

POLA PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN ACEH SINGKIL – SIMEULUE

Zurkiyah, Tri Rahayu, Riki Wahyuni Rahmad

Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Jl. Kapt. Muchtar Basri No.3 Medan

zurkiyah@umsu.ac.id

Abstrak

Pelabuhan adalah salah satu subsistem transportasi air yang merupakan titik atau node dimana pergerakan penumpang atau barang dengan menggunakan moda laut dimulai, diakhiri ataupun transit. Pelabuhan berperan besar dalam mencapai sistem transportasi air (laut) yang efisien dan efektif, maka untuk mencapai itu semua sangat dipengaruhi oleh kinerja dan polapelayanan pelabuhan yang menghubungkan jaringan transportasi darat dan transportasi air. Kinerja yang maksimal dari suatu pelabuhan bisa tercapai jika pelabuhan tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai dan sistem manajemen yang baik. Pelabuhan Penyeberangan Aceh Singkil adalah pelabuhan pendukung menuju Kabupaten Simeulue sehingga perlu dilakukan penganalisaan terhadap kapasitas infrastruktur, sarana dan prasarana yang ada. Apakah masih layak untuk menampung jumlah penumpang maupun kapal pada saat ini dan pada masa yang akan datang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pola pelayanan Pelabuhan penyeberangan Aceh Singkil ke kepulauan Simeulue ditinjau dari kapasitas sarana dan prasarana yang ada dan untuk mengetahui prediksi polapelayanan yang dilakukan pada kebutuhan fasilitas sarana/prasarana pelabuhan Aceh Singkil dengan secara analitis. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui daya tampung Terminal Pelabuhan Aceh Singkil pada saat ini adalah seluas 110 m², untuk kapasitas lahan parkir Pelabuhan Aceh Singkil hanya mampu menampung 140 m², Prediksi kebutuhan fasilitas sarana dan prasarana dermaga pelabuhan Aceh Singkil untuk tahun 2022 membutuhkan peningkatan, kebutuhan terminal yang diperlukan adalah seluas 561,15 m², dan untuk area lahan parkir kapasitas yang diperlukan adalah seluas 501,4 m²

Kata Kunci : Pelabuhan, Transportasi Laut, Pola Pelayanan..

I. PENDAHULUAN

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik dan turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (Larasati, 2019).

Pelabuhan adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang kedalamnya. Transportasi laut merupakan salah satu bagian dari sistem transportasi nasional yang memegang peran penting dan strategis dan mobilitas penumpang, barang, dan jasa baik didalam negeri maupun dari luar negeri. Disamping itu sebagai urat nadi kehidupan bidang ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan serta sebagai sarana untuk meningkatkan dan memeratakan kesejahteraan masyarakat mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari gugusan pulau-pulau tersebar diseluruh Nusantara. Sehubungan dengan perantaraan tersebut, sudah selayaknya apabila bangsa Indonesia memiliki sarana dan prasarana transportasi laut yang tangguh dan potensial dengan didukung oleh pelayanan jasa dipelabuhan yang

handal agar peranannya dapat berfungsi secara optimal.

Undang-undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran. Pada pasal 90 ayat (1) dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan sebagai mana dimaksud badan usaha pelabuhan berkewajiban menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan, memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan. Menyangkut angkutan diperaian, memelihara kelestarian lingkungan, memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelabuhan dan Angkutan Penyeberangan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 51 Th. 2015, Pelabuhan adalah tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal, terdiri dari daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang

pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2009 fasilitas yang terdapat pada pelabuhan mencakup fasilitas pada area daratan dan perairan. Fasilitas pelabuhan pada area daratan dan perairan dapat dibedakan menjadi dua kriteria yaitu fasilitas pokok dan penunjang.

Berdasarkan UU Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, Kapal adalah kendaraan di atas permukaan atau dibawah permukaan air dengan bentuk dan jenis tertentu sesuai fungsinya, yang dapat digerakkan dengan tenaga alami maupun tenaga mekanik, ditarik atau ditunda, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Kendaraan beserta muatannya diartikan bahwa barang tidak memerlukan proses bongkar muat dari dan ke kapal karena menjadi satu kesatuan dengan kendaraan pengangkutnya atau barang jinjingan yang dibawa oleh penumpang (Parahita,dkk, 2021).

2.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2001: h.27)“pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian, karena itu ia merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan”. Sampara dalam Lijan (2008:h.5) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Dan menyediakan kepuasan pelanggan”. J.Supranto (2001: h.227) “pelayanan adalah suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang”. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi suatu jasa tersebut.

Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu kegiatan pelayanan itu memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur, mengarahkan,) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kurniawan dalam Lijan (2008 : h.5) “pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas, manfaat atau kepuasan yang dilakukan oleh pihak-pihak guna memenuhi harapan konsumen.

2.3. Kualitas Pelayanan

Semakin banyaknya penawaran yang diberikan penyedia barang dan jasa akan menuntut masyarakat untuk lebih teliti dan kritis dalam memilih hal-hal yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehingga berdampak pada semakin ketatnya persaingan yang diberikan oleh penyedia jasa. Salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah berusaha meningkatkan pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, bagi penyedia jasa kepelabuhanan hal yang penting adalah menyediakan sarana dan prasarana pelabuhan yang dapat melayani dan memperlancar arus penumpang yang masuk dan keluar pelabuhan. Tidak hanya pemberian pelayanan dari sisi penyediaan sarana dan prasarana saja melainkan juga bagaimana aspek manajemen mampu mengelola pemberian pelayanan yang mengakibatkan tingginya tingkat kepercayaan konsumen.

2.4. Karakteristik Kapal

Daerah yang diperlukan untuk pelabuhan tergantung pada karakteristik kapal yang akan berlabuh. Pengembangan pelabuhan di masa mendatang harus meninjau daerah perairan untuk alur, kolam putar, penambatan, dermaga, tempat pembuangan bahan pengerukan, daerah daratan yang diperlukan untuk penempatan, penyimpanan dan pengangkutan barang-barang. Kedalaman dan lebar alur pelayanan tergantung pada kapal terbesar yang menggunakan pelabuhan. Kuantitas angkutan (*trafik*) yang diharapkan menggunakan pelabuhan juga menentukan apakah alur untuk satu jalur atau dua jalur. Luas kolam pelabuhan dan panjang dermaga sangat dipengaruhi oleh jumlah dan ukuran kapal yang akan berlabuh (Triatmodjo, 2008:21).

2.5. Tingkat Pelayanan Pelabuhan

Menurut Suyono dalam bukunya Shipping pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut, pelabuhan memberi fasilitas dan pelayanan untuk kapal yang berkunjung. Pelayanan tersebut dapat dibagi menjadi dua kelompok, yakni pelayanan untuk orang dan pelayanan untuk kapal.

Pelayanan kapal

Indikator pelayanan untuk kapal yaitu :
Rata-rata kedatangan kapal per hari (arrival rate)

$$AR = \frac{\sum K}{H}$$

Di mana:

AR = rata-rata kedatangan kapal perhari

K = kapal

H = hari dalam bulan yang bersangkutan

- b. Indikator pelayanan untuk orang meliputi fasilitas-fasilitas yang ada dipelabuhan.

2.6. Peramalan (Forecasting)

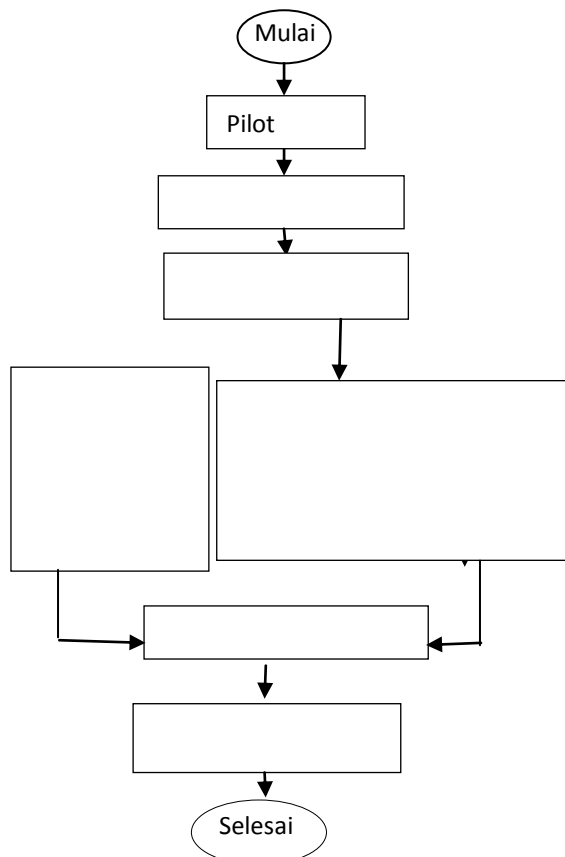
Peramalan merupakan bagian awal dari suatu proses pengambilan keputusan. Sebelum melakukan peramalan harus diketahui terlebih dahulu apa sebenarnya persoalan di dalam pengambilan keputusan tersebut. Peramalan (Gitosudarmo, 1998) adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk dapat meramalkan, memprediksi keadaan masa datangnya dengan menggunakan data historis (data masa lalu) yang telah dimiliki untuk diproyeksikan kedalam sebuah model dan menggunakan model ini untuk memperkirakan keadaan di masa mendatang.

(Jembris Sagisolo, Theo K. Sendow, J. Longdong, Mecky R. E.Manoppo), Ramalan pada dasarnya merupakan dugaan atau perkiraan akan terjadi suatu kejadian atau peristiwa yang akan. Dan untuk pengembangan suatu pelabuhan diperlihatkan masukan-masukan yang berhubungan dengan aktivitas pelabuhan.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Bagan Alir Penelitian

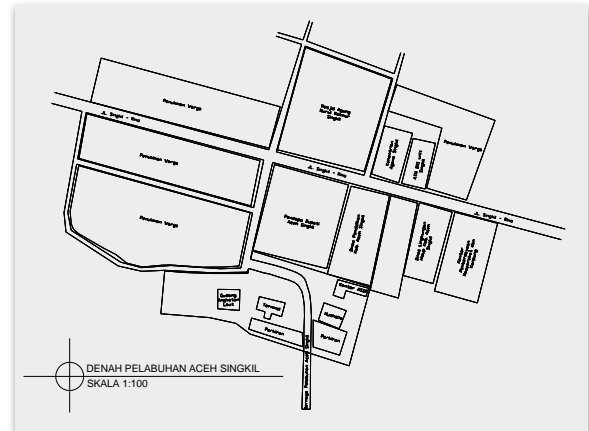
Tahapan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1. Bagan Alir di bawah ini.



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Pelabuhan Aceh Singkil adalah pelabuhan yang terletak di Kecamatan Pulo Arok, Singkil, Nanggroe Aceh Darussalam Indonesia dan merupakan pelabuhan pendukung menuju Kabupaten Simeulue. (Lihat Gambar 3.2)



Gambar 2. Denah Pelabuhan Aceh Singkil

Lokasi Pelabuhan Aceh Singkil, dekat dengan beberapa bangunan perkantoran penting seperti Kantor Dinas Pendidikan, Kantor Dinas Lingkungan Hidup, Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Kantor Dinas Kementerian Agama, Pendopo Bupati Aceh Singkil, Masjid Agung Nurul Makmur Singkil dan rumah warga kampung Kabupaten Aceh Singkil,.

3.3. Tahapan Penelitian

Pada analisis pola pelayanan pelabuhan penyeberangan Aceh Singkil dalam proses pemecahan masalah perlu dilakukan analisis secara teliti, tepat dan akurat. Karenanya didukung data, informasi, teori, atau konsep dasar dan alat bantu yang memadai secara kualitatif sangat penting untuk menghasilkan analisis yang baik.

Untuk itu metode yang digunakan analisis ini adalah metode penelitian deskriptif analitis, yaitu dengan memaparkan permasalahan yang ada secara berurutan dan mengaitkan ke dalam faktor-faktor yang menunjang sasaran pembahasan, kemudian dianalisis untuk mendapatkan suatu pemecahan masalah.

Tabel 1. Data-data yang diperoleh

No.	Fasilitas	Luas (m ²)
1	Lapangan Parkir	140
2	Terminal Penumpang	110
3	Dermaga	204

Ukuran kapal = 54m x 14 m
 Panjang dermaga:

$L_p = n L_o + (n+1)15 + 50$
 Di mana:
 n = jumlah kapal yang ditambah
 L_o = Panjang kapal yang ditambah
 15 = ketetapan (jarak antara buritan kehaluan dari satu kapal ke kapal lain)
 50 = ketetapan (jarak antara kedua ujung dermaga keburitan dan haluan kapal)
 $L_p = n L_o + (n+1)15 + 50$
 $= 1 \times 54 + (1 + 1) 15 + 50 = 104 \text{ m}$

Tabel 2. Rekap Jumlah Penumpang Tahun 2016 - 2021

No.	Bulan	Tahun					
		2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	Januari	116	236	252	340	462	360
2	Pebruari	141	144	156	171	165	122
3	Maret	252	256	340	292	284	231
4	April	90	92	100	275	212	118
5	Mei	118	120	192	138	402	365
6	Juni	144	292	308	246	560	602
7	Juli	225	304	320	255	332	445
8	Agustus	86	132	144	212	102	171
9	September	195	198	140	150	219	316
10	Oktober	296	150	158	336	328	176
11	Nopember	162	82	259	546	356	190
12	Desember	90	230	100	220	265	531
Jumlah		1915	2236	2468	3181	3687	3627

IV. HASILDANPEMBAHASAN

4.1. Analisis Tingkat Pelayanan

Untuk menghitung rata-rata kedatangan kapal perhari dalam satu periode, dengan menggunakan :

$$AR = \frac{\sum K}{\frac{H}{9}} = 0,3 \text{ Kapal/hari} \approx 1 \text{ Kapal/Hari}$$

Rata-rata kedatangan kapal yaitu 1 kapal/hari atau 4 kapal/Bulan

4.2. Terminal Pelabuhan

Keputusan Menteri Perhubungan no 52 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan menetapkan fasilitas-fasilitas pelabuhan berdasarkan kebutuhan lahan daratan dan perairan. Untuk perhitungan luas terminal penumpang berdasarkan pada gerakan pada jam sibuk dengan mengasumsikan kebutuhan ruang untuk setiap penumpang dengan barang bawaan sebesar 1,2 m dapat digunakan pers. 2.1.

$$A = a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5$$

Perhitungan kebutuhan terminal penumpang menggunakan data penumpang tersibuk yakni di bulan Juni 2021, jumlah penumpang 602 orang.

$$a_1 = (a.n.N.x.y) = 1,2m^2 \times 602 \times 1 \times 1 \times 1,2 = 866,88 \text{ m}^2$$

$$a_2 = 15\% \times a_1 = 15\% \times 866,88 = 130,03 \text{ m}^2$$

$$a_3 = 15\% \times a_1 = 15\% \times 866,88 = 130,03 \text{ m}^2$$

$$a_4 = 25\% \times (a_1 + a_2 + a_3) = 281,74 \text{ m}^2$$

$$a_5 = 10\% \times (a_1 + a_2 + a_3 + a_4) = 140,87 \text{ m}^2$$

$$A = a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5 = 1549,55 \text{ m}^2.$$

4.3. Analisa Perkembangan Jumlah Kapal dan Penumpang Menggunakan Regresi Linear.

a. Regresi Linier Kapal Penumpang

Untuk mendapatkan angka pertumbuhan jumlah kapal penumpang diperlukan data 5 Tahun sebelumnya.

Tabel 3. Statistik kapal menggunakan metode regresi linier.

Tahun	X	Y	X.Y	X ²	Y ²
2016	0	31	0	0	961
2017	6	37	222	36	1369
2018	0	37	0	0	1369
2019	8	45	360	64	2025
2020	8	53	424	64	2809
2021	-4	49	-196	16	2401
Jumlah	18	252	810	180	10934

Dalam menganalisis perkiraan jumlah penumpang berangkat digunakan metode regresi linier sederhana :

$$Y = a + b . x$$

maka untuk mendapatkan angka pertumbuhan kapal penumpang dipakai Persamaan sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(252)(180) - (18)(810)}{10(180) - (18)^2}$$

$$a = 20,85 \approx 21$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{10(810) - (18)(252)}{10(180) - (18)^2}$$

$$b = 2.41 \approx 2$$

Dari persamaan dia atas maka didapat nilai angka pertumbuhan kapal. Maka diperkirakan jumlah kapal penumpang pada tahun 2022 yang akan dengan menggunakan metode regresi linier adalah

$$Y_{2022} = 21 + 2 \times 4 = 29$$

Sehingga prediksi banyaknya kapal penumpang pada Tahun 2022 adalah 29 kapal.

b. Regresi Linier Penumpang Datang

Untuk mendapatkan angka pertumbuhan jumlah penumpang datang diperlukan data 5 Tahun sebelumnya lihat Tabel 4.

Tabel 4. Statistik penumpang menggunakan metode regresi linier.

Tahun	X	Y	X.Y	X ²	Y ²
2016	0	1915	0	0	3667225
2017	321	2236	717756	103041	4999696
2018	232	2468	572576	53824	6091024
2019	713	3181	2268053	508369	10118761
2020	506	3687	1865622	256036	13593969
2021	-60	3627	-217620	3600	13155129
Jumlah	1712	17114	5206387	924870	51625804

Dalam menganalisis perkiraan jumlah penumpang datang digunakan metode regresi linier sederhana menggunakan Persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b.x$$

Maka untuk mendapatkan angka pertumbuhan penumpang datang dipakai Persamaan untuk mencari nilai a dan Pers 2.8 untuk mencari nilai b:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(17114)(924870) - (1712)(5206387)}{10(924870) - (1712)^2}$$

$$a = 1095$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{10(5206387) - (1712)(17114)}{10(924870) - (1712)^2}$$

$$b = 3,6 \approx 4$$

Dari persamaan $y=a+b.x$ maka didapat nilai angka pertumbuhan kapal. Maka diperkirakan jumlah kapal penumpang pada tahun 2022 yang akan datang dengan menggunakan metode regresi linier adalah sebagai berikut yang disajikan dalam Tabel 4.6.

$$Y_{2022} = 1095 + 4 \times 380 = 2615$$

4.4. Analisis Kebutuhan Terminal Tahun 2022

Hasil perhitungan kebutuhan terminal penumpang menggunakan data penumpang perbulan pada tahun 2021 menggunakan Pers. 2.3.

$$a1 = (a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y) = 1.2 \text{ m}^2 \times 218 \times 1 \times 1 \times 1,2 = 313,92 \text{ m}^2$$

$$a2 = 15\% \times (a1) = 15\% \times 313,92 \text{ m}^2 = 47,1 \text{ m}^2$$

$$a3 = 15\% \times (a1) = 15\% \times 313,92 \text{ m}^2 = 47,1 \text{ m}^2$$

$$a4 = 25\% \times (a1 + a2 + a3) = 25\% \times (313,92 \text{ m}^2 + 47,1 \text{ m}^2 + 47,1 \text{ m}^2) = 102,03 \text{ m}^2$$

$$a5 = 10\% \times (a1 + a2 + a3 + a4) = 10\% \times (313,92 \text{ m}^2 + 47,1 \text{ m}^2 + 47,1 \text{ m}^2 + 102,03 \text{ m}^2) = 51 \text{ m}^2$$

$$A = a1 + a2 + a3 + a4 + a5 = 313,92 \text{ m}^2 + 47,1 \text{ m}^2 + 47,1 \text{ m}^2 + 102,03 \text{ m}^2 + 51 \text{ m}^2 = 561,15 \text{ m}^2$$

4.4. Areal Parkir Kendaraan Antar/Jemput

Hasil perhitungan area parkir 42 m x 9,5 m

$$A1 = a \cdot n1 \cdot N \cdot x \cdot y \cdot z \cdot 1/n^2 = (2,3 \times 5,0) \times 218 \times 1 \times 1 \times 1,6 \times 1 \times 1/8 = 501,4 \text{ m}^2$$

Sehingga dibutuhkan luasan area parkir kendaraan antar jemput seluas 501,4 m².

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan studi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil yang diperoleh pada pola pelayanan Pelabuhan penyeberangan Aceh Singkil ke Kabupaten Simeulue, agar terbentuknya sistem transportasi yang efektif dan efisien sangat dipengaruhi oleh kinerja dan tingkat pelayanan. Kinerja yang maksimal dapat tercapai jika pelabuhan tersebut didukung oleh fasilitas yang mendukung, baik sumber daya manusia yang ahli maupun sistem manajemen yang baik, kapasitas sarana dan prasarana pelabuhan saat ini daya tampung terminal adalah seluas 110 m², untuk kapasitas lahan parkir hanya mampu menampung 140 m².
2. Untuk memenuhi kebutuhan ditahun yang akan datang terhadap Pelabuhan Aceh Singkil, maka dilakukan suatu perencanaan pengembangan dalam pelayanan yang baik untuk seluruh fasilitas pelabuhan. Kebutuhan fasilitas sarana dan prasarana dermaga pelabuhan Aceh Singkil untuk tahun 2022 kebutuhan terminal yang diperlukan adalah seluas 561,15m², dan untuk area lahan parkir kapasitas yang diperlukan adalah seluas 501,4 m².

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Diana Puspita Sari, 2020, *Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang Pelabuhan Teluk Nibung*.
- [2]. Iqbal, Hasan, 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*.
- [3]. Larasati, O, D., 2019, *Evaluasi Tingkat Pelayanan Dermaga Bongkar Muat Barang Pada Pelabuhan Pangkalan Belawan Lama*.
- [4]. Moenir, H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- [5]. Moleong, J. Lexy, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [6]. Parahita, N, A, dkk., 2021, Analisis Kinerja Dan Kebutuhan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Padangbay, *Jurnal Spektran* Vol. 9, No. 2, Juli 2021, Hal. 95 - 106 e-ISSN: 2302-2590.
- [7]. R.P Suyono, 2003, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor melalui laut*, Seri Bisnis Internasional No.6, PPM, Jakarta.
- [8]. Syafrina Anggreini Siregar, 2020, *Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Teluk Nibung (Studi Kasus : Pelabuhan Teluk Nibung, Tanjung Balai Sumatera Utara)*
- [9]. Suranto, 2004, *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhan serta Prosedur Impor Barang*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [10]. PT. Ghalia Indonesia. Jakarta. J.Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- [11]. Tenri, AA dan Ani Murlina, 2007, *Perencanaan Dermaga Kapal Barang Di Pelabuhan Tegal*. Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. www.eprints.undip.ac.id, diunduh 13 April 2016.
- [12]. Dr. Johny Malisan, DESS, 2017, *Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan*, *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* 19 76-87, :pISSN 1411-0504 / eISSN 2548-4087 <http://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnallaut>.