

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN
LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Maha Reza
181010023

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN
LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Maha Reza
181010023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang betanda tangan di bawah ini saya :

Nama :Maha Reza
NPM :181010023
Fakultas :Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi :Administrasi Negara

Menyatakan bahwa ‘‘Skripsi’’ yang saya buat dengan judul:

‘‘Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan Logistik Pelabuhan PT Asdp Indonesia Ferry (Persero) Di Kota Batam’’

Adalah hasil karya sendiri dan bukan ‘‘duplikasi’’ dari karya orang lain.sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain,kecuali yang secara tertulis ditulis didalam naskah ini disebutkan dlam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur PLAGIASI,saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan hak kelulusan yang peroleh dibatalkan,serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Agustus 2022



Maha Reza
181010023

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN
LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Maha Reza
181010023**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 01 Agustus 2022


Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing



ABSTRAK

Pulau Batam juga merupakan bagian dari provinsi kepulauan riau dimana dalam hal penyebrangan kepulauan sekitar wilayah Batam sangat diperlukan transportasi laut serta perkapalan. pada hakekatnya transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian yang berfungsi sebagai penghubung antar daerah untuk merangsang dan menggerakkan kegiatan pembangunan secara menyeluruh guna meningkatkan perekonomian daerah dan nasional. PT ASDP Telaga Punggur salah satu BUMN yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, sudah seharusnya mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa dan penyedia jasa dapat melaksanakan pelayanan prima di sektor publik. Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak mengutamakan kepuasan pelanggan, karena merupakan tujuan utama dalam menentukan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Jika terjadi lonjakan pengguna jasa dan logistik pada hari tertentu akan mengakibatkan pengguna jasa dan logistik merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT ASDP Telaga punggur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa sudah baik dan cukup disiplin namun masih ada beberapa faktor penghambat yang mungkin perlu ditingkatkan lagi agar tercapai pelayanan yang efektif dan efisien kepada pengguna jasa layanan PT ASDP Telaga punggur Kota Batam.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, ASDP Indonesia Ferry.

ABSTRACT

Batam Island is also part of the Riau Archipelago province where in terms of crossing the islands around the Batam area, sea transportation and shipping are very necessary. In essence, sea transportation is one of the economic veins that functions as a liaison between regions to stimulate and drive development activities as a whole in order to improve the regional and national economy. PT ASDP Telaga Punggur, one of the SOEs that provides direct services to the community, should prioritize customer satisfaction and provide good service to service users and service providers can carry out excellent service in the public sector. The service apparatus has no reason not to prioritize customer satisfaction, because it is the main goal in determining success in providing services to service users. If there is a surge in service and logistics users on a certain day, it will result in service and logistics users feeling disappointed with the services provided by the ASDP Telaga Punggur port, Batam City. This research uses qualitative research with descriptive approach method. The results of this study can be concluded that PT ASDP Telaga punggur in providing services to service users is good and quite disciplined, but there are still several inhibiting factors that may need to be improved in order to achieve effective and efficient services to service users of PT ASDP Telaga punggur Batam City.

Keywords: *Effectiveness, Service, ASDP Indonesia Ferry.*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, arahan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. Selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam, sekaligus pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Putera Batam
3. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Selaku pembimbing skripsi penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Segenap Dosen Program Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Kepada kedua orang tua saya dan adik saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat penuh kepada penulis.
6. Kepada Sahabat-Sahabat saya khususnya Liya Agustina, Chindyana, Yuliana, Sinta, Sam Gadis, Husnul, Cantika dan Rekan kerja team Hunde yang selalu mensupport penulis.
7. Kepada Ilham yang selalu menemani dan mendukung penuh penulis.
8. Semua Teman-Teman prodi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Semua Staff PT ASDP Telaga Punggur Kota Batam yang telah membantu saya baik secara langsung dan tidak langsung.

Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Bagi semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, amin.

Batam, 01 Agustus 2022


Maha Reza



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Efektifitas	7
2.1.1 Kriteria Efektifitas	8
2.1.2 Indikator Efektivitas	9
2.1.3 Aspek-Aspek Efektifitas	9
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas	10
2.1.5 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.1.6 Prinsip Pelayanan Publik	13
2.1.7 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	14
2.1.8 Indikator Pelayanan Publik	16
2.1.9 Penumpang dan Logistik	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Sifat Penelitian	22
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.3.1 Lokasi Penelitian	23
3.3.2 Periode Penelitian	23
3.4 Sumber Data	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Metode Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Gambaran Umum Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Di Kota Batam	27

4.2.1 Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan Logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam	31
4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam.....	37
4.2 Pembahasan.....	43
4.2.2 Efektivitas Terhadap Pelayanan Penumpang Dan Logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam	43
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Fasilitas Pelayanan ASDP Telaga Punggur Kota Batam	2
Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang dan Logistik	3
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	23
Tabel 3. 2 Daftar Informan.....	24