

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KESYAHBANDARAN  
PADA ASPEK KESELAMATAN PENUMPANG DI KANTOR  
UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SEBA  
KABUPATEN SABU RAIJUA**



**BENEDICTO APRIAN THAAL**

**42121044**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG**

**2024**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KESYAHBANDARAN PADA ASPEK  
KESELAMATAN PENUMPANG DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
PELABUHAN KELAS III SEBA KABUPATEN SABU RAIJUA**

**Disusun Oleh:**

**Benedicto Aprian Thaal**

**42121044**

**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pembahas**

**Pada Tanggal 06 Mei 2025**

**Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima**

**Susunan Dewan Pembahas**

**Dosen Pembimbing I**



**Karolus Tatu Sius,SH.,M.Si**

**NIDN. 0830046701**

**Dosen Pembahas I**



**Drs. Marianus Kleden, M.Si**

**NIDN. 0805096002**

**Dosen Pembimbing II**



**Stephanie P. Ayu Lawalu S.Sos.,M.PP**

**NIDN. 1522078301**

**Dosen Pembahas II**



**Hendrikus Likusma Kaha, S.IP.,M.Si**

**NIDN. 0819027901**

**Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik**

**Tanggal 06 Mei 2025**



**Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si**

**NIDN. 0807057601**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Kupang, Mei 2025**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KESYAHBANDARAN PADA ASPEK  
KESELAMATAN PENUMPANG DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
PELABUHAN KELAS III SEBA KABUPATEN SABU RAIJUA**

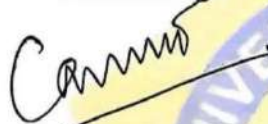
**DIAJUKAN OLEH:**

**BENEDICTO APRIAN THAAL**

**NIM: 42121044**

**DIPERIKSA OLEH:**

**Pembimbing I**



**Karolus Tatu Sius, SH., M.Si**

**NIDN. 0830046701**

**Pembimbing II**



**Stephanie P. Ayu Lawalu S.Sos., M.PP**

**NIDN. 1522078301**

**DISETUJUI OLEH:**

**KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**



**Dr. Indriyati, S.IP, M.Si**

**NIDN. 0807057601**

**DISAHKAN OLEH:**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Drs. Frans Bapa Tokan, MA**

**NIDN. 0811116701**

## PERNYATAAN KEORISINALAN

### PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Benedicto Aprian Thaal

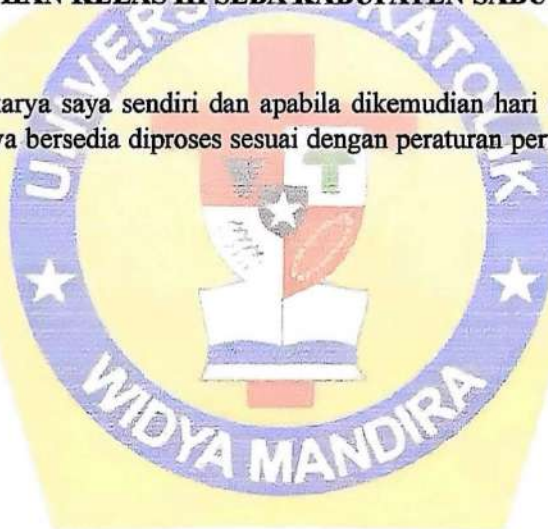
NIM : 42121044

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KESYAHBANDARAN PADA ASPEK  
KESELAMATAN PENUMPANG DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
PELABUHAN KELAS III SEBA KABUPATEN SABU RAIJUA”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Kupang, 06 Mei 2025

Pembuat Pernyataan



**Benedicto Aprian Thaal**



## UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: [unwirafisip@gmail.com](mailto:unwirafisip@gmail.com)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Selasa Tanggal 06 Bulan Mei Tahun 2025 Pukul 10.00 WITA Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Benedicto Aprian Thaal  
NIM : 42121044  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KESYAHBANDARAN  
PADA ASPEK KESELAMATAN PENUMPANG DI KANTOR  
UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SEBA  
KABUPATEN SABU RAIJUA"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

|   |                    |   |                                          |  |  |
|---|--------------------|---|------------------------------------------|--|--|
| 1 | Ketua              | : | Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si              |  |  |
| 2 | Sekretaris         | : | Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP |  |  |
| 3 | Penguji Materi I   | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si               |  |  |
| 4 | Penguji Materi II  | : | Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si      |  |  |
| 5 | Penguji Materi III | : | Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si              |  |  |
| 6 | Pembimbing I       | : | Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si              |  |  |
| 7 | Pembimbing II      | : | Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP |  |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Penguji I   | = | 90 |
| Penguji II  | = | 90 |
| Penguji III | = | 90 |

Lulus dengan Nilai = A/90

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM : .....

Hasil Ujian Ulang

= .....

Mengesahkan :  
Dekan  
  
**Drs. Frans Dapa Tokan, M.A**  
NIDN: 0811116701

Kupang, 06 Mei 2025  
Ketua Tim Penguji,

**Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si**  
NIDN: 0830046701

## **MOTTO**

*In the Name Of Jesus Christ*

Deo Vindice.

“(Dengan) Tuhan Sebagai Pelindung (Kita).”

“Libatkan Tuhan dalam setiap urusanmu, maka yang tampak mustahil pun bisa terwujud.”

(Amsal 16:3)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini di persembahkan kepada:

1. Sang Juru Selamat Tuhan Yesus Kristus yang selalu senantiasa mengiring langkah dan masa depan penulis yang penuh harapan.
2. Diri saya sendiri Benedicto Aprian Thaal, atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah kuat sejauh ini, semoga saya tetap rendah hati karena perjuangan mewujudkan cita-cita baru dimulai.
3. Kedua orang tua tercinta, Bapak Wilibrordus Thaal dan Mama Yosefina Maria Mbotu, orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, nasehat yang tidak hentinya dan pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terima kasih untuk semua doa dan dukungan Bapak dan Mama saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
4. Dosen pembimbing Bapak Karolus Tatu Sius, SH., M.Si, dan Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu S.Sos.,M.PP yang selalu memberikan semangat serta membimbing penulis dengan sabar. Serta Keprodi dan segenap Dosen, pegawai program studi Administrasi Publik.

5. Ke empat adik saya, Rico Thaal, Alvin Thaal, Carlyn Thaal dan Glenn Thaal yang selalu merangkul satu sama lain, serta sepupu-sepupu yang selalu mendukung penulis.
6. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Novelinda Regina Kalle. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, selalu meluangkan waktu maupun materi kepada penulis. Telah bersedia menjadi pendamping dalam segala hal, mendukung ataupun menghibur serta memberi apresiasi dan semangat untuk pantang menyerah dalam penulisan skripsi ini.
7. Sahabat seperjuangan, Jecky Nenohai, Putra Amol dan Ricky yang selalu memberikan semangat serta dukungan bagi penulis.
8. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021 dan Respect 21 yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik ini. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan sepanjang masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, tempat penulis belajar, berkembang, dan mendapatkan pengalaman berharga yang akan selalu dikenang.
10. Orang yang selalu bertanya “kapan kamu Wisuda?” dan “kapan Skripsimu selesai?”. Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari siapa yang paling cepat wisuda. Bukankah sebaik-

baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak. Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah, alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Kesyahbandaran Pada Aspek Keselamatan Penumpang Di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba Kabupaten Sabu Raijua.”** terselesaikannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, M.A, selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan Bapak Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., MAP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Karolus Tatu Sius, SH., M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu S.Sos.,M.PP selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran

dalam memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si, selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si, selaku Dosen Penguji 2 yang telah dengan baik menyempatkan waktunya untuk bersedia menjadi penguji penulis dan telah memberikan penulis masukan, kritikan dan saran yang membangun serta menambah pengetahuan ilmu bagi penulis dalam mengembangkan penulisan skripsi ini.
6. Dosen-dosen pengampu mata kuliah dari awal semester hingga pada akhir semester yang telah berusaha memberikan pemahaman ilmu baru dalam penyampaian materi di bangku perguruan tinggi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pendidikan ini pada waktunya serta terima kasih kepada Staf dan Pegawai Program Studi Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Pihak pengelolaan administrasi perkuliahan (TU) yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan dalam bidang administrasi yang penulis butuhkan.
8. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba beserta seluruh staf.
9. Terima kasih yang berlimpah yang tiada hentinya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Wilibrordus Thaal dan Mama Yosefina Maria Mbotu yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral dan

material, serta motivasi yang tiada henti, sehingga penulis dapat sampai pada detik ini yaitu tahap akhir menuju sarjana (S1).

10. Ke empat adik saya Rico Thaal, Alvin Thaal, Carlyn Thaal dan Glenn Thaal yang selalu menjadi saudara terbaik dalam segala hal, memotivasi, memberikan bantuan dalam segala situasi, semangat, cinta, kasih sayang, tempat berbagi cerita, nasihat, keluh kesah, suka, duka, dan rasa persaudaraan yang begitu hangat kepada penulis.
11. Keluarga besar Thaal dan Mbotu yang selalu senantiasa mendukung serta menjadi rumah dan tempat terbaik untuk pulang bagi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Novelinda Regina Kalle, yang dengan penuh pengertian, dukungan, dan semangatnya selalu menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021 dan Respect 21 yang dengan caranya masing-masing turut serta membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Almamater Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, tempat penulis belajar, berkembang, dan mendapatkan pengalaman berharga yang akan selalu dikenang.
15. Semua pihak maupun kerabat dekat yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis menyampaikan permohonan maaf kepada pihak-pihak yang dirugikan serta para pembaca apabila terdapat kekeliruan dan kata-kata yang tidak berkenan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi sumber referensi yang mudah dipahami oleh setiap pembaca manapun dan akan berguna bagi kita semua.

Kupang, Mei 2025

Penulis

Benedicto Aprian Thaal

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Kesyahbandaran pada aspek keselamatan penumpang di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba, Kabupaten Sabu Raijua. Kualitas pelayanan dinilai penting karena menyangkut keselamatan pelayaran dan perlindungan bagi pengguna jasa pelabuhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang meliputi pihak internal pelabuhan, operator kapal, serta penumpang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penilaian kualitas pelayanan menggunakan model *SERVQUAL* dari Zeithaml et al., (1990), yang mencakup lima indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan pada aspek keselamatan penumpang, seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, tidak ada papan informasi tentang larangan membawa barang terlarang di sekitar pelabuhan, rendahnya kesadaran penumpang terhadap aturan keselamatan, dan kurangnya alat pendeteksi modern seperti *X-ray* dan *metal detector*. Meskipun demikian, petugas kesyahbandaran telah berupaya melakukan edukasi keselamatan melalui pengumuman berulang, sosialisasi, dan demonstrasi penggunaan alat keselamatan.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas pelabuhan, intensifikasi edukasi keselamatan, serta peningkatan koordinasi antarinstitusi untuk memperkuat pengawasan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi pengembangan pelayanan publik di sektor maritim, khususnya dalam konteks pelabuhan di daerah terpencil.

***Kata kunci: kualitas pelayanan publik, kesyahbandaran, keselamatan penumpang, unit penyelenggara pelabuhan kelas III, pelabuhan seba***

## ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of public services in the aspect of passenger safety at the Seba Class III Port Operator Unit Office, Sabu Raijua Regency. The quality of service is considered important because it concerns shipping safety and protection for port service users. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The informants in this study amounted to six people, including internal port officials, ship operators, and passengers. The data analysis techniques used in this study are data reduction, data presentation, and conclusion drawn.*

*The service quality assessment uses the SERVQUAL model from Zeithaml et al., (1990), which includes five indicators, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study show that there are still several obstacles in service in terms of passenger safety, such as limited waiting room facilities, no information boards about the prohibition of carrying prohibited goods around the port, low passenger awareness of safety rules, and lack of modern detection equipment such as X-ray and metal detectors. Nevertheless, municipal officers have made efforts to conduct safety education through repeated announcements, socialization, and demonstrations of the use of safety equipment.*

*This study recommends improving port facilities, intensifying safety education, and improving inter-agency coordination to strengthen supervision. It is hoped that the results of this research can be used as evaluation and reference material for the development of public services in the maritime sector, especially in the context of ports in remote areas.*

**Keywords:** *public service quality, urbanity, passenger safety, class III port operator unit, seba port*

## DAFTAR ISI

|                                         |      |
|-----------------------------------------|------|
| LEMBARAN PENGESAHAN PROGRAM STUDI ..... | i    |
| LEMBARAN PENGESAHAN.....                | ii   |
| PERNYATAAN KEORISINALAN .....           | iii  |
| BERITA ACARA.....                       | iv   |
| MOTTO .....                             | v    |
| PERSEMBAHAN.....                        | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                     | ix   |
| ABSTRAK .....                           | xiii |
| ABSTRACT .....                          | xiv  |
| DAFTAR ISI.....                         | xv   |
| DAFTAR BAGAN.....                       | xx   |
| DAFTAR TABEL .....                      | xxi  |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xxii |
| BAB I    PENDAHULUAN.....               | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 8    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....              | 8    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....            | 8    |

|               |                                                              |           |
|---------------|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II</b> | <b>LANDASAN KONSEPTUAL .....</b>                             | <b>10</b> |
| 2.1           | Penelitian Terdahulu.....                                    | 10        |
| 2.2           | Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....                       | 14        |
| 2.2.1         | Pengertian Kualitas .....                                    | 14        |
| 2.2.2         | Pengertian Pelayanan .....                                   | 15        |
| 2.2.3         | Pengertian Pelayanan Publik.....                             | 16        |
| 2.2.4         | Tujuan Pelayanan Publik.....                                 | 19        |
| 2.2.5         | Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....                           | 19        |
| 2.2.6         | Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....                           | 20        |
| 2.2.7         | Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....           | 22        |
| 2.2.8         | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik... | 23        |
| 2.3           | Kesyahbandaran .....                                         | 26        |
| 2.3.1         | Tugas Kesyahbandaran .....                                   | 26        |
| 2.3.2         | Wilayah Kerja .....                                          | 27        |
| 2.3.3         | Fungsi Kesyahbandaran .....                                  | 27        |
| 2.3.4         | Kelas Kesyahbandaran .....                                   | 29        |
| 2.4           | Keselamatan .....                                            | 29        |
| 2.5           | Penumpang.....                                               | 30        |
| 2.6           | Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan .....                    | 30        |
| 2.6.1         | Kelas Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan .....              | 31        |

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.7 Pelabuhan.....                                                          | 31        |
| 2.8 Kerangka Berpikir.....                                                  | 34        |
| <b>BAB III     METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                              | <b>37</b> |
| 3.1 Strategi dan Tipe Penelitian .....                                      | 37        |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....                                                  | 38        |
| 3.3 Fokus Penelitian.....                                                   | 38        |
| 3.4 Teknik Penentuan Informan .....                                         | 40        |
| 3.5 Sumber Data.....                                                        | 41        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                                           | 42        |
| 3.7 Analisis Data .....                                                     | 43        |
| <b>BAB IV     DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>                          | <b>45</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sabu Raijua .....                               | 45        |
| 4.2 Profil Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba .....         | 46        |
| 4.2.1 Sejarah Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba ....       | 46        |
| 4.2.2 Peta Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba.....          | 48        |
| 4.2.3 Kondisi Fisik Wilayah.....                                            | 48        |
| 4.2.4 Luas Wilayah.....                                                     | 49        |
| 4.2.5 Logo, Visi dan Misi Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba ..... | 50        |

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.6 Tujuan dan Sasaran Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba .....                       | 51        |
| 4.2.7 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba .....                   | 53        |
| 4.2.8 Struktur Organisasi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba (Eselon IV.b) ..... | 55        |
| 4.2.9 Uraian Tugas .....                                                                         | 56        |
| 4.2.10 Sumber Daya di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba .....                   | 61        |
| 4.2.11 Fasilitas .....                                                                           | 63        |
| 4.2.12 Kunjungan Kapal .....                                                                     | 64        |
| 4.2.13 Arus Barang .....                                                                         | 64        |
| 4.2.14 Arus Penumpang .....                                                                      | 65        |
| 4.2.15 Arus Hewan .....                                                                          | 65        |
| <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                          | <b>67</b> |
| 5.1 Hasil Penelitian .....                                                                       | 68        |
| 5.1.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....                                                      | 68        |
| 5.1.2 Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....                                                     | 80        |
| 5.1.3 Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....                                               | 94        |
| 5.1.4 Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....                                                         | 104       |

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| 5.1.5 Empati ( <i>empathy</i> ).....               | 112        |
| 5.2 Pembahasan.....                                | 120        |
| 5.2.1 Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ).....         | 120        |
| 5.2.2 Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....       | 124        |
| 5.2.3 Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) ..... | 126        |
| 5.2.4 Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....           | 128        |
| 5.2.5 Empati ( <i>empathy</i> ).....               | 131        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>           | <b>134</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....                               | 134        |
| 6.2 Saran.....                                     | 137        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>139</b> |
| <b>SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI.....</b>    | <b>141</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>142</b> |

## **DAFTAR BAGAN**

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Bagan 1. 1 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba .....    | 4  |
| Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....                                      | 36 |
| Bagan 4. 1 Struktur Organisasi KUPP Kelas III Seba (Eselon IV.b) ..... | 55 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Fokus Penelitian .....                                            | 39 |
| Tabel 3. 2 Informan .....                                                    | 40 |
| Tabel 4. 1 Daftar Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba | 61 |
| Tabel 4. 2 Fasilitas-Fasilitas Pelabuhan Seba .....                          | 63 |
| Tabel 4. 3 Kunjungan Kapal Pelabuhan Seba Tahun 2021-2024 .....              | 64 |
| Tabel 4. 4 Volume Arus Barang Pelabuhan Seba Tahun 2021-2024 .....           | 65 |
| Tabel 4. 5 Volume Arus Penumpang Pelabuhan Seba Tahun 2021-2024 .....        | 65 |
| Tabel 4. 6 Volume Arus Hewan Pelabuhan Seba Tahun 2021-2024 .....            | 66 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4. 1 Peta Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba..... | 48  |
| Gambar 5. 1 Flowchart Prosedur pemeriksaan barang bawaan penumpang ..... | 84  |
| Gambar 5. 2 Ruang Tunggu .....                                           | 123 |
| Gambar 5. 3 Poster Larangan Membawa Barang Terlarang di Dalam Kapal..... | 124 |
| Gambar 5. 4 Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang .....                    | 126 |
| Gambar 5. 5 Demonstrasi Alat Keselamatan Oleh ABK Kapal.....             | 133 |