

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Farid, Pradono, Zainal Ibad 2017. *Kinerja Operasional Pelabuhan Panjang Provinsi Lampung*. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Sumatera. Lampung.
- Along Antonius. 2020. *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. SMK PDN Sanggau, Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat, Indonesia.
- Ashury, Chairul, Putri Sriwahyuni Kasba. 2020. *Analisis Tingkat Pemanfaatan Dermaga Terminal Peti Kemas di Pelabuhan Indonesia IV Cabang New Port*. Program Studi Teknik Kelautan, Fakultas Teknik Kelautan, Universitas Hasanuddin. Makassar
- Ashury. 2022. *Manajemen Operasional Pelabuhan*. Unhas Press. Makassar.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.
- Bimo Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. C.V Andi. Yogyakarta
- Herman B.S. (2012), *Manajemen Pelabuhan & Realisasi Ekspor & Impor*. Andi. Yogyakarta.
- Hidayat, Rahmat. 2016. "Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT.Pelindo I (persero) Sri Bayintan Kijang". Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang.
- Jusman Nurjuran. 2021. *Kinerja Pelayanan Operasional Bongkar Muat dengan Pendekatan Balanced Scorecard di Makassar New Port*. Program Studi Teknik Kelautan, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada.
- Khabibah R, Hery, Yuliani. 2011. *Sistem Antrian Pelayanan Bongkar Muat Kapal di Terminal Berian Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya*. Jurusan Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Surabaya.

- Leonardo Fredrico, *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang Kapal Laut (Studi Kasus pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
- Lasse. (2012). *Manajemen Muatan, Aktivitas Rantai Pasok Di Area Pelabuhan Banjarmasin, Rajawali Pers*.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Moeheriono. 2012. *"Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
- Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan.
- Purwanto. 2010. *Evaluasi Hasil belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Rahayu Trisnowati, Indah Ayu, Hasiah. 2021. *Pengaruh Idle Time Terhadap Produktivitas Bongkar-Muat Petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya*. Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya.
- Rianti Selvi. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.
- Runambi Cheryl C. 2014. *Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Bitung*. Jurusan Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Santoso, D., Suwanto., Sri, E, A. 1983. *Penuntun Analisis Tanaman*. Pusat Penelitian Tanah. Bogor. 47 hal.
- Thai Vinh V. 2016. *The Impact of Port Service Quality on Customer Satisfaction : The case of Port Singapore*. Nanyang Technological university. Singapore.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategi*. Edisi Kedua. Yogyakarta.

- Tonapa Savhanta Royh. 2021. *Analisis Turn Round Time (TRT) Kapal di Area Kolam Pelabuhan Makassar New Port (Studi Kasus di Pelabuhan Makassar New Port)*. Program Studi Teknik Kelautan, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Makassar
- Triatmodjo, B. 2010. *Perencanaan Pelabuhan*. Penerbit BETA OFFSET, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Pelayanan Publik.
- Vembrianti A. 2018. *Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan Bajo'e Kabupaten Bone*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Yeo Gi T, Vinh V Thai, Sae Yeon. 2015. *An Analysis of Port Service Quality Customer Satisfication : The Case of Korean Container Ports*. Incheon National University, Korea.
- Veithzal Rivai, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori. Ke Praktek*, Rajagrafindo persada, Bandung.

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1

1. Kuesioner Pengguna Jasa (*Shipping Line*)**Lembar Kuesioner Penelitian****Hubungan Kinerja Operasional Pelabuhan dengan Tingkat Pelayanan Jasa di TPK New Makassar Terminal 2**Kuesioner pengguna jasa (*Shipping Line*)

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Perkenalkan saya Pahrizah Puji Anugrah, mahasiswi Program Studi Departemen Teknik Kelautan Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin yang saat ini sedang melakukan penelitian di TPK New Makassar Terminal 2 dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) dengan judul "Hubungan Kinerja Operasional dengan Tingkat Pelayanan Jasa di TPK New Makassar Terminal 2" dan salah satu data yang saya butuhkan untuk melengkapi tugas akhir tersebut yaitu dari pihak *Shipping Line* yang menggunakan jasa pelayanan di TPK New Makassar Terminal 2.

Dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner secara lengkap dan benar. Kuesioner ini dapat diisi dengan mengakses QRCode dan Link yang tertera dibawah ini :



<https://forms.gle/35cV59ZKc3JbCSfa7>

Atas kerja sama dan bantuan dari Bapak/Ibu saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

**Pahrizah Puji Anugrah**

**PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN :**

1. Kuesioner ini untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini tidak ada yang salah, oleh sebab itu, mohon tidak mengosongkan jawaban

**IDENTITAS RESPONDEN**

Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda dengan benar. Mohon diisi dengan jujur, jelas dan lengkap:

1. Nama : .....
- Jabatan : .....
- Shipping Line* : .....
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki – laki
  - b. Perempuan
3. Umur :
  - a. 17 tahun – 25 tahun
  - b. 26 tahun – 35 tahun
  - c. 36 tahun – 45 tahun

**KUALITAS PELAYANAN**

Untuk mengukur kepuasan terhadap Pengguna Jasa diperlukan beberapa indikator yaitu sebagai berikut: Bukti fisik (tangibles); Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness); Jaminan (assurance); dan Empati (emphaty).

**A. Tangibles**

Penampilan fisik dari Terminal Petikemas yang meliputi :

- Fasilitas fisik (alat Bongkar Muat)
- Teknologi Informasi
- Personel (penampilan karyawan, sopan santun)
- Media komunikasi (leaflet, Banner, Blog/Website)

1. Bagaimana Fasilitas Peralatan Bongkar Muat yang disediakan oleh TPK New Makassar Terminal 2?
  - a. Peralatan bongkar muat lengkap dan masih layak pakai
  - b. Peralatan bongkar muat masih perlu dibenahi

- c. Peralatan bongkar muat layak digunakan namun perlu dilakukan pengecekan secara berkala
  - d. Peralatan bongkar muat sangat tidak layak pakai
2. Menurut Bapak/Ibu hal apa yang membuat Kinerja Pelayanan yang disediakan oleh TPK New Makassar Terminal 2 dapat dikatakan baik?
    - a. Kesesuaian prosedur dalam melakukan pelayanan bongkar muat
    - b. Kecepatan dan ketepatan dalam proses bongkar muat
    - c. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
    - d. Peralatan bongkar muat yang lengkap dan modern
  3. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami hambatan operasional dikarenakan terjadinya kerusakan pada alat Bongkar Muat?
    - a. Tidak pernah
    - b. 1 kali
    - c. 2 kali
    - d. Lebih dari 3 kali
  4. Menurut Bapak/ Ibu bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh TPK New Makassar Terminal 2 dalam menunjang aktivitas bongkar muat ?
    - a. Peralatan bongkar muat lengkap dan memadai
    - b. Masih terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu dibenahi
    - c. Sarana dan prasarana masih kurang
    - d. Sarana dan prasarana tidak terawat
  5. Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang disediakan oleh TPK New Makassar Terminal 2?
    - a. Sangat puas
    - b. Cukup
    - c. Tidak puas
    - d. Pelayanan Masih perlu dibenahi

## **B. Reliability**

Kemampuan terminal petikemas dalam melakukan dan menjalankan pelayanan yang efektif dan efisien.

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang disediakan oleh pihak TPK New Makassar Terminal 2?
  - a. Pelayanan responsif dan cepat menangani hambatan
  - b. Pelayanan responsif namun lambat dalam menangani hambatan
  - c. Pelayanan cepat dan karyawan ramah
  - d. Pelayanan tidak baik
2. Menurut Bapak/Ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak TPK New Makassar Terminal 2 dalam menangani masalah operasional ?

- a. Tidak pernah mengalami masalah
  - b. 6 jam
  - c. 12 jam
  - d. 24 jam
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pihak TPK New Makassar Terminal 2 dalam menyelesaikan klaim yang telah diajukan ?
- a. Tidak pernah mengajukan klaim
  - b. Responsive dan cepat dalam menangani pembayaran
  - c. Responsive namun lambat dalam menangani pembayaran
  - d. Tidak responsive dan lambat dalam menangani pembayaran
4. Bagaimana pihak TPK New Makassar Terminal 2 dalam menyelesaikan masalah/hambatan operasional bongkar muat yang ada?
- a. Tidak pernah mengalami masalah/hambatan
  - b. Responsive dan cepat
  - c. Responsive dan lama
  - d. Tidak responsive
5. Apakah pihak TPK New Makassar Terminal 2 telah Konsisten dalam pelayanan jasa atau telah sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?
- a. Sangat konsisten dan tepat waktu
  - b. Konsisten namun tidak tepat waktu
  - c. Tidak konsisten dan tidak tepat waktu
  - d. Pelayanan sangat tidak baik

### **C. Responsiveness**

Kemampuan terminal petikemas untuk menyediakan pelayanan yang baik dan tepat.

1. Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respon positif terhadap setiap keluhan yang muncul?
- a. Responsive dan cepat menyelesaikan masalah/hambatan
  - b. Responsive namun lambat menyelesaikan masalah/hambatan
  - c. Berbelit-belit dalam menyelesaikan masalah/hambatan
  - d. Tidak ada respon
2. Informasi layanan apa saja yang sering di informasikan oleh pihak TPK New Makassar Terminal 2?
- a. Waktu penyandaran Kapal dan Permintaan *open stack*
  - b. Perubahan muatan diatas kapal
  - c. Permintaan *closing time*



- d. Pengaduan dan komplain
- 3. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan peizinan yang tepat dan mudah dipahami?
  - a. Responsive, informasi mudah dipahami
  - b. Responsive, infomasi berbelit-belit
  - c. Informasi lambat disampaikan
  - d. Tidak mendapatkan informasi
- 4. Bagaimana Ketanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen jika terjadi masalah/ kerusakan pada kegiatan operasional ?
  - a. Tidak pernah mengalami masalah /kerusakan
  - b. Responsive dan Cepat tanggap
  - c. Responsive namun Lambat menyelesaikan masalah/hambatan
  - d. Karyawan tidak memberitahu informasi
- 5. Menurut Bapak/Ibu berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak TPK New Makassar Terminal 2 dalam memberikan solusi apabila ada permasalahan/hambatan saat bongkar muat?
  - a. Tidak pernah mengalami hambatan
  - b. 1 hari kerja
  - c. 2 hari kerja
  - d. Lebih dari 3 hari kerja

#### **D. Assurance**

- 1. Apakah TPK New Makassar Terminal 2 sudah merumuskan dan mengimplementasikan visi dan misi organisasi?
  - a. Kinerja pelayanan sesuai dengan visi misi
  - b. Kinerja pelayanan sesuai dengan visi misi namun masih perlu dikembangkan
  - c. Kinerja pelayanan tidak sesuai dengan visi dan misi
  - d. Tidak mengetahui visi dan misi perusahaan
- 2. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami permasalahan klaim ke pihak TPK New Makassar Terminal 2?
  - a. Tidak pernah
  - b. 1 kali
  - c. 2 kali
  - d. Lebih dari 3 kali
- 3. Berapa lama Bapak/Ibu menandatangani Realisasi Bongkar Muat setelah kapal berangkat?
  - a. 1 hari kerja
  - b. 2 hari kerja
  - c. 3 hari kerja
  - d. Lebih dari 3 hari kerja

4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak TPK New Makassar Terminal 2 dalam pengurusan klaim?
  - a. Tidak pernah mengajukan Klaim
  - b. 1 hari kerja
  - c. 2 hari kerja
  - d. Lebih dari 3 hari kerja
5. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap dari *Customer Service* TPK New Makassar Terminal 2 dalam melayani pelanggan ?
  - a. Karyawan responsive terhadap keluhan para pelanggan
  - b. Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan
  - c. Karyawan responsive namun lambat mengatasi keluhan pelanggan
  - d. Karyawan kerap mengabaikan keluhan para pelanggan

#### E. Empathy

Kemampuan terminal petikemas dari perspektif kepedulian dan perhatian dalam menangani pengguna jasa.

1. Pernahkah Bapak/Ibu pernah mengalami masalah keamanan (*hilangnya container*) di TPK New Makassar Terminal 2?
 

a. Tidak pernah	c. 2 kali
b. 1 Kali	d. Lebih dari 3 kali
2. Masalah apakah yang pernah Bapak/Ibu alami saat menggunakan pelayanan jasa TPK New Makassar Terminal 2?
  - a. Tidak pernah mengalami masalah
  - b. Demurrage (Kontainer melebihi batas waktu penumpukan CY)
  - c. Kerusakan salah satu alat bongkar muat sehingga terlambatnya aktivitas bongkar muat di pelabuhan tersebut
  - d. Keterlambatan kapal yang mengakibatkan jadwal *open stack* terhambat
3. Apakah bapak/ibu pernah mengalami Masalah/hambatan dalam realisasi Bongkar Muat di TPK New Makassar Terminal 2?
 

a. Tidak pernah	d. Lebih dari 3 kali
b. 1 Kali	
c. 2 kali	
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak TPK New Makassar Terminal 2 dalam menyelesaikan hambatan/masalah dalam operasional bongkar muat?
  - a. Tidak pernah terjadi hambatan
  - b. 1 hari kerja
  - c. 2 hari kerja

- d. 3 hari kerja
5. Bagaimana pihak TPK New Makassar Terminal 2 menanggapi keluhan Bapak/Ibu?
- a. Responsive dan cepat
  - b. Responsive namun lambat menanggapi
  - c. Tidak ada respon
  - d. Pelayanan masih perlu dibenahi

## Lampiran 2

Kuesioner Kepuasan Kinerja Karyawan TPK New Makassar Terminal 2

## Lembar Kuesioner Penelitian

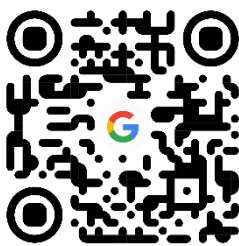
### Hubungan Kinerja Operasional Pelabuhan dengan Tingkat Pelayanan Jasa di TPK New Makassar Terminal 2

Kuesioner kepuasan kinerja Karyawan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Perkenalkan saya Pahrizah Puji Anugrah, mahasiswi Program Studi Departemen Teknik Kelautan Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin yang saat ini sedang melakukan penelitian di TPK New Makassar Terminal 2 dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) dengan judul "Hubungan Kinerja Operasional dengan Tingkat Pelayanan Jasa di TPK New Makassar Terminal 2" dan salah satu data yang saya butuhkan untuk melengkapi tugas akhir tersebut yaitu dari kepuasan kinerja karyawan yang bekerja di bagian divisi pelayanan dan operasional TPK New Makassar Terminal 2.

Dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner secara lengkap dan benar. Kuesioner ini dapat diisi dengan mengakses QRCode dan Link yang tertera dibawah ini :



<https://forms.gle/LSVyTACrE6QoMX6T8>

Atas kerja sama dan bantuan dari Bapak/Ibu saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

**Pahrizah Puji Anugrah**

**PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN :**

1. Kuesioner ini untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini tidak ada yang salah, oleh sebab itu, mohon tidak mengosongkan jawaban

**IDENTITAS RESPONDEN**

Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda dengan benar. Mohon diisi dengan jujur, jelas dan lengkap:

1. Nama : .....
- Jabatan : .....
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki – laki
  - b. Perempuan
3. Umur :
  - a. 17 tahun – 25 tahun
  - b. 26 tahun – 35 tahun
  - c. 36 tahun – 45 tahun

Kuesioner kepuasan kinerja karyawan

1. Bagaimana cara anda agar dapat merasa nyaman di lingkungan kerja TPK *New Makassar Terminal 2*?
  - a. Menjaga hubungan dengan semua staff karyawan
  - b. Menciptakan konsep *community minded* di tempat kerja
  - c. Menjaga kebersihan kantor
  - d. Hanya fokus dengan diri sendiri
2. Apakah terdapat pelatihan kerja yang rutin diadakan bagi karyawan yang diadakan TPK *New Makassar Terminal 2*?
  - a. 1 bulan sekali
  - b. 2 bulan sekali
  - c. 3 bulan sekali
  - d. Tidak terdapat pelatihan kerja
3. Berapa kali anda mengikuti pelatihan kerja yang diadakan TPK *New Makassar Terminal 2*?
  - a. Lebih dari 3 kali
  - b. 1 kali

- c. 2 kali  
d. Tidak pernah
4. Berapa kali TPK *New Makassar Terminal 2* mengadakan pelatihan kerja bagi karyawan ?
- a. Lebih dari 3 kali  
b. 2 kali  
c. 1 kali  
d. Tidak pernah
5. Apakah menurut anda fasilitas bongkar muat di TPK *New Makassar Terminal 2* telah sesuai dan memadai?
- a. Lengkap dan memadai  
b. Lengkap namun tidak memadai  
c. Tidak terawat  
d. Tidak lengkap
6. Bagaimana fasilitas penunjang kerja karyawan yang disediakan TPK *New Makassar Terminal 2*?
- a. Lengkap dan memadai  
b. Masih perlu dibenahi  
c. Tidak terawat  
d. Kurang baik
7. Bagaimana anda meningkatkan semangat kerja?
- a. Menciptakan lingkungan kinerja yang baik dengan staff  
b. Melakukan pekerjaan tanpa merasa terbebani  
c. Melakukan pekerjaan dengan bantuan teman  
d. Melakukan pekerjaan dengan *deadline* tepat waktu
8. Apakah TPK *New Makassar Terminal 2* melakukan evaluasi kinerja ?
- a. 1 bulan sekali  
b. 3 bulan sekali  
c. 6 bulan sekali  
d. Tidak pernah melakukan evaluasi kinerja
9. Bagaimana cara anda untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja?
- a. Berseragam rapi dan sopan  
b. Bertanggung jawab  
c. Datang tepat waktu  
d. Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan *deadline*
10. Menurut Bapak/Ibu apakah kinerja pelayanan yang disediakan TPK *New Makassar Terminal 2* telah sesuai?
- a. Sesuai sehingga tidak perlu melakukan peningkatan kinerja lagi  
b. Sesuai namun perlu melakukan peningkatan kinerja  
c. Kinerja pelayanan masih sangat kurang  
d. Tidak sesuai

