

PERSEPSI KEPUASAN NELAYAN *PURSE SEINE* TERHADAP PENERBITAN DALAM PERIJINAN SATU PINTU DI UPT. PELABUHAN PERIKANAN PANTAI BULU - TUBAN

Agus Suprihanto^{1*}, Miftachul Munir²

¹Ilmu Perikanan, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban

¹Email: agussuprihanto86@gmail.com

²Email: miftahulmunir886@gmail.com

ABSTRAK

Pelabuhan perikanan merupakan salah satu instansi publik yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik dalam pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan terutama nelayan sebagai pengguna fasilitas pelabuhan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam pelayanan dan mengetahui strategi pengembangan pelayanan yang ada di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu Kabupaten Tuban terkait Penerbitan Surat Rekom BBM, STBLK (Keberangkatan), Dan STBLK (Kedatangan), adapun Metodologi penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan wawancara, Analisis data menggunakan teori Miles and huberman, Hasil wawancara dan kuisisioner dengan 15 orang responden pemilik/nahkoda kapal *Purse Seine* di peroleh data pengakuan bahwa nelayan alat tangkap *Purse Seine* merasa Sangat Puas ditunjukkan dari rata – rata variable pelayanan rekom bbm (X1), Pelayanan STBLKeberangkatan (X2), dan STBLKedatangan (X2), dan kepuasan pelayanan (Y), presentase jawaban Sangat Setuju (SS) rata-rata 56%, Setuju (S)=28%, dengan alasan mereka terbantu dalam mengurus persyaratan yang dibutuhkan untuk pembelian bbm dan kebutuhan keberangkatan melaut maupun setelah datang, da nada jawaban rata - rata Tidak Setuju (TS)= 16% dengan alasan : keterbatasan pembelian bbm dan Ketidak lengkapan dokumen kapal belum diperpanjang, sehingga merasa sulit dalam pengurusan dan tidak setuju dalam memberikan pengakuan.

Kata Kunci: Pelabuhan; perikanan; pelayanan; kepuasan; Nelayan

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan serta merupakan bagian dari sistem perikanan tangkap. Pelabuhan perikanan selaku instansi publik yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik dalam pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan, terutama nelayan sebagai salah satu elemen yang memiliki peran dominan dalam menggerakkan kegiatan perikanan. Adanya pelabuhan perikanan, aktifitas perikanan tangkap akan lebih terarah dan teratur. Sebuah pelabuhan perikanan bukan hanya menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan, maupun pengolahan perindustrian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna pelabuhan perikanan khususnya nelayan sebagai pengguna fasilitas pelabuhan.(Nurhayatin et al. 2016)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Perizinan Kelautan dan Perikanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.32/MEN/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan dan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.23/MEN/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka dibentuklah Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan yang berada di bawah koordinasi Biro Umum, Sekretariat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan.(Suhartoyo 2019)

Berdasarkan latar belakang tersebut, peran dan fungsi salah satu Pelayanan Terpadu di UPT PPP Bulu - Tuban, penelitian ini bermaksud mengangkat tema yaitu: “Persepsi Kepuasan Nelayan *Purse Seine* Terhadap Penerbitan Dalam Perijinan Satu Pintu Di Upt. Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu - Tuban” dari judul ini peneliti mengkhususkan penelitiannya pada 3 pengurusan dokumen yaitu:

1. Surat rekomendasi bbm, 2. Surat tanda Bukti Laporan keberangkatan (STBLK), 3. Surat tanda bukti laporan kedatangan (SBLK).

Rumusan Masalah

Adapun rumusan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Kepuasan nelayan *Purse Seine* terhadap pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan nelayan di Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu - Tuban? Bagi nelayan.
2. Bagaimana Petugas dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nelayan.
3. Implementasi/Aplikasi, Atribut yang perlu di tingkatkan pada pelayanan Proses pembuatan dokumen bagi nelayan *Purse Seine*

Batasan Masalah

Batasan masalah yang harus dilakukan agar memfokuskan penelitian yang akan dilaksanakan, adapun beberapa batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Persepsi kepuasan pelayanan Terpadu di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu - Tuban Terhadap pembuatan Surat Rekomendasi BBM, STBLK Keberangkatan, dan STBLK kedatangan. Bagi nelayan alat tangkap *Purse Seine*.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi kepuasan dalam pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi BBM, STBLK Keberangkatan dan STBLK kedatangan, di Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu- Tuban
2. Untuk mengetahui strategi pengembangan pelayanan yang ada di UPT PPP Bulu – Tuban terkait Rekom BBM dan STBLK Keberangkatan dan STBLK kedatangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif, yang bertujuan membuat gambaran dan lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai persepsi tingkat kepuasan nelayan *Purse Seine* terhadap Penerbitan Dalam Perijinan Satu Pintu Di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu Kabupaten Tuban. (Yuliani 2018)

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Alfaniatur (2018) menyatakan bahwa metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedang teknik pencarian datanya dengan cara : (1) kuesioner, (2) Wawancara. Sampling diperoleh dari populasi berjumlah 147 nelayan (nakhoda armada nelayan), diambil sesuai rumus Menurut Arikunto (2012), sampling atau responden penelitian ini sebanyak 15 responden (Nakhoda Armada Nelayan). Sesuai rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n : Ukuran sampel atau jumlah responden

N : Ukuran populasi

e : Presentase kesalahan yang dapat ditolerir dalam pengambilan sampel.

Pada penelitian ini menggunakan e 10% (0,1). Analisis data menggunakan teori analisa data kualitatif Miles and Huberman (Sugiyono, 2017). Dengan 3 langkah analisis :

- (1). Data Reduction (Reduksi Data),
- (2). Data Display (Penyajian Data),
- (3). Conclusion Drawing Penarikan Kesimpulan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kusioner dan Wawancara dengan Nakhoda /pemilik kapal yang menggunakan jasa pelayanan terpadu Di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu –Tuban dengan 15 orang Responden Nelayan (Nakhoda) yang menggunakan alat tangkap jenis *Purse Seine*, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil penelitian karakteristik responden nelayan dengan Alat Tangkap Purse Seine berdasarkan Usia dan pendidikan nahkoda kapal.

No	Nama Nahkoda/Pemilik	Nama Kapal	Usia	Pendidikan
1	RIDWAN	KM. MAYOR	46	SMA
2	SUBEKAN	KM.NUSA JAYA SE	44	SD
3	SAIDIN	KM.SRI MEKAR JAYA	44	SD
4	SUMAN	KM. DAMARAN JAYA	67	SD
5	MASRUKIN	KM. PUJI JAYA	56	SD
6	RAEKAN	KM. SAERA	44	SD
7	WARSILAN	KM. RAHAYU II	61	SD
8	ROKIM	KM. SUMBER REJEKI	41	SMA
9	YADI	KM. BERES JAYA	49	SMP
10	SURADI	KM. RANGGA	40	SMA
11	DARSUKI	KM. LIONTIN	53	SD
12	YASIN	KM. TAMBAH RIZKI	44	SMP
13	SUNARDI	KM. MANDIRI	61	SD
14	SURYANI	KM. BAYU MANDIRI	54	SMA
15	MUSTAIN	KM. TIMBUL BARU	64	SD

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

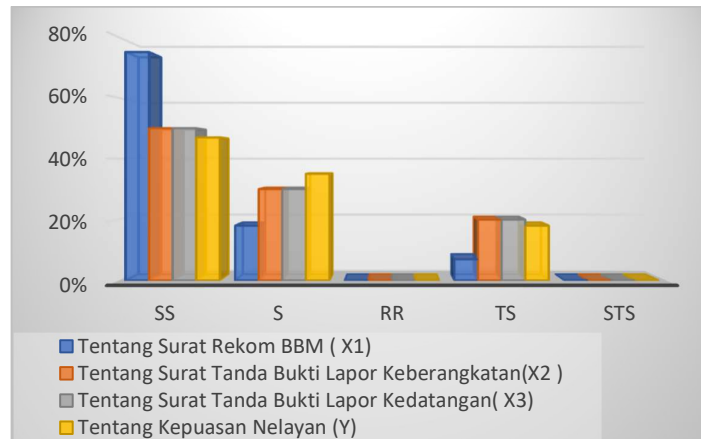
Berdasarkan Tabel 1. Hasil wawancara dengan pemilik/nahkoda kapal *Purse Seine* dengan 15 orang responde di peroleh data Usia Nahkoda kapal yang berusia 30-40 tahun berjumlah satu orang, sedangkan yang berusia antara 41 – 50 tahun ada 7 orang, yang berusia 51 – 60 tahun ada 3 Orang sedangkan yang berusia 61 -70 tahun sebanyak 4 Orang, Adapun tingkat pendidikan yang pernah di tempuh responden adalah SD berjumlah 9 Orang, sedangkan yang SMP sebanyak 2 orang, adapun yang tingkat pendidikanya SMA sejumlah 4 orang.

Tabel 2. Hasil penelitian persepsi kepuasan nelayan dengan Alat Tangkap Purse Seine berdasarkan nahkoda/pemilik kapal.

No	Variabel	Keterangan Presentase					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Tentang Surat Rekom BBM (X_1)	75%	18%	0%	7%	0%	100%
2	Tentang Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan(X_2)	50%	30%	0%	20%	0%	100%
3	Tentang Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan(X_3)	50%	30%	0%	20%	0%	100%
4	Tentang Kepuasan Nelayan (Y)	47%	35%	0%	18%	0%	100%
	Jumlah Rata - Rata	56%	28%	0%	16%	0%	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Hasil tabulasi data diolah menjadi diagram untuk mengetahui persentase tanggapan responden yang bertujuan untuk mempermudah proses penjabaran dan penarikan kesimpulan tanggapan yang diberikan oleh responden.



Gambar 1. Diagram Chart Prosentase Kepuasan Nelayan terhadap Layanan Terpadu satu Pintu
 Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan Tabel 2. Hasil wawancara dan kuisioner dari 15 orang Nahkoda/pemilik kapal yang memakai alat tangkap *Purse Seine*, terdapat dua (2) variable bebas yang bisa dipakai acuan apakah dari variabel tersebut memadai, sehingga Responden para pengguna merasa Puas. Seperti uraian di bawah ini :

1. Gambaran Variabel X₁ : Pelayanan dalam penerbitan Surat Rekom BBM

Data penelitian diambil yaitu berdasarkan dari jumlah kapal nelayan dengan alat tangkap *Purse Seine* yang menggunakan jasa pelayanan terpadu satu pintu di UPT pelabuhan perikanan Pantai Bulu - Tuban sebanyak 147 kapal perikanan. Dan diambil 10 persen dari jumlah tersebut, melalui sebaran kuisioner dan wawancara terhadap 15 responden nelayan, terutama Nahkoda atau pemilik kapal. Dari 4 hal yang digali melalui Kuesioner menunjukkan bahwa :

Pernyataan tentang (1) Pelayanan Petugas dalam proses penerbitan Surat Rekom BBM baik/bagus terdapat 10 orang (67%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S). dan ada 2 Orang (13%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (2) Syarat – Syarat untuk mengurus surat Rekom BBM Bagi nelayan Mudah terdapat 12 orang (80%) orang yang menyatakan Sangat Setuju (SS), 1 orang (7%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 2 Orang (13%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (3) tentang Sarana dan prasarana dalam mekanisme pengurusan surat rekom BBM baik/nyaman terdapat 11 orang (73%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 4 orang (27%) yang menyatakan Setuju (S).

Pernyataan (4) Kedisiplinan Petugas dalam melayani permohonan surat rekom BBM bagus/baik terdapat 12 orang (80%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dan 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S).

Maka bisa di rata-rata sebagai berikut :

Pertanyaan yang jawabannya SS; (1) 67%, (2) 80%, (3) 73%, (4) 80%
 jumlah total 300% : 4 = 75% (rata-rata yang menjawab SS).

Yang jawabannya S ; (1) 20%, (2) 7%, (3) 27%, (4) 20%
 jumlah total 74% : 4 = 18,4% atau 18%. (Rata-rata yang menjawab S)

Yang jawabannya TS ; (1) 13%, (2) 13%, (3) 0%, (4) 0%
 jumlah total 26% : 4 = 6,6%. Atau 7% (Rata-rata yang menjawab TS)

Kesimpulannya adalah menyatakan Pelayanan dalam penerbitan Surat Rekom BBM sangat baik

2. Gambaran Variabel X₂ : Pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan

Pernyataan (1) Pelayanan Petugas dalam proses penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan (STBLK) Bagus/baik, terdapat 9 orang (60%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S). dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (2) Syarat – Syarat untuk mengurus Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan (STBLK) bagi nelayan mudah terdapat 9 orang (60%) orang yang menyatakan Sangat Setuju (SS), 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (3) tentang Sarana dan prasarana dalam mekanisme pengurusan Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan (STBLK) Bagus/nyaman terdapat 3 orang (20%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 9 orang (60%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (4) terjadi Kelancaran dalam pengurusan STBLK keberangkatan terdapat 9 orang (60%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dan 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Maka bisa di rata-rata sebagai berikut :

Pertanyaan yang jawabannya SS; (1) 60%, (2) 60%, (3) 20%, (4) 60%

jumlah total 200% : 4 = 50% (rata-rata yang menjawab SS).

Yang jawabannya S ; (1) 20%, (2) 20%, (3) 60%, (4) 20%

jumlah total 120% : 4 = 30%. (Rata-rata yang menjawab S)

Yang jawabannya TS ; (1) 13%, (2) 13%, (3) 0%, (4) 0%

jumlah total 80% : 4 = 20%. (Rata-rata yang menjawab TS)

Kesimpulannya adalah menyatakan Pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan bagus

3. Gambaran Variabel X₃ : Pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan

Penyataan (1) Pelayanan Petugas dalam proses penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan (STBLK) Baik/Bagus, terdapat 9 orang (60%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S). dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (2) Syarat – Syarat untuk mengurus Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan (STBLK) bagi nelayan mudah terdapat 9 orang (60%) orang yang menyatakan Sangat Setuju (SS), 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (3) tentang Sarana dan prasarana dalam mekanisme pengurusan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan (STBLK) nyaman dan bagus terdapat 3 orang (20%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 9 orang (60%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (4) tentang Kelancaran dalam pengurusan STBLK kedatangan terdapat 9 orang (60%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dan 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Maka bisa di rata-rata sebagai berikut :

Pertanyaan yang jawabannya SS; (1) 60%, (2) 60%, (3) 20%, (4) 60%

jumlah total 200% : 4 = 50% (rata-rata yang menjawab SS).

Yang jawabannya S ; (1) 20%, (2) 20%, (3) 60%, (4) 20%

jumlah total 120% : 4 = 30%. (Rata-rata yang menjawab S)

Yang jawabannya TS ; (1) 13%, (2) 13%, (3) 0%, (4) 0%

jumlah total 80% : 4 = 20%. (Rata-rata yang menjawab TS)

Kesimpulannya adalah menyatakan Pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan baik dan nyaman.

4. Gambaran Variabel Y : Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Rekom BBM, Surat STBLK keberangkatan, dan STBLK kedatangan para nelayan dengan alat tangkap *Purse Seine*

Pernyataan (1) Pelayanan Petugas dalam proses Penerbitan STBLK keberangkatan, STBLK kedatangan, dan Rekom BBM memuaskan, terdapat 9 orang (60%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 3 orang (20%) yang menyatakan Setuju (S). dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (2) Petugas memudahkan atau melancarkan jika nelayan mengurus STBLK kedatangan, STBLK kedatangan dan Rekom BBM, terdapat 12 orang (80%) orang yang menyatakan Sangat Setuju (SS), 1 orang (27%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 2 Orang (13%) yang menyatakan tidak setuju.

Pernyataan (3) Nelayan merasa puas pada layanan penerbitan dokumen – dokumen tersebut, terdapat 3 orang (20%) yang menyatakan Sangat Setuju (SS), ada 9 orang (60%) yang menyatakan Setuju (S), dan ada 3 Orang (20%) yang menyatakan tidak setuju.

Maka bisa di rata-rata sebagai berikut :

Pertanyaan yang jawabannya SS; (1) 60%, (2) 60%, (3) 20%

jumlah total 140% : 3 = 46,66% atau (47%) (rata-rata yang menjawab SS).

Yang jawabannya S ; (1) 20%, (2) 27%, (3) 60%

jumlah total 107% : 3 = 35,44% atau 35 % (Rata-rata yang menjawab S)

Yang jawabannya TS ; (1) 20%, (2) 13%, (3) 20%

jumlah total 53% : 3 = 17,66% atau 18% (Rata-rata yang menjawab TS)

Dari Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Rekom BBM, Surat STBLK (Keberangkatan), dan STBLK (Kedatangan) para nelayan dengan alat tangkap *Purse Seine* merasa puas ditunjukkan dengan presentase jawaban SS sebanyak rata-rata 46,66% dan S sebanyak rata-rata 35,66%. Dengan alasan: surat dapat terbit tepat waktu dalam berangkat melaut, petugas ramah dan mengarahkan bila ada kekurangan Namun ada catatan dengan jawaban TS sejumlah 17,66% dengan alasan : dikarenakan dokumen kapalnya banyak yang mati dan belum diperpanjang, sehingga mengakibatkan Tidak Setuju dalam memberikan pengakuan.

KESIMPULAN

Nelayan dengan alat penangkap ikan (API) *Purse Seine* di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu - Tuban dalam pengurusan beberapa dokumen memberikan pernyataan dalam pengurusan Surat Rekom BBM, Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan, dan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan memuaskan, memadai dan nyaman dilihat dari:

Variabel X_1 (Pelayanan dalam penerbitan Surat Rekom BBM), jawaban Sangat Setuju (SS)= 75%, (S)= 18%, artinya pelayanan rekom BBM diakui responden cukup bagus, sedangkan jawaban Tidak Setuju (TS)= 7% dikarenakan ada dokumen persyaratan yang tidak lengkap dan kuota bbm yang terbatas, sehingga memberikan jawaban tidak setuju.

Variabel X_2 (Pelayanan dalam penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan /STBLK), jawaban Sangat Setuju (SS) = 50%, (S)= 30%, artinya pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan diakui responden cukup baik, adapun yang menjawab Tidak Setuju (TS)=20% dikarenakan dokumen – dokumennya tidak lengkap dan dalam kondisi mati masa berlakunya, sehingga dalam pengurusan cukup lama dan responden memberikan Jawaban tidak setuju.

Variabel X_3 (Pelayanan dalam penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan /STBLK), jawaban Sangat setuju (SS) = 50%, Setuju (S)= 30%, artinya pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan diakui responden cukup lancar dan mudah, dan adapun yang menjawab Tidak Setuju (TS)=20%, karena terkendala dokumen tidak lengkap dan ada yang belum diperpanjang sehingga pengurusannya lambat, Janis responden memberikan jawaban tidak setuju.

Variabel Y Tentang Persepsi Kepuasan Nelayan (Nahkoda) dengan alat Tangkap *Purse Seine*, jawaban Sangat setuju (SS) = 47%, Setuju (S)= 35%, Artinya Persepsi masyarakat tentang pelayanan dalam penerbitan surat rekom bbm, STBLK (Keberangkatan), dan STBLK (Kedatangan) cukup baik dan memuaskan, dan adapun yang menjawab Tidak Setuju (TS)=18% dikarenakan dokumen – dokumennya tidak lengkap dan dalam kondisi mati masa berlakunya juga terbatasnya dalam pembelian bbm, sehingga responden memberikan jawaban tidak setuju,

Dari Variabel X_1, X_2, X_3 , dan Y diperoleh pernyataan bahwa nelayan alat tangkap *Purse Seine* merasa Sangat Puas ditunjukkan dengan rata-rata presentase jawaban SS=rata-rata 56%, S=rata-rata 28%, artinya responden merasa puas dan terbantu dengan adanya POS layanan terpadu satu pintu di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Bulu-Tuban, Namun ada catatan dengan jawaban rata - rata Tidak Setuju (TS) = 16% dengan alasan : keterbatasan pembelian bbm/adanya barkot dan Ketidak lengkapan dokumen kapal belum diperpanjang, sehingga mengakibatkan pengurusan dokumen terhambat dan responden memberikan pernyataan tidak setuju.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anufia B, Alhamid T. 2019. Instrumen pengumpulan data.
- [2] Djoar DW, Sahari P, Sugiyono S. 2017. Studi morfologi dan analisis korelasi antar karakter komponen hasil tanaman sereh wangi (*Cymbopogon* sp.) dalam upaya perbaikan produksi minyak.
- [3] Duli N. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS. [place unknown]: Deepublish.
- [4] Irawan A. 2018. Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI J Polit Dan Sos Kemasyarakatan*. 10(3):86–101.
- [5] Jaya IMLM. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata. [place unknown]: Anak Hebat Indonesia.
- [6] Kurniasari A, Pribowo FSP, Putra DA. 2020. Analisis efektivitas pelaksanaan belajar dari rumah (BDR) selama pandemi Covid-19. *J Rev Pendidik Dasar J Kaji Pendidik Dan Has Penelit*. 6(3):246–253.
- [7] Modal DP. 2017. Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kop Dan Usaha Mikro Kota Madiun.
- [8] Nasution HF. 2016. Instrumen penelitian dan urgensinya dalam penelitian kuantitatif. *Al-Masharif J Ilmu Ekon Dan Keislam*. 4(1):59–75.
- [9] Nurhayatin OT, Mudzakir AK, Wibowo BA. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut Di Pelabuhan Perikanan Nusantara (Ppn) Prigi Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. *J Fish Resour Util Manag Technol*. 5(1):19–27.
- [10] Putra H, Maula LH, Uswatun DA. 2020. Analisis proses pembelajaran dalam jaringan (daring) masa pandemi covid-19 pada guru sekolah dasar. *J basicedu*. 4(4):861–870.
- [11] Sakiah NA, Effendi KNS. 2021. Analisis kebutuhan multimedia interaktif berbasis PowerPoint materi aljabar pada pembelajaran matematika SMP. *JP3M (Jurnal Penelit Pendidik Dan Pengajaran Mat*. 7(1):39–48.
- [12] Suhartoyo S. 2019. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Adm Law Gov J*. 2(1):143–154.
- [13] Wijaya H. 2018. Analisis data kualitatif model Spradley (etnografi).
- [14] Yuliani W. 2018. Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *Quanta*. 2(2):83–91.
- [15] Yusriadi Y, Misnawati M. 2017. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *J Ilm Ilmu Adm Publik*. 7(2):99–108.
- [16] Zellatifanny CM, Mudjiyanto B. 2018. Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom J Media Dan Komun*. 1(2):83–90.