

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press
- Anggara. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia, 575.
- Bharata. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Evan. J.,R. & Lindsay. (1997). *The Management and control of quality*. United state: West Publishing Company.
- Febrianti, Atika, Indriani. Sri., Adriantantri. Emmalia. (2021). Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)* Vol.4 No.1
- Hasniati. (2008). *Perilaku Pelayanan Birokrat Garis-Depan (Studi tentang Interaksi Birokrat Kepolisian dengan Warga Masyarakat Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kota Makassar)*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya,
- Hidayat, A. (2022). Pertanggungugatan PT. ASDP terhadap penumpang yang tidak tercatat identitasnya saat terjadi kecelakaan kapal ferry. *Jurnal Commerce Law*. Vol 2 No.2, 14-315.
- Hidayat, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang pada Pelabuhan PT. Pelindo I (persero) Sri Bayinan Kijang*".1-17.
- <https://www.asdp.id/> diakses 15 Januari 2023.
- <https://amo-kontan-co-id.cdn.ampproject.org> diakses 15 Januari 2023
- <https://www.jasaraharja.co.id/> diakses 18 Januari 2023
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Lovelock, Christopher H. (1991). *Service Marketing*. USA: Prentice Hall, Inc.
- Nasution., M.N. (2008). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurlaela. (2017). sejarah pelabuhan penyeberangan Kolaka di kab. Kolaka. *Jurnal penelitia pendidikan sejarah UHO*. Vol.6 No.2, 230-232.

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 58/KEP/M.PAN/9/2002. Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kriyantono, R. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prendana Media Group.
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Parasuraman, A., Valarie A Zeithaml, Leonard Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, *Journal Marketing*. Vol 49 No.4 41-50.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 28 Tahun 2016 Tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan,R. (2008). *Kiat dan Strategi Kampanye Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rohman. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Malang: Averroes Press.
- Siregar, M. (2012). *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Sumantoro. (1998). *Naskah Akademis Peraturan Perundang-Undangan RUU Tentang Perdagangan Internasional*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI Jakarta
- Suwandi. (2010). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan PT.ASDP Indonesia Ferry (persero)(Persero) Cabang Bakauheni. *Jurnal Sosialita* Vol.I No.1, 3- 6.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Syafi'ie. Dkk. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triatmodjo, B. (1996) & (2008). *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia, No.34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas.
- Undang-Undang Republik Indonesia, No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Penumpang

Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Pasal 38 ayat (2) tentang Pelayanan.

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Pelayanan Publik.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: PT. Indeks

Zauhar, S. (2001). *Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan Awal*. Dalam Jurnal Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

L
A
M
P
I
R
A
N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yulia Yulandari
Tempat/Tanggal Lahir : Jannaya, 08 Agustus 2001
Alamat : Jl. Damai , No.5
Telp/Hp : 0851 4543 0565
Agama : ISLAM



Orang Tua

Ayah : Bahtiar
Ibu : Sumarni

Riwayat Pendidikan

TK : TK PGRI Lembanna (2005-2007)
SD : SD Negeri 104 Jannaya (2007-2013)
SMP : SMP Negeri 20 Bulukumba (2013-2016)
SMK : SMK Negeri 1 Iwoimendaa (2016-2019)
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik, Departemen Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Publik (2019-2023)

Pengalam Organisasi

- Bendahara OSIS SMK Negeri 1 Iwoimendaa Periode 2018/2019
- Anggota HUMANIS FISIP UNHAS
- Staff Deputi Public Relations GenBI Komisariat UNHAS Periode 2022/2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS TAMALANREA
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245

Nomor : 11293 /UN4.8.1/PT.01.00/2022
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Wawancara

07 Desember 2022

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM Pro. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Yulia Yulandari
no. pokok : E011 19 1018
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Publik
alamat : Pondok Marina Jln. Damai 5 /02 Pondok Marina

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepustakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Jasa Penyebrangan oleh ASDP di Terminal Pelabuhan Penyebrangan Kolaka Kabupaten Kolaka

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas

2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 13650/S.01/PTSP/2022 Kepada Yth.
Lampiran : - Gubernur Prov. Sulawesi Tenggara
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 11283/UN4.8.1/PT.01.04/2022 tanggal 07 Desember 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : YULIA YULANDARI
Nomor Pokok : E011191018
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN OLEH ASDP TERMINAL PELABUHAN
PENYEBERANGAN KOLAKA KABUPATEN KOLAKA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 21 Desember 2022 s/d 21 Januari 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 21 Desember 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar
2. *Pertinggal.*

Nomor: 13650/S.01/PTSP/2022

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampul hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :

<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>

NOMOR REGISTRASI 20221221004136



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code





PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU

Jl. Mekongga Indah No. Telp (0405) 2321845 Kolaka 93516 email.dam_atsp.kolaka@yahoo.com

SURAT IZIN PENELITIAN

- Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman penerbitan Rekomendasi Penelitian Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Penyusunan Perangkat Daerah;
3. Peraturan Bupati Kolaka Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sa u Pintu Kabupaten Kolaka;
4. Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan, Penertiban, dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Menimbang** : a. bahwa sesuai dengan surat rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Kolaka nomor: 951/12/2022, Tanggal 23 Desember 2022 untuk mendapatkan izin Dari Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik Universitas Sembilan Belas November Kolaka
- b. bahwa untuk kelancaran tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan surat izin penelitian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, dan b, serta hasil verifikasi dan validasi Dinas PM & PTSP Kab. Kolaka, dan rekomendasi teknis Balitbang Kab.Kolaka, Maka Berkas Persyaratan Administrasi Penerbitan Surat Izin Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka, memberikan Surat Izin Kepada :

1. Nama : **YULIA YULANDARI**
2. NIM : **E011 19 1018**
3. No. KTP : **7401104808010005**
4. Alamat : **Dusun IV Lauha Kel. Lasiroku Kec. Iwoimendaa**
5. Pekerjaan : **Mahasiswa**

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Judul Penelitian : **KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN OLEH PT. ASDP INDONESIA FERRY DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN PENYEBERANGAN KOLAKA KABUPATEN KOLAKA**
- b. Tempat/Lokasi : **PELABUHAN KOLAKA**
- c. Waktu : **26 Desember s/d Selesai**

Dengan ketentuan yang harus ditaati sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kepada pejabat setempat/ judul penelitian dimaksud;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah setempat;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian dimaksud;
4. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasil kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka;
5. Surat ini berlaku selama 6 bulan dan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

Demikian surat Izin penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya

Kolaka, 26 Desember 2022

a.n Bupati Kolaka

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Kolaka



Pembina Utama Muda Gol.IV/c
Nip. 19650111 198709 1 0001