:10	SAID SUHAIRA IRWANSYAH	081388371564	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 13:41	Dani faisal	082382701098	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 13:48	Mohammad abdi satyawan	082284331146	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 13:50	Hariasman	081364114749	Honoror	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 14:47	SANDI	082213045589	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 14:49	syahfit dinar	082268646804	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 16:32	Dwi wdiawati	081372250083	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI MEI 2025**

Jumlah Responden : 15

**II. KUALITAS PELAYANAN - IKM**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Persyaratan	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.98	97	3.88	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Respon	16.98	97	3.88	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.98	97	3.88	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.76</b>	<b>95.75</b>	<b>3.83</b>	<b>Sangat Baik</b>

Gambar Lampiran 8 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Mei 2025  
Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

Lampiran 9 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juni 2025 Kantor Unit  
Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

8/26/25, 3:06 PM

3AS Case Survey Management System

**BAB IV**

**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:00	Rio Wanto	-	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:03	syelfiya Cahyanita	082246191353	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:05	Jamal sabri	082293472984	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:07	Hanuen	081276486465	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:12	SANDY	0822133070550	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:14	Dani faisal	082382701098	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:29	Andri	081275574976	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:32	Hariasman	081364114749	Honorer	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:35	dinar	082268646804	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:39	Aqsa Fadzilah	+62 823-3787-4335	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Senin, 16 Juni 2025 Jam 17:26	Mohammad Abdi Satyawan	082284331146	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Senin, 16 Juni 2025 Jam 18:18	SAID SUHAIRA IRWANSYAH	081388371564	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Senin, 16 Juni 2025 Jam 18:37	Wahid	081364046100	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI JUNI 2025**

Jumlah Responden : 13

**II. KUALITAS PELAYANAN - IKM**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Infomasi	16.89	96.54	3.86	Sangat Baik
Persyaratan	16.89	96.54	3.86	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.89	96.54	3.86	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.49	94.23	3.77	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.89	96.54	3.86	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.29	93.08	3.72	Sangat Baik
Respon	16.89	96.54	3.86	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.69	95.38	3.82	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.74</b>	<b>95.67</b>	<b>3.83</b>	<b>Sangat Baik</b>

Gambar Lampiran 9 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juni 2025

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

Lampiran 10 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juli 2025 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tarempa

8/4/25, 11:27 AM

3AS Case Survey Management System

**BAB IV**

**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 15:20	Nikmatun Nurkhasanah	081298224635	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 14:14	hariasmana	081364114749	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 14:20	Jamal sabri	082293472984	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 14:21	Hanif	+62 821-6060-2566	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 15:04	Sandy	082233433444	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 15:35	Mohammad Abdi Satyawan	082284331146	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 15:42	Brian	081277127701	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 16:01	Muhammad istiqlal	082285698166	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 16:09	Tasya	081385368576	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 16:20	syahfit dinar	082268646804	ppnpp	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 16:24	Hanuen	081276486465	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 16:37	Dani faisal	082382701098	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 17:58	SAID SUHAIRA IRWANSYAH	081388371564	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 18:10	ANDRI	081275574976	WIRASWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 18:17	Ridwan	-	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI 2025**

Jumlah Responden : 15

**II. KUALITAS PELAYANAN - IKM**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.80	96	3.84	Sangat Baik
Persyaratan	16.98	97	3.88	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.80	96	3.84	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.15	98	3.92	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.98	97	3.88	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Respon	17.15	98	3.92	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.80	96	3.84	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.91</b>	<b>96.63</b>	<b>3.87</b>	<b>Sangat Baik</b>

Gambar Lampiran 10 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Juli 2025

Sumber: Kantor UPP Kelas II Tarempa, 2025

## **PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**

### **Judul Skripsi:**

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tarempa

### **Tujuan Wawancara:**

Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai kondisi fasilitas dan sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa.

### **Jenis Wawancara:**

Wawancara semi-terstruktur.

#### **A. Pedoman Wawancara untuk Pegawai Kantor UPP Kelas II Tarempa**

1. Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan yang tersedia di Kantor UPP Kelas II Tarempa saat ini?
2. Apakah fasilitas pelayanan tersebut sudah mendukung kelancaran pelayanan kepada pengguna jasa?
3. Bagaimana pembagian tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah jumlah pegawai pelayanan saat ini sudah mencukupi?
5. Bagaimana kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa?
6. Apakah pegawai pernah mendapatkan pelatihan atau pembekalan terkait pelayanan publik?
7. Kendala apa saja yang sering dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan?
8. Bagaimana pemanfaatan sistem Inaportnet dalam menunjang pelayanan di Kantor UPP Kelas II Tarempa?
9. Upaya apa yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor ini?

## B. Pedoman Wawancara untuk Pengguna Jasa Pelabuhan

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai fasilitas pelayanan yang tersedia di Kantor UPP Kelas II Tarempa?
2. Apakah fasilitas pelayanan tersebut sudah nyaman dan memadai?
3. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Anda?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sudah jelas dan mudah dipahami?
5. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau kesulitan dalam mendapatkan pelayanan?
6. Menurut Anda, apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dari pelayanan di Kantor UPP Kelas II Tarempa?

Lampiran 12 Transkrip Wawancara dengan Pegawai Di Kantor Unit Penyelenggara  
Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

Informan : PK-1

Jabatan : Petugas Pelayanan KUPP Kelas II Tarempa

Tanggal : Rabu, 12 November 2025

Tempat : Kantor KUPP Kelas II Tarempa

Peneliti:

Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor KUPP Kelas II Tarempa dalam kegiatan sehari-hari?

Informan:

Pelayanan publik di KUPP Kelas II Tarempa pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pada kondisi normal, pelayanan dapat berlangsung dengan cukup lancar dan tertib. Petugas berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Namun demikian, pada kondisi tertentu, terutama ketika aktivitas pelabuhan meningkat, seperti saat kedatangan atau keberangkatan kapal secara bersamaan, pelayanan memerlukan penyesuaian agar tetap dapat berjalan optimal.

Peneliti:

Bagaimana kondisi waktu pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa?

Informan:

Waktu pelayanan pada kondisi tidak padat relatif cepat dan sesuai dengan yang diharapkan pengguna jasa. Akan tetapi, pada jam-jam sibuk atau saat volume pelayanan meningkat, waktu pelayanan cenderung menjadi lebih lama. Hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah pengguna jasa yang harus dilayani dalam waktu bersamaan, sementara jumlah petugas pelayanan terbatas.

Peneliti:

Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan yang tersedia saat ini?

Informan:

Fasilitas pelayanan pada dasarnya telah tersedia untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik, seperti ruang pelayanan dan ruang tunggu. Namun, pada kondisi tertentu kapasitas dan penataan fasilitas tersebut belum sepenuhnya mampu mengakomodasi peningkatan jumlah pengguna jasa. Kondisi ini berdampak pada kenyamanan dan kelancaran pelayanan, khususnya saat aktivitas pelabuhan sedang ramai.

Peneliti:

Bagaimana penyampaian informasi prosedur pelayanan kepada pengguna jasa?

Informan:

Informasi prosedur pelayanan sebagian besar masih disampaikan secara langsung oleh petugas kepada pengguna jasa. Fasilitas informasi sudah tersedia, namun belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, pengguna jasa masih sering meminta penjelasan langsung kepada petugas, terutama pengguna jasa baru yang belum terbiasa dengan alur pelayanan.

Lampiran 13 Transkrip Wawancara dengan Agen Kapal di Kantor Unit Penyelenggara  
Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

Informan : UJ-1

Pekerjaan : Agen Kapal

Tanggal : Senin, 03 November 2025

Tempat : Pelabuhan Tarempa

Peneliti:

Bagaimana pengalaman Bapak dalam memperoleh pelayanan di Kantor KUPP Kelas II Tarempa?

Informan:

Secara umum pelayanan yang diberikan oleh KUPP Kelas II Tarempa sudah cukup baik dan prosedurnya relatif jelas, terutama bagi pengguna jasa yang sudah sering berurusan. Petugas juga cukup membantu dalam menjelaskan proses pelayanan. Namun, pada kondisi tertentu, khususnya saat aktivitas pelabuhan meningkat, proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Peneliti:

Apa yang biasanya memengaruhi lamanya waktu pelayanan tersebut?

Informan:

Biasanya dipengaruhi oleh banyaknya kapal yang datang atau berangkat secara bersamaan, sehingga volume pelayanan meningkat. Selain itu, jumlah petugas pelayanan yang terbatas menyebabkan petugas harus menangani beberapa proses pelayanan sekaligus.

Peneliti:

Bagaimana pendapat Bapak mengenai kondisi fasilitas pelayanan?

Informan:

Fasilitas pelayanan sudah tersedia dan cukup membantu, tetapi pada saat kondisi ramai kapasitas fasilitas tersebut terasa belum sepenuhnya mendukung kelancaran pelayanan. Pada kondisi seperti itu, kenyamanan pelayanan menjadi sedikit berkurang.

Lampiran 14 Transkrip Wawancara dengan pengusaha Logistik di Toko Logistik

Informan : UJ-3

Pekerjaan : Pengusaha Logistik (Frozen Food)

Tanggal : Rabu, 05 November 2025

Tempat : Toko Logistik

Peneliti:

Bagaimana pelaksanaan pelayanan bongkar muat di Pelabuhan Tarempa menurut pengalaman Bapak?

Informan:

Pelayanan bongkar muat tetap berjalan dan dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan. Namun, pada kondisi tertentu, terutama ketika aktivitas pelabuhan meningkat, proses bongkar muat memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Peneliti:

Apa faktor yang memengaruhi kondisi tersebut?

Informan:

Faktor utama yang memengaruhi adalah keterbatasan fasilitas pendukung bongkar muat serta meningkatnya volume pelayanan. Pada saat ramai, fasilitas yang tersedia harus digunakan secara bersamaan, sehingga membutuhkan penyesuaian dalam pelaksanaan pelayanan.

Peneliti:

Bagaimana dampaknya terhadap kenyamanan dan kelancaran pelayanan?

Informan:

Pada kondisi tersebut, kenyamanan pelayanan dirasakan berkurang dan proses pelayanan menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan secara bertahap agar dapat mendukung kelancaran pelayanan logistik.

Lampiran 15 Transkrip Wawancara dengan Chief Officer di Pelabuhan Tarempa

Informan : UJ-8

Jabatan : Chief Officer (CO) Kapal

Tanggal : Kamis, 06 November 2025

Tempat : Kapal MV. VOC Batavia

Peneliti:

Bagaimana proses pelayanan administrasi kapal di KUPP Kelas II Tarempa?

Informan:

Prosedur pelayanan administrasi kapal pada dasarnya sudah jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Petugas juga cukup membantu dalam memberikan penjelasan. Namun, pada kondisi tertentu, seperti saat beberapa kapal sandar secara bersamaan, proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Peneliti:

Bagaimana kondisi fasilitas pelabuhan dalam mendukung pelayanan kapal?

Informan:

Fasilitas pelabuhan telah tersedia untuk mendukung operasional kapal. Akan tetapi, pada kondisi tertentu kapasitas dan penataan fasilitas tersebut belum sepenuhnya mendukung kelancaran dan kenyamanan operasional, sehingga diperlukan penyesuaian dalam pelaksanaan pelayanan.

Peneliti: Apakah keterbatasan fasilitas tersebut berdampak pada keselamatan dan kenyamanan operasional?

Informan: Ya, keterbatasan fasilitas dapat meningkatkan risiko keselamatan dan memperlambat proses sandar maupun keberangkatan kapal.

Peneliti: Bagaimana penyampaian informasi pelayanan kepada pihak kapal?

Informan: Informasi sebagian besar disampaikan secara langsung oleh petugas, karena belum tersedia media informasi tertulis yang mudah diakses.

Peneliti: Menurut Bapak, upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Informan: Perlu penambahan SDM, perbaikan fasilitas dermaga dan pencahayaan, serta penyediaan informasi pelayanan yang jelas dan terstruktur.

## Lampiran 16 Transkrip Wawancara dengan Penumpang di Pelabuhan Tarempa

Informan : UJ-6

Kategori : Penumpang Kapal

Tanggal : Senin, 10 November 2025

Tempat : Pelabuhan Tarempa

Peneliti:

Bagaimana pengalaman Anda saat memperoleh pelayanan di Pelabuhan Tarempa?

Informan:

Secara umum pelayanan yang diberikan cukup baik. Petugas ramah dan bersedia membantu ketika penumpang membutuhkan informasi. Namun, pada saat pelabuhan ramai, kenyamanan pelayanan dirasakan berkurang.

Peneliti:

Apa yang menyebabkan kenyamanan tersebut berkurang?

Informan:

Pada kondisi tertentu, ruang tunggu dan pengaturan arus pergerakan penumpang belum sepenuhnya tertata dengan baik. Hal ini membuat penumpang harus menunggu lebih lama dan merasa kurang nyaman, terutama saat jumlah penumpang meningkat.

Peneliti: Fasilitas apa saja yang menurut Anda masih kurang memadai?

Informan: Ruang tunggu penumpang masih terbatas, tempat duduk kurang, dan pencahayaan di area pelabuhan kurang terutama pada malam hari.

Peneliti: Bagaimana kondisi kenyamanan dan keamanan sebagai penumpang?

Informan: Kenyamanan masih perlu ditingkatkan, khususnya saat pelabuhan ramai karena jalur penumpang bercampur dengan jalur barang.

Peneliti: Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang?

Informan: Petugas cukup ramah dan membantu, namun terkadang kewalahan saat jumlah penumpang meningkat.

Peneliti: Bagaimana penyampaian informasi jadwal kapal kepada penumpang?

Informan: Informasi jadwal kapal masih sering disampaikan secara lisan dan belum didukung papan informasi yang jelas.

Peneliti: Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dari pelayanan di Pelabuhan Tarempa?

Informan: Perlu perbaikan fasilitas penumpang, penambahan ruang tunggu, peningkatan pencahayaan, serta penyediaan informasi jadwal kapal yang lebih jelas.

Lampiran 17 Transkrip Wawancara dengan Staf Operasional PELNI di Kantor Unit  
Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

Informan : UJ-2

Jabatan : Staf Operasional PELNI

Tanggal : Selasa, 04 November 2025

Tempat : Pelabuhan Tarempa

Peneliti:

Bagaimana koordinasi pelayanan antara PELNI dan KUPP Kelas II Tarempa?

Informan:

Koordinasi pelayanan pada dasarnya berjalan cukup baik dan komunikatif. Namun, pada saat aktivitas pelabuhan meningkat, pelayanan memerlukan penyesuaian karena volume pelayanan bertambah dan harus ditangani secara bersamaan.

Peneliti:

Bagaimana peran fasilitas pelayanan dalam mendukung koordinasi tersebut?

Informan:

Fasilitas pelayanan telah tersedia dan membantu proses koordinasi. Namun, pada kondisi tertentu fasilitas tersebut masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung kelancaran pelayanan secara lebih optimal.

Peneliti: Apakah sistem pelayanan berbasis teknologi, seperti Inaportnet, berjalan dengan baik?

Informan: Secara umum sistem Inaportnet membantu pelayanan, namun terkadang mengalami kendala jaringan yang dapat memperlambat proses pelayanan.

Peneliti: Bagaimana penyampaian informasi pelayanan kepada pihak PELNI?

Informan: Informasi pelayanan biasanya disampaikan langsung oleh petugas, karena belum tersedia media informasi digital yang terintegrasi.

Peneliti: Menurut Anda, upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Informan: Perlu penambahan SDM, peningkatan kualitas fasilitas dermaga dan pencahayaan, serta peningkatan stabilitas sistem Inaportnet.

Lampiran 18 Dokumentasi Proses wawancara dengan Pengguna Jasa dan Petugas  
KUPP



Foto Lampiran 18.1 Dokumentasi Wawancara Penulis dengan Chief Officer MV.VOC Batavia

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 18.2 Dokumentasi Wawancara Penulis dengan operasional PELNI  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 18.3 Dokumentasi Wawancara Penulis dengan Distributor Frozen Food  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 18.4 Dokumentasi Wawancara Penulis dengan Petugas KUPP Kelas II  
Tarempa  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Lampiran 19 Dokumentasi Observasi Lapangan di KUPP Kelas II Tarempa



Foto Lampiran 19.1 Area Parkiran Pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.2 Terminal Penumpang

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.3 Ruang Tunggu Terminal Penumpang

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.4 Kantin di Ruang terminal penumpang

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.5 Toilet

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.6 Papan Informasi Kapal

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.7 Area Dermaga Pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.8 Aksesibilitas Menuju Pelabuhan

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Foto Lampiran 19.9 Ruang Tunggu Pelayanan di KUPP Kelas II Tarempa  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



# Se Aa

## Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) Kelas II Tarempa

- 16
- Student
- Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung

### Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3441354534

76 Pages

Submission Date

Dec 11, 2025, 10:56 AM GMT+7

15,482 Words

Download Date

Dec 11, 2025, 10:58 AM GMT+7

107,241 Characters

File Name

Syahira\_-Skripsi\_bab\_1\_-\_bab\_5\_-\_Syahira\_1\_.pdf

File Size

790.0 KB

# 11% Overall Similarity




The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.



## Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

## Top Sources

- 10%  Internet sources
- 3%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)