

ANALISIS RESPONSIVITAS PEGAWAI SYAHBANDAR DI KANTOR UNIT
PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SOASIO DALAM PELAKSANAAN
PELAYANAN SESUAI TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Oleh

Hadidjah Hasan¹⁾, Abdul Wahid Kamma²⁾, Ilfan Baharuddin³⁾

^{1,2,3}Universitas Nuku Tidore

Email: [1\)djihasan06@gmail.com](mailto:djihasan06@gmail.com)

Abstrak

Kemampuan pegawai untuk memahami pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk melayani pengguna jasa disebut responsivitas pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat responsivitas pegawai syahbandar di Kantor UPP kelas III Soasio dalam pelaksanaan tugas dan fungsi mereka serta faktor-faktor yang menghambat responsivitas pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan informan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat responsivitas pegawai di Kantor UPP kelas III Soasio telah baik dan maksimal, diukur dari kemampuan merespon, ketepatan melayani, kecermatan melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Agar kualitas pelayanan oleh petugas syahbandar tetap terjaga dan citra kelembagaan serta petugas syahbandar itu sendiri dapat meningkat, tingkat responsivitas pegawai ini perlu dijaga.

Kata Kunci: Responsivitas, Petugas Syahbandar

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia secara konstitusional menjamin hak-hak dasar warganya dengan menetapkan peraturan hukum yang mengatur kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik oleh semua lembaga pemerintah baik di tingkat pusat maupun pemerintah daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum untuk ini. Implementasi undang-undang ini juga disertai dengan penerbitan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, yang mengatur standar pelayanan teknis bagi semua lembaga yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Inti dari peraturan ini adalah bahwa pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dan harus dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa publik.

Pelayanan publik dianggap sebagai kewajiban konstitusional dan sebagai ukuran

kinerja lembaga pemerintah oleh masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Prasetyo (2021), pelayanan publik merupakan indikator yang paling jelas dalam menilai kinerja lembaga pemerintah. Masyarakat dapat dengan mudah menilai kualitas layanan publik yang diterima dan menggunakan hal ini sebagai penilaian terhadap kinerja lembaga pemerintah karena pelayanan publik penting bagi banyak orang dan memiliki dampak langsung pada masyarakat dari segala lapisan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah responsivitas, yang menurut Dwiyanto (2014) adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, memprioritaskan kebutuhan tersebut, dan mengembangkan program pelayanan yang sesuai.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas III Soasio di Kota Tidore Kepulauan memiliki peran penting sebagai penyedia jasa kepelabuhanan dan menjaga keamanan serta ketertiban di pelabuhan. Oleh karena itu, diharapkan pegawai di lembaga ini memiliki sikap

tanggung jawab dan responsivitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Responsivitas pegawai mencakup kecepatan dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa. Namun, jika responsivitas rendah, dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat seperti keluhan mengenai kekurangan atau keterlambatan tiket kapal, ketiadaan kotak saran, dan kurangnya pengetahuan beberapa pengguna jasa mengenai jam pelayanan di kantor UPP.

Persepsi buruk mengenai kinerja pelayanan di Kantor UPP kelas III Soasio menunjukkan bahwa responsivitas pegawai masih kurang baik. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pegawai syahbandar dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsi di Kantor UPP kelas III Soasio.

TINJAUAN PUSTAKA

1) Responsivitas.

Menurut Utari (2018) mengutip Ratminto dan Winarsih, responsivitas merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas layanan, serta membuat program layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara sederhana, responsivitas ini menunjukkan seberapa responsif penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pelanggan.

Menurut Sugiandi sebagaimana dikutip oleh Herdini dan Widiyarta (2020), responsivitas adalah konsep yang mencakup kemampuan aparat negara untuk menghadapi dan memprediksi aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru, sehingga birokrasi harus merespon dengan cepat agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan. Dalam hal ini, pengertian dan lingkup responsivitas relatif sama dengan pandangan sebelumnya.

2) Responsivitas sebagai salah satu Dimensi kualitas pelayanan

Pelayanan publik adalah suatu tindakan atau proses yang dilakukan oleh aparatur sipil untuk merespons kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan administrasi publik. Definisi pelayanan publik dijabarkan dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengacu pada "kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Kartini. dkk., (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari responsivitas aparatur sipil dalam melaksanakan tugas administrasi negara. Definisi pelayanan publik adalah suatu proses memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan dan memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3) Indikator pelayanan publik yang responsif

Zeithaml dkk yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa ada empat indikator responsivitas pelayanan, antara lain: kemampuan merespon, ketepatan dalam pelayanan, kecermatan dalam pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

4) Pengertian Pegawai Syahbandar

Aguw (2013) menjelaskan bahwa kata "Syahbandar" memiliki etimologi dari kata "Syah" yang berarti penguasa dan kata "Bandar" yang merujuk pada pelabuhan, sungai, jembatan, dermaga, dan tempat kepil kapal lainnya. Menurut Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, Syahbandar adalah pejabat pemerintah yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan tertinggi di pelabuhan untuk memastikan keselamatan dan keamanan pelayanan, serta melaksanakan, mengawasi, dan menegakkan hukum terkait angkutan perairan,

kepelabuhanan, dan lingkungan maritim di seluruh Indonesia.

METODE PENELITIAN

- 1) **Metode dan Desain Penelitian.** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, menurut Sugiyono (2018), didasarkan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari kondisi objek yang alami di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.
- 2) **Data dan sumber data.** Menurut Menurut Sugiyono (2017), sumber data merujuk pada semua informasi yang dapat memberikan wawasan mengenai topik penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan informan terkait topik penelitian, sementara data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti Standar Pelayanan Publik, buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan responsivitas pegawai syahbandar.
- 3) **Informan penelitian.** Dalam penelitian ini, informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016), yang merupakan teknik pengambilan sampel atau sumber data dengan pertimbangan khusus, misalnya orang yang memiliki pemahaman tentang topik penelitian. Informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi Kepala Kantor UPP Soasio, Petugas lalu lintas angkutan laut dan pelayanan jasa, Petugas Fasilitas Pelabuhan dan Ketertiban, Petugas kesyahbandaran, serta pengguna jasa angkutan laut yang diwawancarai.
- 4) **Teknik Pengumpulan Data.** Pengumpulan data dalam penelitian merupakan tahapan yang memerlukan waktu dan biaya yang signifikan,

dan seringkali menjadi penyebab kegagalan penelitian (Suliyanto, 2018). Namun, menurut Sugiyono (2017), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti observasi, wawancara, angket, dokumentasi, atau kombinasi dari keempat teknik tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi data, sebagaimana disarankan oleh Suliyanto (2018).

- 5) **Teknik Analisis Data.** Sugiyono (2016) menyatakan bahwa teknik analisis data merupakan sebuah proses yang dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan dalam analisis data kualitatif, hingga data tersebut dianggap sudah jenuh dan tuntas. Proses analisis data meliputi beberapa aktivitas, antara lain Redaksi Data, Penyajian Data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN INTERPRESTASI DATA

Dalam penelitian ini, hasil penelitian dan interpretasi data dapat dilihat dari empat indikator, yakni kemampuan merespon, ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

a. Kemampuan Merespon

Setiap pengguna jasa memiliki karakter yang berbeda-beda, sehingga sebagai pegawai syahbandar penyedia layanan, penting untuk memahami dan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dan bersikap dengan baik terhadap pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan. Menurut Octavianti dan Trulline (2019), sikap merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk bertindak atau berperilaku dengan perasaan tertentu dalam merespons objek atau situasi yang ada di lingkungan sosial. Sikap ini dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam merespon secara positif atau negatif terhadap objek atau situasi tersebut.

Sedangkan komunikasi menurut Agus M. Hardjana (2016) merupakan kegiatan dimana seseorang menyam-paikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima

pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai instruksi yang diberikan oleh Kepala Kantor UPP kelas III Soasio terhadap pegawai ketika ada pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan, ditemukan bahwa Kepala Kantor UPP selalu memberikan instruksi kepada pegawainya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan bidang masing-masing dengan sikap dan komunikasi yang baik agar pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Temuan tersebut didukung oleh pernyataan dari pengguna jasa bahwa pelaksanaan pelayanan dipengaruhi oleh instruksi dari atasan, bukan atas keinginan pribadi. Hal ini sejalan dengan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa pegawai syahbandar selalu bersikap ramah dan sopan dalam berbicara serta berkomunikasi dengan baik dengan semua pengguna jasa baik di pelabuhan maupun di kantor UPP.

Hasil penelitian menunjukkan mengapa responsivitas pelayanan di Kantor UPP kelas III Soasio dianggap sangat penting. Berdasarkan informasi dari informan, diketahui bahwa petugas syahbandar merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian Kelautan, sehingga mereka harus memprioritaskan pelayanan yang responsif bagi pengguna jasa di atas kepentingan pribadi, guna menjaga nama baik kementerian dan Kantor UPP Soasio serta menciptakan pelayanan yang prima sesuai ketentuan perundang-undangan dan standar kebijakan yang berlaku. Hal ini diperkuat dengan tanggapan pengguna jasa yang membutuhkan informasi tentang pelayanan dan mengharapkan pelayanan informasi dari petugas syahbandar. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa instruksi dari pimpinan dan responsivitas pelayanan di kantor UPP sangat penting, karena UPP berperan sebagai Unit Penyelenggara Pelabuhan dan unit pelayanan publik yang memberikan informasi tentang pelayanan.

b. Ketepatan Melayani

Pelayanan yang tepat adalah ketika pegawai melayani pengguna dengan baik dan tidak terjadi kesalahan dalam pekerjaan atau percakapan

dengan pengguna. Hal ini harus dilakukan sesuai dengan keinginan pengguna dan bersandar pada ketentuan yang berlaku. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap pegawai di Kantor UPP kelas III Soasio, semua pegawai dan petugas lapangan sudah bekerja dengan semaksimal mungkin sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari pengguna bahwa petugas syahbandar telah bekerja berdasarkan prosedur dari kantor UPP kelas III Soasio.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ternyata masyarakat khususnya pengguna jasa pelabuhan dan transportasi laut merasa sangat puas dengan responsivitas pelayanan yang diberikan oleh petugas syahbandar di Kantor UPP kelas III Soasio. Pengguna jasa merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas syahbandar tepat waktu dan sesuai dengan standar yang berlaku di Kantor UPP kelas III Soasio. Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa petugas syahbandar selalu memberikan respon yang baik terhadap keluhan pengguna jasa, sehingga keluhan dapat diselesaikan dengan baik dan cepat. Pelayanan yang baik sangat penting dalam memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena pelayanan yang baik dapat membuat pengguna jasa merasa diperhatikan dan puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas syahbandar.

Atmaja (2018) mengemukakan bahwa Kepuasan Masyarakat adalah evaluasi seseorang terhadap kinerja atau hasil produk atau layanan jasa yang dirasakan dengan membandingkannya dengan harapan. Hal ini juga ditegaskan oleh Kotler dalam Kasmir (2017:236) bahwa Kepuasan Pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap penggunaan barang atau jasa yang dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

c. Kecermatan Melayani

Pentingnya kecermatan atau ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa telah diakui sebagai salah satu faktor penting dalam proses pelayanan. Jika pegawai kurang cermat dalam melayani pengguna jasa, maka dapat terjadi kesalahan dan

memunculkan pekerjaan tambahan. Kecermatan dalam melaksanakan tugas, baik dalam memberikan informasi maupun melakukan tindakan, merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keselamatan dalam berlayar. Hal ini dilakukan agar pengguna jasa dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang diharapkan.

Hasil penelitian dengan informan tentang bagaimana bentuk tanggung jawab atas responsivitas pelayanan di Kantor UPP Kelas III Soasio menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh petugas syahbandar lebih menekankan pada keselamatan dan kelayakan fisik kapal. Petugas akan selalu memeriksa alat keselamatan, navigasi, kompas mesin, fisik kapal/speedboat, serta surat-surat yang berhubungan dengan izin berlayar sesuai dengan SOP yang berlaku.

Salah satu bentuk tanggungjawab di atur dalam pasal 5 ayat 1 PP No. 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan, menyatakan bahwa setiap kapal wajib memenuhi persyaratan kelaiklautan yang meliputi :

- (1) Keselamatan kapal
- (2) Pengawakan kapal
- (3) Manajemen keselamatan pengo-perasian kapal dan pencegahan pencemaran dari kapal
- (4) Pemuatan
- (5) Status hukum kapal

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan informan tentang waktu yang ditetapkan untuk merespon keluhan masyarakat melalui pelayanan di Kantor UPP kelas III Soasio, disimpulkan bahwa petugas syahbandar hanya melayani pada jam dan hari kerja saja. Setelah jam kerja selesai, petugas tidak dapat lagi memberikan pelayanan, namun mereka tetap melakukan pengawasan selama 24 jam untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Tugas dari petugas kesyahbandaran meliputi pengawasan di area pelabuhan, termasuk melakukan pemeriksaan alat keselamatan, navigasi, kompas mesin, fisik kapal/speed boat, dan dokumen izin

berlayar sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

- (1) NTR
- (2) Muatan On Deck
- (3) Muatan barang berbahaya
- (4) Muatan khusus (alat berat)
- (5) Olah gerak
- (6) Pencemaran
- (7) Jam jaga selama 24 jam
- (8) Pakaian dinas KPLP

Meskipun ada dari hasil observasi yang menyatakan bahwa terkadang pelayaran tertunda dikarenakan cuaca tidak mendukung untuk berlayar, syahbandar biasanya tidak mengeluarkan surat persetujuan berlayar walaupun itu semua persyaratan kelaiklautan kapal sudah terpenuhi. Adapun pengawasan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ini sesuai dengan ketentuan Permenhub Nomor PM. 82 Tahun 2014 yang mempertimbangkan kondisi cuaca serta aspek keselamatan lainnya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian tentang peran kantor UPP dalam menjamin keselamatan dan keamanan dalam berlayar, bahwa sebelum kabal/speed boat berangkat petugas syahbandar suda harus semua kelengkapan yang dibutuhkan agar memenuhi standar kelayakan berlayar dengan begitu maka pengguna saja akan merasa puas dengan peran dari petugas syahbandar dan kantor UPP pada umumnya.

d. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Keluhan pengguna saja pelabuhan dan transportasi laut bagi bagi Kantor UPP dan khususnya petugas syahbandar dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh petugas itu sendiri. Dengan adanya keluhan pengguna saja maka Kantor UPP dapat mengetahui kelemahan yang ada pada Kantor UPP dan akan memperbaiki kelemahan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan informan tentang upaya kantor UPP kelas III Soasio dalam menanggapi keluhan para pengguna jasa, diketahui bahwa petugas syahbandar baik pelayanan di Kantor maupun pengawasan di pelabuhan selalu memberikan solusi yang terbaik disetiap permasalahan-

permasalahan yang terjadi dan kemudain disampaikan kepada pimpinan untuk menajadi bahan evaluasi kedepan.

Alasan pengguna jasa mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pengguna jasa yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diberikan, jika pelayanan baik maka pengguna jasa akan mengapresiasi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan atau sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk maka akan berakhir pada protes (ketidakpuasan) atau yang disebut sebagai komplain.

Menurut Tjiptono dalam (Darmajaya :2016) berpendapat Keluhan atau complaint bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan customer exit *surveys*. Situasi ini dikenal dengan istilah “*Recovery Paradox*”.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan data yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah:

(1) Responsivitas pegawai syahbandar di Kantor UPP kelas III Soasio dalam pelaksanaan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsi dilihat dari tingkat kemampuan merespon suda berjalan dengan baik hal ini karena kepala kantor UPP selalu memberikan instruksi kepada petugas syahbandar untuk bersikap dan berkomunikasi dengan sopan dan lebih mengutamakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dibidang masing-masing. Selain itu responsivitas pegawai sangat penting dilakukan untuk menciptakan rasa puas kepada pengguna jasa. Selanjutnya dilihat dari ketepatan melayani suda maksimal hal ini dapat dilihat dari pegawai syahbandar

yang telah melakukan pelayanan yang tepat sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu dilihat dari kecermatan melayani juga sudah sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari bentuk tanggungjawab yang diberikan dan pelayanan pegawai yang tepat waktu sesuai dengan hari dan jam kerja serta peran petugas syahbandar yang dapat berpengaruh pada tingkat responsivitas pegawai.

(2) Faktor-faktor penghambat responsivitas pegawai syahbandar di Kantor UPP kelas III Soasio dalam pelaksanaan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsi dilihat dari tingkat kemampuan menanggapi keluhan sudah sangat baik dan maksimal hal ini karena petugas syahbandar dapat menyelesaikan permasalahan baik di pelabuhan dan kantor dengan memberikan solusi dan kemudian melaporkan kepada pimpinan untuk dijadikan bahan evaluasi berikutnya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Soasio terkait dengan Responsivitas Pegawai maka diharapkan petugas syahbandar agar dapat memper-tahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa dengan merespon setiap permasalahan yang terjadi demi menjaga citra institusi di mata masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus M.Hardjana, 2016. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [2] Aguw, Randy Y.C. 2013. Tanggung Jawab Syahbandar Dalam Keselamatan Pelayaran Ditinjau Dari UU Pelayaran No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Lex Administratum, Vol. I, No.1,
- [3] Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodomica Vol2, No. 1, April 2018.
- [4] Darmajaya, J. B. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling)

- Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa, 2(01), 1–13. Jurnal Bisnis Darmajaya
- [5] Dwiyanto, Agus (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [6] Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media
- [7] Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. 1–9. (2)
- [8] Kartini, N. M., Mahsyar, A., Ma, A., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar.
- [9] Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- [10] Octavianti, Meria dan Trulline, Putri. 2019. Sikap Siswa Sma Di Kota Bandung Terhadap Informasi Mengenai Program Studi Di Perguruan Tinggi Negeri Indonesia. Jurnal Komunikasi Universal. Vol. 1, No. 1, Februari 2019
- [11] Prasetyo 2021. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai). Skripsi: Program studi administrasi publik. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas medan area
- [12] Suliyanto (2018). Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- [13] Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- [14]2017, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- [15] 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- [16] Utari, Dewi. 2018. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien Bpjs Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep) skripsi: program studi administrasi negara departemen ilmu administrasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas hasanuddin makassar.
- [17] Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran
- [18] Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- [19] PP No. 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan
- [20] Permenhub Nomor PM. 82 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar
- [21] Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN