



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : ARFADILA MELANI
No. Induk Mahasiswa : 1910090811015
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU
PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS I DUMAI

Tanggal Lulus : 31 Agustus 2023

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Anggota,

LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

NAMA MAHASISWA : ARFADILA MELANI
NO INDUK MAHASISWA : 1910090811015
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT
PADA KANTOR KESYAHBANDARAN
DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I
DUMAI

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



DILA ERLIANTI S.Sos., M.Si

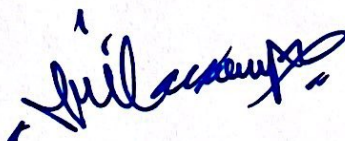
Pembimbing II



LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Program Studi Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Maha Pengasih yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, baik berupa kesehatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran untuk perbaikan penulisan.

Keberhasilan penulis dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan kesempatan penulis dalam menempuh Pendidikan pada STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si, selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah

memberikan motivasi, dorongan dan masukan serta meluangkan waktu kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

4. Ibu Lilis Wahyuni, S.Sos., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendampingi penulis dengan memberikan tenaga, pikiran, saran dan pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis.
6. Bapak Yefri Meidison, M.Mar.E selaku Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang telah memberikan izin dan membantu memberikan informasi untuk penyelesaian penulisan ini.
7. Untuk keluarga tercinta Ayahanda Arwin dan Ibunda Sri Hasni yang selalu menjadi semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
8. Untuk Kakak Mega Erita, S.IP, M.Si, Vitmi Utami S.A.B, dan Abang Ipar Andri Yunus, ST, Adik Suci Ramadhani dan keponakan tercinta Aubrey Fezriel Gaverizth yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk selalu semangat selama kuliah dan sampai menyelesaikan penulisan ini.
9. Untuk teman seperjuangan yaitu Tiara Savira dan Momelia yang selalu menyemangati dalam suka dan duka selama proses penulisan.

10. Rekan-rekan mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan ini

Penulis mendoakan semoga segala bimbingan, bantuan dan motivasi tersebut mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata, semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan untuk pengembangan ilmu.

Dumai, 16 Agustus 2023

Penulis

ARFADILA MELANI
NIM : 1910090811015

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	19
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	20

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori.....	21
B. Operasional Variabel Penelitian	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel	44
C. Jenis Data dan Sumber Data	46

D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Analisis Data	49

BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI

A. Sejarah Berdirinya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.....	52
B. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	53
C. Struktur Organisasi dan Rincian Tugas Pokok Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	57
D. Sarana dan Prasarana pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	70

BAB V ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI

A. Identitas Responden	73
B. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	77

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.....	106
--	-----

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jenis-jenis Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	10
Tabel I.2 Jumlah Data Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	15
Tabel I.3 Akses Rumah Sakit Yang Disediakan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	17
Tabel III.1 Jumlah Populasi dan Sampel Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	46
Tabel IV.1 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV.2 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Umur	56
Tabel IV.3 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
Tabel IV.4 Sarana dan Prasarana pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	71
Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	75

Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	76
Tabel V.4	Tanggapan Responden Tentang <i>Tangible</i> (berwujud) ..	80
Tabel V.5	Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i> (kehandalan)	85
Tabel V.6	Tanggapan Responden Tentang <i>Responsiveness</i> (respon/ketanggapan)	90
Tabel V.7	Tanggapan Responden Tentang <i>Assurance</i> (jaminan)	95
Tabel V.8	Tanggapan Responden Tentang <i>Emphaty</i> (empati)	99
Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	103

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram I.1 Perbandingan Antara Domisili Kota Dumai dan Luar Kota Dumai Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	16
Diagram V.1 Persentase Frekuensi Responden Tentang <i>Tangible</i> (berwujud)	81
Diagram V.2 Persentase Frekuensi Responden Tentang <i>Reliability</i> (kehandalan)	86
Diagram V.3 Persentase Frekuensi Responden Tentang <i>Responsiveness</i> (respon/tanggap)	91
Diagram V.4 Persentase Frekuensi Responden Tentang <i>Assurance</i> (jaminan)	96
Diagram V.5 Persentase Frekuensi Responden Tentang <i>Emphaty</i> (empati)	101
Diagram V.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	104
Diagram V.7 Persentase Keseluruhan Frekuensi Responden Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	105

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan I.1 Mekanisme Prosedur Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	8
Bagan IV.1 Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai	59

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 38/KPTS/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 9 Maret 2023 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai
2. Surat Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 038/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 9 Maret 2023 Tentang Rekomendasi Penelitian
3. Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor: 0129/SKP/DPMPTSP/V/2023 Tanggal 15 Mei 2023 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra-Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Nomor: SM.501/01/23/KSOP.Dmi-2023 Tanggal 26 Juli 2023
5. Angket Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan Mahasiswa



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : /KPTS/STIA-LK/D/VIII/2023 Tanggal 31 Agustus 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Kamis Tanggal Tiga puluh satu bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : ARFADILA MELANI
No. Induk Mahasiswa : 1910090811015
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI
Tanggal Ujian : 31 Agustus 2023
Waktu Ujian : 08:00-09:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : A Huruf 4 Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

1. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)
2. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

Saksi - Saksi :

1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

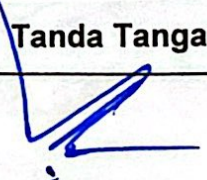
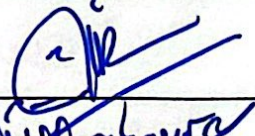
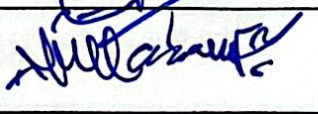
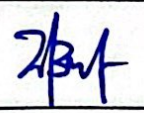
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Kamis Tanggal Tiga puluh satu bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : ARFADILA MELANI
No. Induk Mahasiswa : 1910090811015
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI

H a s i l : A (Sangat Baik)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	LATIP. S.Sos.. M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 31 Agustus 2023

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 31 Agustus 2023, menerangkan bahwa Mahasiswa atas nama :

N a m a : ARFADILA MELANI
No. Induk Mahasiswa : 1910090811015
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU
PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS I DUMAI

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (4), Huruf (A)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	LATIP. S.Sos.. M.Si	Ketua		25/9/2023
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos.. M.Si	Sekretaris		25/9/23
3.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Anggota		25/09-23
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota		25/09-2023

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 038/STIA-LK/D/III/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 09 Maret 2023

Bapak Walikota Dumai
C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai
di-

DUMAI

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa	: ARFADILA MELANI
No. Induk Mahasiswa	: 1910090811015
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI

Yang dilakukan di Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.

Ketua

LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 38/KPTS/STIA-LK/D/III/2023

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.

2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.

4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.

5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.

6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdri. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **ARFADILA MELANI/1910090811015** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 09 Maret 2023

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360
D U M A I

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0129/SKP/DPMPTSP/IV/2023

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/STIA-LK/D/III/2023 Tanggal 09 Mei 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **ARFADILA MELANI**
No. Induk Mahasiswa : 1910090811015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Sisingamangaraja Gg. Sadar No. 59 Kel. Teluk Binjai Kec. Dumai Timur
Kab/Kota Dumai
Nomor Telp : 081276228233

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

**" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI "**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 15 Mei 2023

Kepala



HENDRA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660724 198602 1 002



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS I DUMAI**

Alamat : Jl. Yos Sudarso No.09
Dumai (28814)

Telp : 0765 – 36114
Fax : 0765 – 31162

Email : ksop.dumai@dephub.go.id

N o m o r : SM.501/01/23/KSOP.Dmi-2023

Dumai, 26 Juli 2023

Klasifikasi : Blasa

Lampiran : -

Hal : Keterangan Selesai Penelitian

Yth. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning
Dumai

Menindaklanjuti Surat Nomor 0129/SKP/DPMPTSP/V/2023 tentang surat keterangan penelitian dalam pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengumpulan data untuk bahan skripsi, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

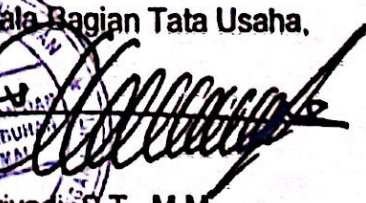
NAMA : ARFADILA MELANI

NIM : 1910090811015

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah selesai melaksanakan penelitan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai mulai tanggal 15 Mei 2023 s.d dengan 11 Juli 2023, dengan judul skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Bagian Tata Usaha,

Amriyadi, S.T., M.M
NIP. 19720115 199403 1 001



"Mentaati Peraturan Pelayaran Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar"

A. Permohonan Pengisian Angket

Dumai, 14 Juni 2023

No Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Pegawai
Pada Kantor Kesyahbandaran
dan Otoritas Pelabuhan Kelas
I Dumai

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai dengan Program Studi Administrasi Negara dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana (S.1) penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun skripsi. Adapun judul penulis yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai” .

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, penulis mohon bantuan Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang penulis ajukan. Data yang diperoleh dari Bapak/Ibu, pada prinsipnya tidak ada hubungan atau kaitannya dengan kondisi kerja Bapak/Ibu, melainkan hanya kajian ilmu semata dan seluruh jawaban akan penulis jaga kerahasiaannya.

Demikian permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

ARFADILA MELANI
NIM. 1910090811015

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT
PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS I DUMAI**

B. Identitas Responden

Nama : _____ (boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pendidikan : _____

Pekerjaan : _____

C. Petunjuk Pengisian :

1. Isilah pernyataan ini secara jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dengan memberi tanda checklist (√) pada jawaban tersebut.
3. Tersedia tiga pilihan jawaban yaitu :
 - Baik (B) diberi skor : 3
 - Cukup Baik (CB) diberi skor : 2
 - Tidak Baik (TB) diberi skor : 1
4. Contoh pengisian :

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1.	Tersedianya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengelolaan buku pelaut		√	
2.	Terdapatnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis online yang tersedia dalam pengelolaan buku pelaut	√		

D. Pernyataan Angket Penelitian

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1.	Fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengurusan buku pelaut			
2.	Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis online yang tersedia dalam pengurusan buku pelaut			
3.	Pegawai yang siap melayani dan berada di tempat sesuai waktu kerja layanan pengurusan buku pelaut			
4.	Konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut			
5.	Kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan mengenai pengurusan buku pelaut kepada pengguna jasa			
6.	Kemampuan pegawai yang memberikan solusi atas kendala dalam proses pengurusan buku pelaut			
7.	Pegawai yang memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan buku pelaut			
8.	Pegawai yang memberikan respon terhadap keluhan pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut			
9.	Pegawai yang memberikan informasi secara tertulis bila terdapat pengguna jasa yang kurang memahami penjelasan dari pegawai dalam pengurusan buku pelaut			
10.	Jaminan kepastian biaya buku pelaut dengan mengikuti ketentuan yang berlaku			
11.	Jaminan legalitas buku pelaut yang disahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut			
12.	Kepastian waktu yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan pengurusan buku pelaut			

13.	Sikap perhatian pegawai pada saat menghadapi pengguna jasa yang kesulitan dalam melakukan pengurusan buku pelaut			
14.	Sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat proses pengisian format menuju registrasi			
15.	Pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi			

Saran :

A. Permohonan Pengisian Angket

Dumai, 14 Juni 2023

No Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Penerima Jasa
Pada Kantor Kesyahbandaran
dan Otoritas Pelabuhan Kelas
I Dumai

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai dengan Program Studi Administrasi Negara dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana (S.1) penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun skripsi. Adapun judul penulis yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai” .

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, penulis mohon bantuan Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang penulis ajukan. Data yang diperoleh dari Bapak/Ibu, pada prinsipnya tidak ada hubungan atau kaitannya dengan kondisi kerja Bapak/Ibu, melainkan hanya kajian ilmu semata dan seluruh jawaban akan penulis jaga kerahasiaannya.

Demikian permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

ARFADILA MELANI
NIM. 1910090811015

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT
PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS I DUMAI**

B. Identitas Responden

Nama : _____ (boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pendidikan : _____

Pekerjaan : _____

C. Petunjuk Pengisian :

1. Isilah pernyataan ini secara jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dengan memberi tanda checklist (√) pada jawaban tersebut.
3. Tersedia tiga pilihan jawaban yaitu :
 - Baik (B) diberi skor : 3
 - Cukup Baik (CB) diberi skor : 2
 - Tidak Baik (TB) diberi skor : 1
4. Contoh pengisian :

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1.	Tersedianya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengelolaan buku pelaut		√	
2.	Terdapatnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis online yang tersedia dalam pengelolaan buku pelaut	√		

D. Pernyataan Angket Penelitian

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1.	Fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengurusan buku pelaut			
2.	Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis online yang tersedia dalam pengurusan buku pelaut			
3.	Pegawai yang siap melayani dan berada di tempat sesuai waktu kerja layanan pengurusan buku pelaut			
4.	Konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut			
5.	Kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan mengenai pengurusan buku pelaut kepada pengguna jasa			
6.	Kemampuan pegawai yang memberikan solusi atas kendala dalam proses pengurusan buku pelaut			
7.	Pegawai yang memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan buku pelaut			
8.	Pegawai yang memberikan respon terhadap keluhan pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut			
9.	Pegawai yang memberikan informasi secara tertulis bila terdapat pengguna jasa yang kurang memahami penjelasan dari pegawai dalam pengurusan buku pelaut			
10.	Jaminan kepastian biaya buku pelaut dengan mengikuti ketentuan yang berlaku			
11.	Jaminan legalitas buku pelaut yang disahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut			
12.	Kepastian waktu yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan pengurusan buku pelaut			

13.	Sikap perhatian pegawai pada saat menghadapi pengguna jasa yang kesulitan dalam melakukan pengurusan buku pelaut			
14.	Sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat proses pengisian format menuju registrasi			
15.	Pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi			

Saran :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI

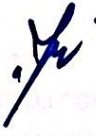
NO	TANGIBLE			RELIABILITY			RESPONSIVENESS			ASSURANCE			EMPHATY		
	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
7	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
8	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
9	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
10	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
12	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
13	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
15	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
17	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
18	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
20	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
21	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
22	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
23	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
24	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
25	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
26	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
27	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
28	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
29	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
30	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
31	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
32	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
33	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
34	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
35	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
36	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
37	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
38	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
39	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
40	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
41	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
42	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
43	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
44	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
45	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
46	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
47	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3
48	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
49	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
50	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3
51	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
52	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
53	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
54	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
55	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3

56	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
57	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
58	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	
59	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
60	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	
61	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	
62	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
63	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
64	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
65	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
66	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
67	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
68	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
69	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
70	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
71	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	
72	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
73	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	
74	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	
75	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
76	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
77	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
78	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
79	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
80	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
81	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
82	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	
83	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
84	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	
85	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
86	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	
87	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
88	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	
89	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
90	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
91	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	
92	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
93	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
94	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
95	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	
96	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	
97	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
98	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
99	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
100	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	
101	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
102	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	
103	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
104	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	
105	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
Indikator	253	272	264	276	273	265	274	238	272	280	290	268	266	255	274	
Jumlah	789			814				784				838			795	
Total	4020															

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : ARFADILA MELANI
NOMOR MAHASISWA : 1910090811015
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS I DUMAI
NAMA PEMBIMBING I : DILA ERLIANTI, S.Sos, M.Si

Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Rabu, 10/05/2023	• Menyerahkan Surat Keterangan penunjukkan Dosen Pembimbing • Menyerahkan BAB I s/d BAB III	
Rabu, 24/05/2023	• Persetujuan/ACC Rumusan Masalah • Persetujuan/ACC Teori	
Selasa, 13/06/2023	• Memperbaiki beberapa penulisan sub indikator • Disarankan untuk membuat lembaran angket	
Rabu, 14/06/2023	• Menyerahkan lembaran angket • Memperbaiki lembaran angket berdasarkan saran dan masukan dari pembimbing	
Jum,at, 16/06/2023	• Memperlihatkan hasil perbaikan angket (penyesuaian sub indikator dengan penjabaran indikator) • Persetujuan/ACC Angket dan dipersilahkan untuk disebarakan • Menyerahkan BAB IV	

Senin, 24/07/2023	• Memperbaiki penulisan BAB I s/d BAB IV • Menyerahkan BAB V • Memperbaiki penulisan BAB V berdasarkan saran dan masukan dosen pembimbing	
Selasa, 25/07/2023	• Persetujuan/ACC BAB I s/d BAB IV • Memperlihatkan hasil perbaikan BAB V • Menyerahkan BAB VI	
Sabtu, 29/07/2023	• Meninjau dan mengkaji ulang pembahasan pada BAB V • Perbaikan pada BAB VI	
Selasa, 15/08/2023	• Persetujuan/ACC BAB V • Persetujuan/ACC BAB VI • Pengecekan kembali BAB I s/d BAB VI dengan memperlihatkan mekanisme penulisan, penggunaan bahasa dan sebagainya dalam kemasan yang lengkap • Disarankan untuk melengkapi lampiran skripsi	
Rabu, 16/08/2023	• Persetujuan/ACC Skripsi	

Dumai, 16 Agustus 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : ARFADILA MELANI
NOMOR MAHASISWA : 1910090811015
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS I DUMAI
NAMA PEMBIMBING II : LILIS WAHYUNI, S.Sos, M.Si

Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Rabu, 11/05/2023	• Menyerahkan Surat Keterangan penunjukkan Dosen Pembimbing • Menyerahkan BAB I s/d BAB III • Koreksi BAB I (menambahkan beberapa redaksi tentang buku pelaut)	
Rabu, 17/05/2023	• Memperbaiki penulisan yang kurang tepat • Menyusun kembali tahapan manual dan online buku pelaut • Mengkoreksi BAB I tentang penguatan latar belakang gejala masalah	
Selasa, 20/05/2023	• Menambahkan UU pada SOP • Mencocokkan teori yang digunakan sebagai operasional variabel penelitian • Memperbaiki penulisan populasi dan sampel • Mengubah penyajian analisa data • Rekomendasi ke pembimbing I	

Rabu, 29/05/2023	• Mengecek konsep operasional variabel penelitian • Mencari 3 referensi jurnal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan • Pengecekan penulisan sumber data	↓
Jum,at, 03/06/2023	• Mencari kembali jurnal yang berkaitan dengan indikator teori yang digunakan • Melakukan pengecekan kembali pada penulisan • Menyerahkan BAB IV	↓
Senin, 05/06/2023	• Melakukan penyusunan angket • Menambahkan beberapa kalimat pada sub indikator	↓
Selasa, 13/06/2023	• Menyerahkan lembaran angket • Persetujuan/ACC sub indikator	↓
Senin, 19/06/2023	• Persetujuan/ACC angket untuk disebar • Rekomendasi ke pembimbing I • Menyinkronkan telaah pustaka dengan daftar pustaka • Menyusun penulisan daftar pustaka sesuai dengan abjad	↓
Selasa, 04/07/2023	• Pengecekan kembali BAB I s/d BAB IV	↓
Sabtu, 15/07/2023	• Persetujuan/ACC BAB I s/d BAB IV • Menyerahkan BAB V • Mengkoreksi penulisan keterangan dalam penyajian data	↓
Sabtu, 22/07/2023	• Melakukan penghitungan skor pada setiap tabel • Menghitung persentase pada setiap diagram	↓

Senin, 31/07/2023	• Mencocokkan jumlah data dengan lembar data • Persetujuan/ACC BAB V • Rekomendasi ke pembimbing I • Melanjutkan BAB VI	1
Selasa, 08/08/2023	• Mengumpulkan bahan skripsi untuk dikoreksi dan dipelajari oleh pembimbing	1
Kamis, 10/08/2023	• Persetujuan/ACC BAB VI • Direkomendasikan ke pembimbing I	1
Selasa, 15/08/2023	• Pengecekan kembali BAB I s/d BAB VI dengan memperlihatkan mekanisme penulisan, penggunaan bahasa dan sebagainya dalam kemasan yang lengkap (lembaran persetujuan, lembaran pernyataan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar diagram, daftar bagan dan lampiran lainnya)	1
Rabu, 16/08/2023	• Persetujuan/ACC Skripsi	1

Dumai, 16 Agustus 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

BIOGRAFI PENULIS



Arfadila Melani, S.A.P adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan Bapak Arwin dan Ibu Sri Hasni yang merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Penulis dilahirkan di Kota Dumai pada tanggal 25 Maret 2001. Penulis beralamat di Jalan Jendral Sudirman Kelurahan Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur, Kota Dumai. Penulis dapat dihubungi melalui email arfadilamelanii03@gmail.com. Pada tahun 2007 penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 016 Buluh Kasap Kota Dumai (2007-2013), SMP Budi Dharma Kota Dumai (2013-2016), SMK Negeri 2 Kota Dumai (2016-2019). Setelah selesai menempuh pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai mulai dari tahun 2019-2023. Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2023, dengan judul skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai". Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.