



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 : DESPERNANDO
No. Induk Mahasiswa : 1610090811039
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT PELABUHAN DUMAI
BERSERI KOTADUMAI

Tanggal Lulus : 26 September 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

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

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,

FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : **DESPERNANDO**
No. Mahasiswa : **1610090811039**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT
PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTA DUMAI**

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si

FITRA HADI KHAZ, S.IP.,M.SI

Mengetahui :
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai
Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : **DESPERNANDO**
No. Mahasiswa : **1610090811039**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT
PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTA DUMAI**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
dan seluruh sumber yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan
dengan benar

DESPERNANDO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang mana atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan 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 penulisan ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kesalahan dan kejanggalan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan. Keberhasilan penulis dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos, M.Si, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah menyetujui agar penulis bisa melakukan penelitian ini.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si, Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
3. Ibu Dila Erlianti S.Sos., M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, fikiran dan bantuannya serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.

4. Bapak Fitra Hadi Khaz, S.Ip., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan bantuannya serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan pandangan serta masukan sangat berarti bagi penyelesaian penulisan ini.
6. Bapak Lukman, S.E selaku Direktur Utama PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yang telah membantu penulis untuk memperoleh data dan informasi
7. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah banyak memberi semangat dan doa yang tiada hentinya.
8. Istri serta teman-teman yang telah membantu dan menyemangati penulis yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Dumai, 21 Agustus 2023

Penulis

DESPERNANDO

NIM: 1610090811039

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori	11
B. Operasional Variabel Penelitian	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25

C. Jenis dan Sumber Data	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Analisa Data.....	29
BAB IV GAMBARAN UMUM PT PELABUHAN DUMAI BERSERI	
KOTA DUMAI	
A. Sejarah PT Pelabuhan Dumai Berseri.....	31
B. Struktur Organisasi PT Pelabuhan Dumai Berseri	32
C. Keadaan dan Komposisi PT Pelabuhan Dumai Berseri ...	54
D. Sarana dan Prasarana PT Pelabuhan Dumai Berseri.....	57
BAB V ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT	
PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTA DUMAI	
A. Identitas Responden.....	59
B. Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	62
C. Faktor pendukung dan faktor penghambat Pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	79
BAB VI KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Jenis Pelayanan, Persyaratan dan Tarif Keberangkatan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	5
Tabel I.2	Jumlah Penjualan Pass Keberangkatan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	6
Tabel III.1	Populasi Dan Sampel pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	26
Tabel IV.1	Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV.2	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	55
Tabel IV.3	Komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	56
Tabel IV.4	Koposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Usia.....	57
Tabel IV.5	Sarana dan Prasarana pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	58
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	61
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel V.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i> (Berwujud).....	65
Tabel V.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	68

Tabel V.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Resposiveness</i> (Ketanggapan).....	70
Tabel V.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan).....	73
Tabel V.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i> (Empati).....	76
Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	77

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan I.1	Alur Proses Ebarkasi/Debarkasi pada Terminal Penumpang Kota Dumai	4
Bagan IV.1	Struktur Organisasi pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.....	33



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 : 23/KPTS/STIA-LK/D/IX/2023 Tanggal 20 September 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Selasa Tanggal Dua puluh Enam bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : DESPERNANDO
No. Induk Mahasiswa : 1610090811039
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTADUMAI

Tanggal Ujian : 26 September 2023
Waktu Ujian : 09:00-10:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : B Huruf 3 Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)

2. FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si
(Pembimbing II)

1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

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

Mengetahui / Disetujui :
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, 26 September 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **DESPERNANDO**
No. Induk Mahasiswa : **1610090811039**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT PELABUHAN DUMAI
BERSERI KOTADUMAI**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

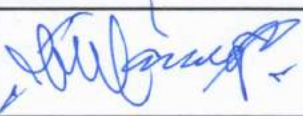
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (3), Huruf (B)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos.. M.Si	Ketua		21/12-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH.S.Sos..M.Si	Sekretaris		20 12 2023
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		10 12-2023
4.	FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si	Anggota		

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 : 058/STIA-LK/D/III/2023

Dumai, 27 Maret 2023

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

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	: DESPERNANDO
No. Induk Mahasiswa	: 1610090811039
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT PELABUHAN DUMAI BERSERI

Yang dilakukan di Kota Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada PT Pelabuhan Dumai Berseri.
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 : 59/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 **Sdr. FITRA HADI KHAZ, SP., M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **DESPERNANDO/1610090811039** 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 : 27 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 : 0089/SKP/DPMPTSP/III/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 - Kota Dumai Nomor : 058 / STIA - LK / D / III / 2023 Tanggal 27 Maret 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **DESPERNANDO**
No. Induk Mahasiswa : 1610090811039
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Rambai No. 03 Kel. Rimba Sekampung Kec. Dumai Kota Kab/Kota Dumai
Nomor Telp : 081267072262

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PELABUHAN DUMAI BERSERI "

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 : 31 Maret 2023

Kepala



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



BADAN USAHA MILIK DAERAH

(Regional Owned Enterprise)

PT. PELABUHAN DUMAI BERSERI (PERSERODA)

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 015/KET-PT.PDB/VIII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **LUKMAN, S.E**

Jabatan : **DIREKTUR UTAMA**

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **DESPERNANDO**

Mahasiswa : **161090811039**

Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NIAGA**

Telah menyelesaikan penelitian di PT. Pelabuhan Dumai Berseri (perseroda) selama 30 Hari hari kerja terhitung sejak tanggal 07 Februari 2023 s/d 08 Maret 2023 untuk memperoleh data penyelesaian skripsi dengan judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PELABUHAN DUMAI BERSERI (PERSERODA) KOTA DUMAI"** sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S1 di Sekolah Tinggi Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

PT. PELABUHAN DUMAI BERSERI (PERSERODA)

LUKMAN, S.E

DIREKTUR UTAMA

**ANGKET
(Karyawan)**

A. Permohonan

Dumai,

2023

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Staff

PT Pelabuhan Dumai Berseri

Di-

Dumai

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pelabuhan Dumai Berseri” Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/l berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah penulis sediakan.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempengaruhi terhadap karir atau pekerjaan Bapak/ Ibu, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/ibu berikan sebelumnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

DESPERNANDO
1610090811036

B. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pendidikan : _____

Jabatan : _____

Masa Kerja : _____

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Pilihlah salah satu jawaban yang bapak / ibu anggap benar dan berilah tanda centang ($\checkmark$) pada jawaban yang telah di sediakan.
2. Jawaban yang bapak /ibu berikan di gunakan untuk keperluan penelitian dalam rangka Skripsi.
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	Skor		
		B (3)	CB (2)	TB (1)
1	Kejelasan tentang prosedur layanan.	$\checkmark$		
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit –belit dan mudah dipahami .		$\checkmark$	

D. Pernyataan Angket

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Kapasitas ruang tunggu yang memadai dalam pembelian pass			
2.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.			
3.	Penyediaan fasilitas yang memadai dalam melakukan pelayanan			
4.	Karyawan yang melayani penumpang dengan tidak membedakan			
5.	Kemampuan karyawan untuk meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan.			
6.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan			
7.	Respon cepat yang diberikan karyawan saat masyarakat tidak memiliki boarding pass			
8.	Kemampuan karyawan dalam memproses/melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.			
9.	Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi sesuai keluhan masyarakat			
10.	Jaminan yang diberikan Karyawan terhadap pass keberangkatan penumpang tidak melalui pihak kedua			
11.	Karyawan yang memberikan jaminan legalitas atas pelayanan yang diberikan			
12.	Karyawan yang memberikan jaminan kepastian biaya yang sesuai dalam ketentuan yang telah ditetapkan.			
13.	Karyawan yang mendahulukan kepentingan masyarakat			
14.	Karyawan melayani dengan sikap ramah dan sopan			
15.	Karyawan membantu memberikan boarding pass bagi masyarakat yang belum memiliki			

Saran :

**ANGKET
(Masyarakat)**

A. Permohonan

Dumai,

2023

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Masyarakat/Penumpang

PT Pelabuhan Dumai Berseri

Di-

Dumai

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Pada PT Pelabuhan Dumai Berseri”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/I berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah penulis sediakan.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempengaruhi terhadap karir atau pekerjaan Bapak/ Ibu, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/ibu berikan sebelumnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

DESPERNANDO
1610090811036

B. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pendidikan : _____

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Pilihlah salah satu jawaban yang bapak / ibu anggap benar dan berilah tanda centang ($\checkmark$) pada jawaban yang telah di sediakan.
2. Jawaban yang bapak /ibu berikan di gunakan untuk keperluan penelitian dalam rangka Skripsi.
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	Skor		
		B (3)	CB (2)	TB (1)
1	Kejelasan tentang prosedur layanan.	$\checkmark$		
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit –belit dan mudah dipahami .		$\checkmark$	

D. Pernyataan Angket

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Kapasitas ruang tunggu yang memadai dalam pembelian pass			
2.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.			
3.	Penyediaan fasilitas yang memadai dalam melakukan pelayanan			
4.	Karyawan yang melayani penumpang dengan tidak membedakan			
5.	Kemampuan karyawan untuk meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan.			
6.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan			
7.	Respon cepat yang diberikan karyawan saat masyarakat tidak memiliki boarding pass			
8.	Kemampuan karyawan dalam memproses/melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.			
9.	Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi sesuai keluhan masyarakat			
10.	Jaminan yang diberikan Karyawan terhadap pass keberangkatan penumpang tidak melalui pihak kedua			
11.	Karyawan yang memberikan jaminan legalitas atas pelayanan yang diberikan			
12.	Karyawan yang memberikan jaminan kepastian biaya yang sesuai dalam ketentuan yang telah ditetapkan.			
13.	Karyawan yang mendahulukan kepentingan masyarakat			
14.	Karyawan melayani dengan sikap ramah dan sopan			
15.	Karyawan membantu memberikan boarding pass bagi masyarakat yang belum memiliki			

Saran :

LEMBARAN DATA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA PT PELABUHAN DUMAI BERSERI

No. Resp	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			In
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
15	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
19	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
21	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
22	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
25	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
26	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
27	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
28	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
29	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
30	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
31	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
32	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3
33	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
36	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2
37	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
39	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
41	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1
42	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
43	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1
44	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
45	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
47	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2
48	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
49	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3
50	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
52	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1
53	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1
54	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
55	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
56	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1
57	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1
58	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1
59	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2
60	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
61	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
62	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
63	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1
64	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
65	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3
66	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
67	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
68	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
69	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1
70	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2
71	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
73	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2
74	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
75	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
76	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1
77	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
78	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1
79	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
80	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
81	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
82	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
83	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
84	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	3
85	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
86	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3
87	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1
88	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3
89	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
90	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3
91	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
92	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
Total	179	191	174	188	180	178	190	176	181	185	184	187	186
Jumlah	544			546			547			556			

HASIL	2752
-------	------

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : DESPERNANDO

NOMOR MAHASISWA : 1610090811039

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT

PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING I : DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
13 Mei 2023	- Pengantaran SK Pembimbing Skripsi dan Proposal Penelitian	
25 Mei 2023	- ACC Grand Teori	
30 Mei 2023	- Bimbingan OVP	
15 Juni 2023	- Bimbingan Angket	
27 Juni 2023	- ACC Anget	
23 Juli 2023	- Bimbingan BAB 4 dan Pengecekan Lembaran Data Penelitian	
13 Agustus 2023	- Revisi Penulisan Lembaran Persetujuan, Lembaran Pernyataan Kebenaran, Daftar isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Diagram, Daftar Bagan, Abstrak, Kata Pengantar, Dan ACC BAB 1-6	

21 Agustus 2023	- ACC Skripsi	
--------------------	---------------	---

Dumai, 21 Agustus 2023

STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua Program Studi Ilmu Adm.Negara/Niaga



DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

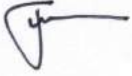
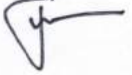
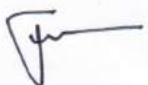
NAMA MAHASISWA : DESPERNANDO

NOMOR MAHASISWA : 1610090811039

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT
PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING II : FITRA HADI KHAZ, S.Ip., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
13 Mei 2023	- Pengantaran SK Pembimbing Skripsi dan Proposal Penelitian	
08 Juni 2023	- Bimbingan Angket	
09 Juni 2023	- ACC Angket	
23 Juli 2023	- Merapikan Penulisan	
08 Agustus 2023	- Bimbingan BAB 4 dan BAB 5	
12 Agustus 2023	- Bimbingan Bab 6	
02 Agustus 2023	- Revisi Penulisan Lembaran Persetujuan, Lembaran Pernyataan Kebenaran, Daftar isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Diagram, Daftar Bagan, Abstrak, Kata Pengantar, Dan ACC BAB 1-6	

21 Agustus 2023	- ACC Skripsi	
--------------------	---------------	---

Dumai, 21 Agustus 2023

STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua Program Studi Ilmu Adm.Negara/Niaga



DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si

BIOGRAFI PENULIS



Despernando adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan Bapak Darwin MD dan Ibu Kamilah yang merupakan anak kelima dari 6 bersaudara. Penulis di lahirkan di Dumai pada tanggal 15 Desember 1996. Penulis beralamat di Jalan Rambai RT. 002 Kelurahan Rimba Sekampung Kecamatan Dumai Kota. Penulis dapat dihubungi melalui email despernando9615@gmail.com . Pada tahun 2003 penulis melakukan pendidikan formal SDN 011 Dumai (2003-2009), SMPN I Dumai (2009-2012), SMAN 2 Dumai (2012-2014), selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Strata I (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai mulai dari (2016-2023).

Dengan motivasi tinggi ketekunan untuk terus belajar dan do'a serta usaha yang besar untuk menyelesaikan program studi yang telah ditekuni dari awal kuliah sampai sekarang dengan judul skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri Di Kota Dumai". Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif dan menambah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama dan dunia pendidikan.

Akhir kata penulis ucapkan rasa syukur dan bangga yang sebesar besarnya atas terselesaikannya skripsi ini, semoga penulisan mampu memberikan kontribusi positif bagi Pendidikan.