

ANALISIS PENERAPAN MAKLUMAT PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBRANGAN
GILIMANUK CABANG KETAPANG

Nur Rahmawati

nurrachma2206@gmail.com

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) - Gilimanuk Cabang Ketapang

Abdul Fatah Fanani

fafan.fanani@gmail.com

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of the application of service information at the Gilimanuk Ferry Port, Ketapang Branch, using the service information theory/service charters by Pat Barret. The research method used was descriptive qualitative by conducting interviews and analyzing existing data at the Gilimanuk Ferry Port, Ketapang Branch. The research results show that the service information at the Gilimanuk Ferry Port, Ketapang Branch, is running well, although some improvements or updates are still needed in its implementation. This is certainly in accordance with the Service Standards in the Regulations of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 62 of 2019. This study provides recommendations for Gilimanuk Ferry Port to maintain and require minimal updates to existing service information.

Keywords: service information, service standards, implementation of service information

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis penerapan informasi layanan di Pelabuhan Feri Gilimanuk, Cabang Ketapang, menggunakan teori informasi layanan/piagam layanan oleh Pat Barret. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara dan menganalisis data yang ada di Pelabuhan Feri Gilimanuk, Cabang Ketapang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi layanan di Pelabuhan Feri Gilimanuk, Cabang Ketapang, berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan atau pembaruan dalam implementasinya. Hal ini tentu sesuai dengan Standar Layanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019. Studi ini memberikan rekomendasi bagi Pelabuhan Feri Gilimanuk untuk mempertahankan dan melakukan pembaruan minimal terhadap informasi layanan yang ada.

Kata kunci: informasi layanan, standar layanan, implementasi informasi layanan

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Pasal 25A bahwasanya wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang bercirikan nusantara dengan wilayah, dan batas serta hak ditetapkan dengan Undang-Undang. Indonesia sendiri merupakan sebuah negara kepulauan dengan 17.000 pulau yang mana dua pertiga dari luas wilayahnya merupakan perairan. Berdasarkan hasil dari konvensi Hukum Laut Internasional (UNCLOS) pada tanggal 10 Desember 1982, ditetapkan bahwa luas laut Indonesia yakni sebesar 3.257.357 km² serta dataran sekitar 1.919.440 km².

Perairan Indonesia dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 merupakan laut territorial Indonesia beserta dengan perairan kepulauan dan perairan pedalaman. Mengingat bahwa dua pertiga dari luas wilayah yang dimiliki Indonesia merupakan perairan, maka Pemerintah Indonesia menyediakan sebuah sistem transportasi yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, juga memperkuat kedaulatan negara. Dimana sistem transportasi ini dibedakan menjadi 3, yakni (1) angkutan laut; (2) angkutan sungai dan danau; dan juga (3) angkutan penyebrangan.

Angkutan penyebrangan adalah jenis angkutan yang memiliki berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh air, sehingga dapat mengangkut orang dan kendaraan beserta dengan muatan yang ada didalamnya. Angkutan penyebrangan ini biasanya beroperasi sebagai penghubung antar dua wilayah atau lebih dalam jarak yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pengoperasian angkutan jenis ini diperlukannya sebuah tatanan kepelabuhan yang andal juga berkemampuan tinggi, menjamin efisiensi serta memiliki daya saing global untuk

menunjang pembangunan nasional serta daerah yang berwawasan nusantara.

Salah satu pelabuhan yang beroperasi dan menjadi pelabuhan angkutan penyebrangan yang ada di Indonesia yakni Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk, Jembrana, Bali. Seperti yang telah diketahui bahwa Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang ada di Indonesia dan sudah melalang buana di kancah Internasional. Maka tak sedikit dari wisatawan yang berasal dari dalam dan luar negeri yang berminat datang ke Bali. Wisatawan yang berencana datang menuju Bali dapat memilih satu diantara dua pilihan transportasi yang disediakan oleh Pemerintah Indonesia, yakni dengan menggunakan transportasi jalur udara (pesawat terbang) atau menggunakan transportasi jalur laut (kapal).

Namun tentu saja yang menjadi fokus pada penelitian yang dilakukan ini adalah penggunaan transportasi dengan menggunakan jalur laut. Transportasi dengan jalur laut ini dinilai merupakan salah satu dari jenis transportasi yang "murce" (murah cekali) oleh wisatawan dari dalam dan luar negeri. Tentu saja dalam penggunaan transportasi jalur laut bukan hanya pelabuhannya saja yang menjadi fokus andal dan berkemampuan tinggi, menjamin efisiensi dan memiliki daya saing global tetapi juga dalam hal pelayanan yang menjadi titik tumpu dalam penilaian.

Pelayanan transportasi saling berkompetisi dalam memberikan kepuasan bagi setiap pengguna jasa karena aspek pelayanan sangatlah penting bagi perkembangan bisnis perusahaan. Setiap perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan prima, karena terciptanya kepuasan pengguna jasa dapat memberikan manfaat. Manfaat yang diperoleh meliputi adanya hubungan baik antara perusahaan dengan pengguna jasa serta menjadikan transportasi tersebut sebagai pilihan utama bagi pengguna jasa

Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk sebagai simpul transportasi strategis bagi Pulau Jawa dan Bali yang memiliki peran dalam mendukung mobilitas penumpang, perdagangan, juga pendistribusian barang, seiring dengan meningkatnya volume aktivitas, makin besar pula tuntutan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk.

Tentu saja dalam fokus memberikan pelayanan prima, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku pengelola Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang ini terus mengembangkan layanan yang ada di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk, salah satunya adalah dengan dibuatkannya Maklumat Pelayanan yang kemudian hal ini tertulis didalam Surat Keputusan General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Tentang Standar Pelayanan yang ditetapkan pada tanggal 22 Juni 2023.

Surat Keputusan General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang merupakan sarana dalam perwujudan Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk dalam memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, sehingga dalam hal ini Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk memberikan pernyataan kesanggupan dan kewajiban pihak penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan. Tentu saja karena Surat Keputusan ini diterbitkan sejak Juni 2023 peneliti ingin melakukan pengevaluasian terhadap berjalannya maklumat pelayanan yang ada.

Beberapa faktor yang melatarbelakangi pentingnya Analisis Penerapan Maklumat Pelayanan antara lain yakni (1) semakin tingginya volume pengguna jasa dan kendaraan setiap harinya yang membutuhkan informasi bagi pengguna jasa akurat, mudah diakses, dan membantu kelancaran arus. (2) dalam

proses bongkar muat, pemeriksaan dokumen, dan keamanan di Pelabuhan haruslah konsisten dan tidak menimbulkan kerancuan bagi pengguna jasa. (3) diperlukannya sistem informasi yang tersedia secara cepat dan terintegrasi melalui aplikasi digital, papan informasi digital maupun layanan *online*. (4) memastikan bahwa informasi bagi pengguna jasa disampaikan secara terbuka, akurat dan mudah dipahami. Juga (5) memastikan bahwa tidak adanya pengguna jasa yang mengeluhkan terkait ketidakjelasan informasi, lambatnya pembaruan jadwal, ataupun kesulitan dalam mengakses layanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang ini.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan digunakannya metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang akan dilakukan dengan *setting* tertentu yang ada di dalam kehidupan riil (alamiah) dengan tujuan menginvestigasi juga memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa fenomena tersebut terjadi serta bagaimana fenomena tersebut bisa terjadi. Artinya riset kualitatif berbasis kepada konsep *going exploring* yang melibatkan *in-depth and case oriented study* (Chairiri, 2009: 9; Fadli, 2021). Dimana lokasi penelitian ini adalah di Pelabuhan Gilimanuk Cabang Ketapang.

Fokus penelitian merupakan hal yang menjadi pusat investigasi dalam suatu studi. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah (1) Analisis Penerapan terhadap Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang. Adapun dimensi-dimensi dalam Analisis Penerapan terhadap Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang ini mengacu kepada *service charters* menurut Barrett (2003) meliputi a. Standar Pelayanan; b. Hak dan Kewajiban Pengguna Jasa, c. Prosedur

Pengaduan, dan d. Komitmen Pelayanan. (2) Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang. Adapun dimensi-dimensi dalam faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang seperti a. Faktor internal yang mendukung implementasi Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang; b. Faktor eksternal yang mendukung implementasi Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang; c. Faktor internal yang menghambat implementasi Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang; d. Faktor eksternal implementasi Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk Cabang Ketapang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan sebuah prosedur kerja standar yang dituliskan untuk memastikan semua proses operasional berjalan dengan konsisten, efisien, dan teratur. Standar pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk berdasarkan Surat Keputusan General Manager PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang berisikan tentang pedoman pelayanan minimal yang wajib dilakukan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat

Standar Pelayanan

Seperti yang diketahui bahwasanya setiap perusahaan pastinya menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan ini dijadikan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan/jasa yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan penyedia layanan/jasa. Di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk sendiri dalam penerapan standar pelayanan terdapat acuan yang digunakan dalam melayani pengguna jasa, yakni sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan yang kemudian disingkat menjadi SPM Angkutan Penyebrangan merupakan persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyebrangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. (Perhubungan, n.d.)

untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penyebrangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan Surat Keputusan General Manager PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang tercantumkan pada lampiran surat, komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yakni sebagai berikut:

Tabel 1. Komponen Standar Pelayanan Gilimanuk

No	Komponen	Keterangan
A.	Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
	Produk layanan	Pelayanan penyebrangan di Pelabuhan
	Persyaratan Pelayanan	Pembelian Tiket Penyebrangan: Nomor Kartu Identitas Tiket Penyebrangan
	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	Alur Penyebrangan Pelabuhan Gilimanuk: Pengguna Jasa melakukan pemesanan tiket melalui Ferizy/Go Show sesuai dengan Kartu Identitas Cetak <i>Boarding Pass</i>

		Petugas melakukan validasi tiket, apabila tidak adanya kendala, petugas dapat mengarahkan pengguna jasa untuk menunggu di ruang tunggu atau parker siap muat Petugas melakukan <i>scan boaring pass</i> pada perangkat <i>turnstile</i> dan mengarahkan ke kapal penyebrangan
	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
	Biaya/tarif	(terlampir)
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan kritik dapat disampaikan melalui: Telepon: (021) 191 Email: cs@indonesiaferry.co.id WhatsApp: 081-1021-191 Twitter: @asd191 Facebook: ASDP INDONESIA FERRY Instagram: @asd191 SP4AN LAPOR!: lapor.go.id
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi	
	Dasar Hukum	Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) tanggal 3 Oktober 2022 Nomor: KD.217/OP.204/ASDP-2022 tentang Desain Service Touch Point di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) tanggal 16 Mei 2023 Nomor: KD.226/HK.002/ASDP-2023 tentang Standar Hospitality Frontliners di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
	Sarana, prasarna, dan/atau fasilitas	Kursi, ruang tunggu, fasilitas pendukung lainnya
	Kompetensi pelaksana	Petugas Tiket Menguasai prosedur pelayanan berupa transaksi penjualan tiket, Validasi Tiket, dan mampu mengarahkan kepada pengguna jasa Petugas Keamanan Menguasai tata tertib dan pengamanan di lingkungan Pelabuhan
	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Supervisi dan Manager Usaha
	Jumlah Pelaksana	30 Petugas
	Jaminan Pelayanan	Pelabuhan memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Prosedur Operasional Pelabuhan dan Pelayanan Tiket, KD Service Touch Point, dan KD Hospitality Petugas berpedoman nilai - nilai unit kerja 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
	Jaminan Keamanan	Bahwa Armada yang dioperasikan memenuhi SPM yang ditentukan oleh otoritas;

		Tarif tiket penyebrangan termasuk didalamnya asuransi jiwa dan kendaraan selama menyebrang
	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Hasil Survey Kepuasan dan Fokus Pengguna Jasa

Sumber: Surat Keputusan General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Standar pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk mengacu pada SPM Angkutan Penyebrangan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, yang kemudian dituliskan pada Surat Kewajiban bagi pengguna jasa sebagai berikut:

1. Sudah dimilikinya tiket penyebrangan yang sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk/Kartu Identitas lainnya (dalam hal ini bisa digunakannya seperti Surat Ijin Mengemudi, Parpor, dan lain-lainnya);
2. Menuliskan nomor kendaraan sesuai dengan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) juga sesuai dengan kendaraan yang dikendarai untuk menyebrang;
3. Jumlah penumpang dalam kendaraan harus sesuai;
4. Bagi kendaraan barang diwajibkan untuk tidak *Over Dimension* dan *Over Loading* (ODOL);
5. Pengguna jasa sudah dapat melakukan *check in* (masuk pelabuhan) sejak 2 (dua) jam sebelum dari jadwal yang sudah dipilih sebelumnya;
6. Tiket akan hangus (*expired*) apabila pengguna jasa belum masuk pelabuhan (melakukan *check in*) hingga batas waktu jadwal masuk pelabuhan yang sudah dipilih;

Keputusan General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Tentang Standar Pelayanan juga dalam penerapannya dilakukan evaluasi atau monitoring secara berkala setiap 1 bulan sekali.

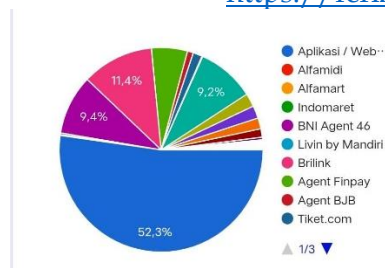
7. Jadwal keberangkatan kapal dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti kondisi cuaca dan operasional pelabuhan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Hak dan Kewajiban Pengguna Jasa

Hak pengguna jasa layanan Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk sebagai berikut:

1. Berhak mendapatkan pelayanan yang baik saat menggunakan layanan jasa di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk;
2. Berhak menikmati dan menjaga segala fasilitas yang telah disediakan oleh Pelabuhan Gilimanuk;
3. Berhak mengetahui informasi keberangkatan kapal dengan jelas dari petugas yang ada di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk;
4. Berhak memilih akan menaiki kapal mana yang ingin dinaiki saat menyebrang menuju Ketapang;

Hak dan kewajiban pengguna jasa ini terdapat pada laman pembelian tiket melalui aplikasi atau website resmi pembelian tiket milik PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), **Ferizy** (Naik Ferry, *Easy!*) dan atau <https://ferizy.com/>



Gambar 1. Presentase Pembelian tiket oleh pengguna jasa

a. Prosedur Pengaduan

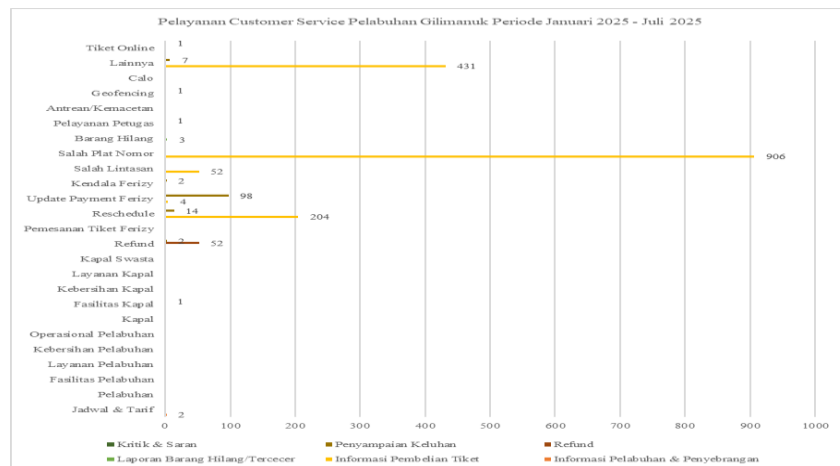
Salah satu hal yang menjadi dasar penting lainnya dalam layanan jasa yakni tersedianya prosedur pengaduan bagi pengguna layanan jasa atau pengguna jasa layanan. Prosedur pengaduan ini merupakan sarana bagi pengguna jasa khususnya di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk ini atau pihak terkait lainnya dalam menyampaikan keluhan, saran, atau masukan yang berhubungan dengan pelayanan yang didapatkan, fasilitas, atau operasional kapal.

Tujuan adanya prosedur pengaduan ini adalah saran, pengaduan, kritik, dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional pelabuhan.

Alur pelayanan yang ada di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk ini dapat dikatakan baik, karena tersedianya petugas

informasi disetiap pilihan layanan seperti pejalan kaki, sepeda motor, dan mobil/truk yang mana mereka selain melakukan pengecekan terhadap tiket mereka juga memberikan informasi terkait hal-hal yang ada di Pelabuhan Gilimanuk. Selain itu juga terdapat Customer Service yang membantu melayani ketika pengguna jasa mengalami kendala saat menggunakan jasa layanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk.

Hal ini tentu saja memudahkan pengguna jasa jika mereka membutuhkan informasi apa saja di Pelabuhan atau saat mengalami kendala selama di Pelabuhan dan saat menuju ke Pelabuhan mereka dapat menghubungi layanan Customer Service yakni 112 yang terhubung dengan Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk sehingga kendala ataupun informasi yang dibutuhkan dapat disampaikan dan terselesaikan dengan optimal



Gambar 2. Pelayanan Customer Service Periode Januari - Juli 2025

b. Komitmen Pelayanan

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam mewujudkan komitmen pelayanan prima bagi pengguna jasa Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk menuliskannya dalam Visi dan Misi juga pada Maklumat Pelayanan yang tertuang pada Surat Keputusan General Manager PT ASDP

Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Tentang Standar Pelayanan.

Visi

“Terdepan dalam menghubungkan masyarakat dan pasar melalui jasa penyebrangan - pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata *waterfront*”

Misi

1. Menciptakan dan mengoptimalkan nilai perusahaan dengan menghubungkan masyarakat dan pasar;
2. Menekankan keunggulan operasional melalui:
 - a) Budaya pelayanan yang professional dan berkualitas;
 - b) Fasilitas pelabuhan terintegrasi, armada dan infrastruktur yang andal;
6.
 - c) Penerapan teknologi berbasis nilai.
3. Aktif mendukung dan berperan dalam pengembangan ekonomi melalui layanan logistic dan tujuan wisata pilihan;
4. Secara konsisten mengedepankan keselamatan dan layanan penuh keramahan, tulus, dan berkualitas; dan
5. Penerapan standar lingkungan berkelanjutan.



Gambar 3. Maklumat Pelayanan Pelabuhan penyebrangan Gilimanuk

c. Faktor Yang Memengaruhi

Tentu saja dalam Pelaksanaan Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk terdapat beberapa faktor yang memengaruhi, hal ini dapat termasuk pada faktor yang mendukung ataupun faktor yang menghambat berjalannya Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk. Berikut faktor yang memengaruhi Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk:

1. Faktor Pendukung

1) Faktor Internal

Yang menjadi faktor pendukung internal dalam pelaksanaan Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk adalah PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku sebagai pelaksana utama selalu membuat inovasi baik dalam pelayanan ataupun tatanan kepelabuhan sehingga pengguna jasa merasa puas

dalam menggunakan layanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk.

2) Faktor Eksternal

Faktor pendukung eksternal yakni dilakukan kerjasama dengan Kementerian Perhubungan dalam pengawasan rutin di Pelabuhan Gilimanuk.

2. Faktor Penghambat

1) Faktor Internal

Faktor penghambat internal yang ada di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk ini adalah masih banyak pengguna jasa yang membeli tiket melalui agen travel atau lainnya yang bukan merupakan agen resmi dari PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk salah satunya yakni cuaca ekstrem, terjadinya bencana alam yang kemudian menyebabkan lonjakan penumpang yang tidak terduga,

SIMPULAN

Penerapan Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk secara garis besar telah sesuai karena berdasarkan indikator yang ada pada buku *Government Sector Accountability – The Impact in the Australian Public Service* oleh Pat Barrett (2003). Faktor yang memengaruhi penerapan Maklumat Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Gilimanuk. Dari faktor internal adalah selalu melakukan inovasi dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa dan melakukan penilaian kinerja pegawai secara rutin. Sedang dari faktor eksternal

DAFTAR PUSTAKA

Abou-Malham, S., Hatem, M., & Leduc, N. (2013). Understanding The Abou-Malham, S., Hatem, M., & Leduc, N. (2013). Understanding The Implementation Of A Complex Intervention Aiming To Change A Health Professional Role: A Conceptual Framework For Implementation Evaluation. *Open Journal Of Philosophy*, 03(04), 491-501. <https://doi.org/10.4236/Ojpp.2013.34071>

Ayu Mirayani Pradnyadari, N. L. M., Yoga, I. W. G. D., & Goncalves, J. M. G. (2022). Evaluasi Pelayanan Penumpang (Studi Kasus: Pelabuhan Dili Timor Leste). *Reinforcement Review In Civil Engineering Studies And Management*, 1(1), 11-19. <https://doi.org/10.38043/Reinforcement.V1i1.4058>

Barrett, P. (2003). *Queensland Commonwealth Regional Heads Forum 15 Th Annual Government Business Conference Government Sector Accountability – The Impact Of Service Charters In The Australian Public Service*. May. <https://www.anao.gov.au/Work/Speeches-And-Papers/Government-Sector-Accountability-The-Impact-Service-Charters-The-Australian-Public-Service>

Clifton, J., Comín, F., & Díaz Fuentes, D. (2005). "Empowering Europe's Citizen": Towards A Charter For Services General Interest. *Public Management Review*, 7(3), 417-443. <https://doi.org/10.1080/1471903>

menjalin kerjasama dengan Kementerian Perhubungan dalam proses pengawasan rutin untuk alat prouksi di Pelabuhan Gilimanuk.

Sedangkan faktor penghambat dari faktor internal masih ada pengguna jasa yang membeli tiket melalui agen atau biro travel yang mana terkadang data manifest yang dimasukkan tidak sesuai dengan aslinya. Sementara dari faktor eksternal dalam hal pelaksanaan, kondisi alam atau cuaca sangat berpengaruh dalam kelancaran arus pelaksanaan penyebrangan di Pelabuhan Gilimanuk.

0500181052

Dan, S. P., Peneliti, T. I. M., & Penulis, D. A. N. (N.D.). *Studi Pertumbuhan Dan Pemudaran Kota Pelabuhan: Kasus Gilimanuk - Jepara*.

https://Repository.Kemdikbud.Go.Id/14193/1/Studi_Pertumbuhan_Dan_Pemudaran_Kota_Pelabuhan_Kasus_Gilimanuk_Jepara.Pdf

Dewi, D. S. K. (2019). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. UM Jakarta Press, 268.

https://eprints.umpo.ac.id/10663/1/Buku_Ajar_Kebijakan_Publik.Pdf

Dhanapala, R. M. (2021). Triangular Framework For Curriculum Development In The Education Sector. *Oalib*, 08(06), 1-10.

<https://doi.org/10.4236/Oalib.1107490>

Duevel, C. (2019). SAGE Research Methods. In *The Charleston Advisor* (Vol. 19, Issue 4).

<https://doi.org/10.5260/Chara.19.4.38>

Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54.

<https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1.38075>

Leonardo, F. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Penumpang Kapal Laut (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1-9.

<http://Repository.Stei.Ac.Id/1528>

/

1 Pelabuhan Galala Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1-19.

<https://ojs.ukim.ac.id/index.php/Manumata/article/view/1027/758>

Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1945 Tentang Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Perairan Indonesia

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyebrangan

Surat Keputusan direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.56/HK.002/ASDP-2024

Tentang Standar Fasilitas Minimal Pelabuhan di Lingkungan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).