

Analisis Pelayanan Publik Proses Persetujuan Berlayar Kapal Perikanan di PPP Mayangan Kota Probolinggo

Faisal Hidan Vidyarna, Renny Candradewi Puspitarini, Mastina Maksin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

faisalhidanvidyarna@gmail.com; renniefb@gmail.com; mastinamaksin@upm.ac.id

Abstract. Public service is one of the government's primary functions in providing effective, efficient, and transparent services to the public. The sailing permit approval process is one of the most common public services in the maritime sector. A sailing permit is an official document issued to fishing vessels as proof that the vessel meets the administrative and technical requirements for fishing at sea. This study aims to analyze the quality of public services in the process of approving fishing vessels for departure at the Mayangan Coastal Fishing Port (PPP) in Probolinggo City using an explanatory qualitative method. Interviews and observations were conducted with service officers, vessel owners, and crew members using public service quality indicators such as tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy to assess the quality of service provided by officers at the Mayangan PPP. This service quality assessment found that public services related to the approval process for fishing vessels at the Mayangan Port and Port Authority (PPP) have generally been carried out satisfactorily, with an average score of. This is evident from the availability of service facilities and infrastructure, clear service procedures, and the staff's ability to provide information to the fishing community. Efforts are needed to improve service quality by enhancing staff competence, streamlining service procedures, and utilizing digital service systems so that the sailing approval process can be faster, more transparent, and more accountable. It is hoped that these improvements in service quality will make it easier for fishermen to carry out their fishing activities and support more orderly and sustainable management of the fisheries sector at the Mayangan Fishing Port in Probolinggo City.

Keywords: public services, service quality, sailing permits, fishing vessels, coastal fishing ports

Abstrak. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Proses persetujuan berlayar merupakan menjadi pelayanan publik paling populer di sektor kelautan. Persetujuan berlayar merupakan dokumen resmi yang diberikan kepada kapal perikanan sebagai bukti bahwa kapal tersebut telah sesuai dengan persyaratan administrasi dan teknis untuk menangkap ikan di laut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam proses persetujuan berlayar kapal perikanan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Mayangan Kota Probolinggo dengan menggunakan metode kualitatif eksplanatif. Wawancara dan observasi dilakukan terhadap petugas pelayanan, pemilik kapal, dan anak buah kapal menggunakan indikator kualitas pelayanan publik seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di PPP Mayangan. Penilaian kualitas pelayanan ini menghasilkan bahwa pelayanan publik dalam proses persetujuan berlayar kapal perikanan di PPP Mayangan secara umum telah berjalan dengan cukup baik dengan rata-rata skor. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat nelayan. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital agar proses persetujuan berlayar dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nelayan dalam menjalankan aktivitas penangkapan ikan serta mendukung pengelolaan sektor perikanan yang lebih tertib dan berkelanjutan di PPP Mayangan Kota Probolinggo.

Kata kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, persetujuan berlayar, kapal perikanan, pelabuhan perikanan pantai

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted May 29, 2026

* Faisal Hidan Vidyarna: Email: faisalhidanvidyarna@gmail.com

PENDAHULUAN

Sebagai negara kepulauan yang didominasi wilayah perairan, Indonesia memiliki kekayaan sumber daya laut yang luar biasa. Hal ini menjadikan transportasi air sebagai bagian tak terpisahkan dari jati diri bangsa dalam menghubungkan pulau-pulau. Berdasarkan UU Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, transportasi laut berfungsi sebagai penggerak ekonomi, perekat persatuan nasional, wujud nyata Wawasan Nusantara, penguat pertahanan negara, serta sarana diplomasi antarbangsa. Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, penumpang dan/atau barang yang diangkut dan/atau dipindahkan dengan menggunakan kapal disebut sebagai angkutan di perairan. Hal tersebut dimaknai bahwa kapal dijadikan pilihan moda transportasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat untuk pengangkutan barang maupun penumpang. Adapun pelaksanaannya didasarkan pada perjanjian pengangkutan (Ridwan Labatjo, 2019:2).

Masalah pungutan liar atau pungli di wilayah pelabuhan kembali meresahkan saat Presiden Republik Indonesia Joko Widodo mendapatkan informasi keluhan dari berbagai sopir truk kontainer di wilayah Tanjung Priok Jakarta, beberapa waktu lalu (*Kompas*, 12/6/2021). Beredar faktanya bukan soal pemalakan kepada sopir truk oleh aksi preman, pungli juga kemungkinan sudah menjadi hal biasa di industri jalur pelayaran. Korban tidak cuma kapal niaga nasional (INSA), tetapi melebar ke kapal-kapal rakyat tradisional (Pelra) yang melayani kebutuhan logistik antar pulau atau kapal nelayan. Perlu dicatat, sebelum terbit Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 87 Tahun 2016 tanggal 21 Oktober tentang Saber Pungli, kapal nelayan, armada pelayaran rakyat sering menjadi bulan-bulanan oknum penegakan hukum di laut.

Analisis kualitas pelayanan publik merupakan instrumen evaluasi berkelanjutan yang krusial untuk memberikan rekomendasi peningkatan layanan di tengah berbagai keterbatasan. Pendekatan teoritis yang sering digunakan adalah konsep *Service Quality (SERVQUAL)* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2016), yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati untuk mengukur kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diterima. Selain itu, dimensi responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas dari teori Lenvinne dalam Hardiyansyah (2018) turut memperkuat kerangka analisis ini agar pelayanan publik menjadi lebih terukur dan akuntabel.

Berdasarkan Permen KP No. 3/2013, Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar sebagai syarat mutlak bagi kapal untuk meninggalkan pelabuhan perikanan. Penerbitan dokumen ini mewajibkan kapal untuk mematuhi serangkaian prosedur administratif dan teknis guna menjamin keamanan pelayaran. Secara administratif, kapal harus melengkapi dokumen perizinan yang sah, sementara kelayakan teknis mencakup aspek kelaiklautan fisik kapal, kesiapan alat tangkap, serta kelayakan ruang simpan yang memenuhi standar nautis. Berdasarkan Pasal 207 ayat 3 UU Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008, Syahbandar merupakan pejabat pemerintah di pelabuhan yang ditunjuk langsung oleh Menteri Perhubungan dengan otoritas tertinggi.

Fokus penelitian ini adalah meliputi bagaimana kualitas pelayanan publik dalam proses persetujuan berlayar di UPT PPP Mayangan. Mendukung urgensi penelitian karena pelayanan publik belum mencerminkan kebijakan nasional yakni belum tercipta koordinasi yang optimal lintas sektor antara UPT PPP Mayangan. Adapun penelitian bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh UPT PPP Mayangan dalam proses persetujuan berlayar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan instrumen scorecard untuk melakukan asesmen terhadap pelayanan di lokasi penelitian. Aspek yang diukur dalam asesmen berpedoman pada *servqual* atau kualitas pelayanan yang diukur secara interpretatif.

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Mayangan yang berlokasi di Jalan Kalibaru Timur No. 1, Kelurahan Mayangan, Kecamatan Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa UPT PPP Pelabuhan Mayangan merupakan salah satu pelabuhan perikanan yang aktif melayani perizinan kapal perikanan di wilayah pesisir utara Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian ini Kantor Administrasi UPT PPP Mayangan tempat utama pelayanan perizinan kapal perikanan dilakukan, termasuk loket pendaftaran, ruang tunggu, dan ruang pelayanan dokumen. Di lokasi ini peneliti mengamati proses pelayanan, interaksi petugas dengan pemohon izin, serta sistem administrasi yang diterapkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan, menganalisis kondisi yang terjadi berdasarkan fakta-fakta di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan perizinan kapal perikanan dilaksanakan, hambatan yang dihadapi. Adapun penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang memuat 5 aspek *SERVQUAL* yang diteliti di UPT PPP Mayangan, Kota Probolinggo sebagai berikut:

No	Aspek Servqual yang diteliti	Variabel Operasional	Aspek <i>ServQual</i>
1	Fasilitas ruang tunggu & kebersihan loket UPT.	Kebersihan, komputer, alur prosedur, profesionalisme petugas, formulir terorganisir, WiFi, fasilitas(toilet/musholla), parkir, papan loket, teknologi (barcode/WA).	Tangibles (Bukti Fisik)
2	Akurasi data dan ketepatan waktu penerbitan izin berlayar.	Waktu terbit SPB, keandalan sistem online, akurasi dokumen, jam operasional, ketelitian verifikasi, solusi masalah teknis, ketepatan cek fisik, kejelasan PNBP, kerapian arsip, validasi TTE.	Reliability (Keandalan)
3	Kecepatan petugas membantu kendala dokumen kapal.	Respon WA, kesiapan antrian, bantuan pengisian sistem, penanganan error data, info aturan baru (proaktif), fleksibilitas darurat, waktu tunggu, keberadaan petugas, estimasi waktu, respon saran/kritik.	Responsiveness (Daya Tanggap)
4	Keamanan data dan transparansi biaya (Bukan Pungli).	Regulasi; kompetensi; keramahan; biaya (bebas pungli); data; dasar hukum; komunikasi; anti calo; sertifikasi; integritas.	Assurance (Jaminan)
5	Kemudahan komunikasi dan perhatian petugas.	Akses; kebutuhan & kendala; kesabaran; konsultasi; prioritas; kontak pejabat; solusi; disabilitas; tindak lanjut.	Empathy (Empati)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut penjelasan petugas kesyahbandaran UPT PPP Mayangan dalam wawancaranya untuk syarat surat persetujuan berlayar untuk yang pertama SIPI itu diterbitkan dari Kementerian Kelautan Perikanan (pusat). Kedua STBLK Kedatangan diterbitkan dari kantor UPT PPP Mayangan adalah ketika kapal masuk tanggal berapa kemudian nanti pada saat kapal mau berangkat itu tanggal berapa. Diketahui nanti kapal berapa hari kapal

bersandar di pelabuhan. Tujuannya STBLK untuk mengetahui berapa lama kapal bersandar di pelabuhan, nanti berpengaruh kepada retribusi jasa tambat kapal. Kapal bersandar itu dihitung sekian rupiah per $\frac{1}{4}$ etmal ($\frac{1}{4}$ hari per 6 jam) dihitung. Dihitung dari panjang kapal, Gross Tonnage berapa, nanti STBLK diketahui baru muncul nanti invoice (tagihan). Invoice diterbitkan oleh bagian tata kelola yang ditandatangani langsung kepala pelabuhan. Invoice harus dibayar baru muncul tanda terimanya, nah tanda terima itulah nanti di upload di Teman SPB atau di E-PIT. Ketiga KTP nahkoda. Keempat Surat Ukur Pas Besar diterbitkan oleh Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan (KSOP). Ini dari Kementerian Perhubungan, dibawahnya itu ada yang namanya Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Jadi, KSOP ini berada dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Kelima Buku Kesehatan Kapal diterbitkan oleh Balai Kekarantina Kesehatan (BKK) ini dibawah Kementerian Kesehatan. Sebelum kapal melaut harus diperiksa terlebih dahulu. Keenam SLO (Sertifikat Laik Operasi) diterbitkan oleh PSDKP (Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan). Diperiksa dalam segi peralatan alat tangkap, apakah sesuai tidak dengan SIPI nya. Dan juga memeriksa pelanggaran jalur, VMS (Vessel Monitoring System) misalnya, GPS atau VMS dimatikan PSDKP nya tahu. Ketujuh Sertifikat Pengawakan Kapal, seperti BST, ANKAPIN, ATKAPIN, buku pelaut perikanan. Dulu diterbitkan oleh KAPI (Kelaikan Pengawakan Kapal Perikanan), sekarang ada lembaga sendiri yaitu PUSLAT (Pusat Pelatihan) di bawah naungan Kementerian Kelautan Perikanan. Kedelapan Surat Keterangan Sehat Awak Kapal Perikanan (untuk ABK nya), diterbitkan dari klinik kesehatan, puskesmas. Kesembilan PKL (Perjanjian Kerja Laut), antara operator kapal pemilik dengan ABK. Dibuat berdasarkan kesepakatan antara nahkoda kapal dengan ABK kapal (kontrak), ditulis hak dan kewajiban dari awak kapal. Sepuluh SKKP (Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan) diterbitkan Kementerian Kelautan Perikanan. Sebelum kapal berangkat wajib dilakukan pemeriksaan fisik kapal, barulah sertifikat diterbitkan. Sebelas, Bukti Bayar PNBPN atau Retribusi Daerah, ini berhubungan dengan STBLK. Perbedaan jasanya tambat labuhnya. Tapi PNBPN nya yang diambil dari hasil tangkapan. Pada waktu bongkar ikan, langsung ditimbang petugas tersebut dinamakan petugas enumerator dari Kementerian Kelautan Perikanan (pusat). Setelah ditimbang oleh petugas kemudian jenis ikan, harga ikan dikalikan indeks nya, kalau kapal 30 GT - 60 GT itu indeksnya 5% PNBPN. Lebih dari 60 GT - 200 GT itu indeksnya 10% Ketentuan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kemudian dibayarkan mendapatkan kode billing langsung dari Kementerian Keuangan, masuk ke kas negara. Dua belas foto kapal, diupload disampaikan kepada petugas saat permohonan untuk mendapat Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Tiga belas, faktur pajak BBM pengisian solar subsidi. Empat belas, Crew List menunjukkan berapa jumlah awak kapalnya. Lima belas Manifest dokumen yang menunjukkan bahwa barang muatan kapal dan barang awak kapal. Enam belas SKAT (Surat Keterangan Aktivasi Transmitter). Dokumen resmi yang menyatakan bahwa transmitter (pemancar) pada kapal perikanan sudah aktif dan bisa dipantau oleh sistem pemantauan kapal perikanan (SPKP) Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP).

Dalam perizinan kapal perikanan khususnya di UPT PPP Mayangan tersebut terbagi menjadi dua perizinan kapal perikanan, yaitu izin kapal perikanan pusat dan izin kapal perikanan daerah. Kapal daerah maksudnya kapal lokal kalau kapal izin pusat itu kapal yang berizin yang menerbitkan pusat. Kalau kapal izin daerah itu yang menerbitkan provinsi, Kalau kapal izin pusat kapal sudah kena PNBPN (Penarikan Ikannya) datang. Kemudian dilaporkan, dan akan ditimbang dikenakan biaya PNBPN. Kapal dibawah 30 GT sekitar 5%, kalau di atas itu

10% ditentukan dari harga nasional, jadi tidak sembarangan kasih harga ikan semua ada ketentuannya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam pengurusan izin berlayar di UPT Pelabuhan Perikanan (Kesyahbandaran) telah berjalan dengan pola yang relatif konsisten terhadap prinsip-prinsip dasar pelayanan publik modern, yaitu kepastian prosedur, responsivitas, efisiensi, kompetensi aparatur, serta akuntabilitas administratif. Narasi berikut menyusun temuan tersebut secara sistematis dengan mengaitkannya pada kerangka teoritik pelayanan publik dan regulasi nasional yang relevan.

Pertama, dari aspek sikap dan perilaku aparatur, narasumber menekankan bahwa petugas bersikap ramah, tidak kaku, dan tidak berbelit-belit. Karakter pelayanan seperti ini menunjukkan adanya orientasi pada pendekatan humanistik dalam interaksi birokrasi. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan, dimensi ini berkaitan dengan “empathy” dan “assurance” sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL. Empathy tercermin dalam kemampuan petugas memahami kebutuhan pengguna layanan, sementara assurance berkaitan dengan sikap sopan, kompeten, dan mampu menumbuhkan rasa percaya. Wawancara memperlihatkan bahwa relasi antara petugas dan pelaku usaha perikanan tidak bersifat hierarkis yang kaku, melainkan dialogis dan solutif. Ini merupakan indikator penting bahwa budaya birokrasi telah bergerak dari model administratif tradisional menuju pendekatan pelayanan berbasis pengguna (*citizen-centered service*).

Kedua, dari sisi kejelasan prosedur dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), narasumber menyatakan bahwa seluruh proses permohonan izin berlayar dilakukan sesuai SOP dan tidak terdapat pelanggaran prosedur. Kepatuhan terhadap SOP merupakan elemen kunci dalam mewujudkan prinsip kepastian hukum dan non-diskriminasi dalam pelayanan publik, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Implementasi pelayanan yang mengikuti standar prosedur memperlihatkan bahwa aspek *reliability* (keandalan) terpenuhi, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat sesuai standar yang telah ditetapkan. Narasumber juga menekankan bahwa proses dapat berlangsung cepat apabila persyaratan lengkap, yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kesiapan pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan publik dalam konteks ini tidak sepenuhnya bersifat sepihak, melainkan bersifat ko-produktif, di mana keberhasilan proses sangat dipengaruhi oleh partisipasi dan kepatuhan pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan administratif.

Ketiga, aspek efisiensi dan ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan keterangan narasumber, proses penerbitan izin berlayar tergolong cepat dan efisien, dengan catatan bahwa kelengkapan dokumen menjadi faktor penentu utama. Prinsip efisiensi ini sejalan dengan paradigma *New Public Management* yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan orientasi hasil dalam pengelolaan sektor publik (Hood, 1991). Wawancara juga mengindikasikan bahwa proses cek fisik kapal dilakukan sesuai standar dan tidak menjadi hambatan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan tetap dijalankan tanpa mengorbankan kecepatan pelayanan. Dalam konteks tata kelola pelabuhan perikanan, keseimbangan antara fungsi pelayanan dan fungsi pengawasan sangat krusial karena izin berlayar tidak hanya berdimensi administratif, tetapi juga menyangkut aspek keselamatan pelayaran dan kepatuhan terhadap regulasi maritim.

Keempat, dimensi responsivitas terlihat sangat kuat dalam temuan wawancara. Narasumber secara eksplisit menyatakan bahwa petugas sangat cepat merespons keluhan, kekurangan dokumen, maupun kendala yang dihadapi. Bahkan disebutkan adanya pendekatan “jemput bola” kepada pelaku usaha. Responsivitas dalam teori pelayanan publik merujuk pada kemampuan organisasi untuk mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat

dan tepat (Denhardt & Denhardt, 2007). Praktik pendampingan aktif menunjukkan bahwa pelayanan tidak bersifat pasif menunggu permohonan, tetapi proaktif membantu pengguna layanan mencapai kelengkapan administratif. Ini merupakan indikator bahwa implementasi pelayanan tidak sekadar administratif, melainkan adaptif terhadap kondisi lapangan.

Kelima, terkait ketelitian dan akurasi dokumen, narasumber menjelaskan bahwa pemeriksaan dilakukan satu per satu sesuai standar. Kesalahan kecil mungkin terjadi, tetapi tidak berdampak pada risiko operasional atau legalitas kapal. Pernyataan ini menunjukkan adanya kontrol administratif yang memadai, sekaligus fleksibilitas dalam menangani kesalahan minor. Dalam kerangka good governance, akurasi administrasi berkaitan erat dengan akuntabilitas dan integritas birokrasi. Pemeriksaan dokumen yang sistematis mencegah terjadinya maladministrasi dan meminimalkan risiko hukum di kemudian hari. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari ketelitian dan jaminan kepastian hukum yang diberikan kepada pengguna layanan.

Keenam, dari sisi sistem pelayanan berbasis digital, wawancara menunjukkan bahwa pengurusan izin telah berbasis online atau aplikasi. Transformasi digital ini selaras dengan agenda reformasi birokrasi dan penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas. Narasumber menyatakan bahwa apabila terjadi gangguan sistem, pelayanan tidak dapat dilakukan secara manual dan harus menunggu aplikasi kembali normal. Ini menunjukkan komitmen pada konsistensi sistem, meskipun mengandung risiko ketergantungan pada infrastruktur teknologi. Namun demikian, disebutkan bahwa gangguan jarang terjadi dan tersedia dukungan infrastruktur seperti genset untuk mengantisipasi gangguan listrik. Secara konseptual, ini menunjukkan adanya manajemen risiko operasional dalam penyelenggaraan layanan.

Ketujuh, aspek kompetensi aparatur menjadi salah satu temuan penting. Narasumber menegaskan bahwa petugas telah bersertifikasi, memiliki kompetensi khusus, dan mengikuti berbagai diklat terkait kesyahbandaran. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia sektor publik, kompetensi merupakan fondasi utama kualitas pelayanan. Aparatur yang tersertifikasi dan terlatih akan lebih mampu memahami regulasi terbaru serta mengoperasikan sistem digital secara efektif. Hal ini berkaitan dengan dimensi assurance dalam SERVQUAL, yaitu kemampuan aparatur memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pengguna layanan bahwa proses dilakukan secara profesional. Kompetensi ini juga mendukung implementasi prinsip profesionalisme dalam pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh regulasi nasional.

Kedelapan, terkait aspek keamanan dokumen, wawancara menunjukkan bahwa setelah diterbitkan, dokumen izin berlayar langsung diserahkan kepada pelaku usaha dan selanjutnya kepada nakhoda kapal. Tanggung jawab atas dokumen tersebut berada pada pihak kapal, khususnya nakhoda sebagai pemegang otoritas tertinggi di atas kapal. Mekanisme ini memperlihatkan adanya pembagian tanggung jawab yang jelas antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Dalam konteks tata kelola, kejelasan distribusi tanggung jawab merupakan bagian dari prinsip akuntabilitas. Negara menjamin legalitas dan validitas dokumen saat diterbitkan, sementara pengguna bertanggung jawab atas pemanfaatan dan penyimpanannya selama operasional.

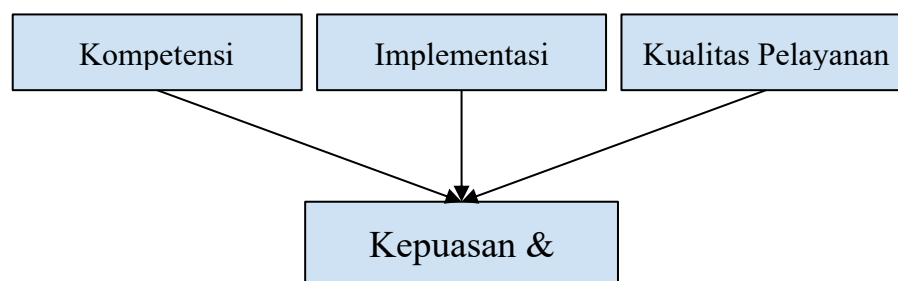
Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan izin berlayar di UPT Pelabuhan Perikanan menunjukkan karakteristik sebagai berikut: (1) berorientasi pada pengguna dengan pendekatan ramah dan solutif; (2) patuh terhadap SOP dan regulasi; (3) efisien dan relatif cepat;

(4) responsif terhadap keluhan dan kekurangan dokumen; (5) didukung kompetensi aparatur yang memadai; serta (6) telah mengadopsi sistem berbasis digital dengan manajemen risiko dasar. Kombinasi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik, terutama jika diukur melalui dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Namun demikian, terdapat beberapa catatan analitis. Ketergantungan penuh pada sistem online tanpa opsi prosedur darurat manual berpotensi menjadi risiko apabila terjadi gangguan sistem yang lebih serius. Selain itu, kualitas pelayanan yang sangat bergantung pada kelengkapan dokumen dari pengguna menunjukkan bahwa literasi administratif pelaku usaha juga menjadi faktor penentu. Oleh karena itu, keberlanjutan kualitas pelayanan perlu didukung oleh peningkatan edukasi kepada pelaku usaha serta penguatan infrastruktur digital.

Hasil wawancara yang dikaitkan dengan teori pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan izin berlayar di UPT Pelabuhan Perikanan telah memenuhi prinsip-prinsip dasar pelayanan publik modern, termasuk kepastian prosedur, efisiensi, responsivitas, profesionalisme, dan akuntabilitas. Kualitas pelayanan selama ini dinilai baik oleh pengguna layanan, ditandai dengan kepuasan terhadap sikap petugas, kecepatan proses, kepatuhan terhadap SOP, serta kejelasan tanggung jawab administratif.

Gambar 3 Kualitas Pelayanan yang Dibedah dalam 3 Aspek Penting Kualitas Pelayanan



Sumber : diolah oleh peneliti, 2026

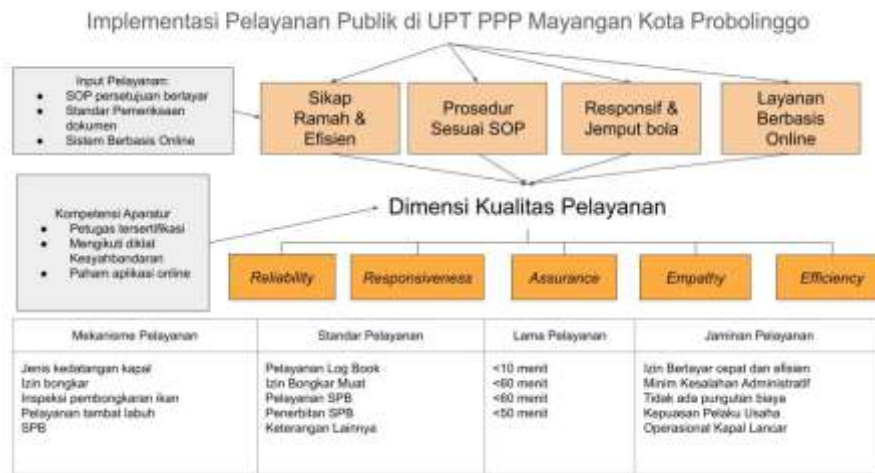
Ringkasan temuan penelitian terkait dengan aspek kualitas pelayanan pada poin 2 reliabilitas adalah:

1. Kesesuaian waktu terbit SPB yaitu, kita sudah ada SOP nya sesuai penerbitan harus ada permohonan kesesuaian dokumen (permohonan awal pengajuan, rencana keberangkatan dari pemilik kapal/perusahaan mengajukan permohonan 1x sebelum kapal melakukan keberangkatan) kemudian diverifikasi dengan menyertai dokumen pendukung (buku siji, buku pelaut, jaminan kesehatan) kemudian ceklis sesuai dengan nama kapal dan nama abk nya.
2. Keandalan sistem online yaitu, selesai pengajuan permohonan keberangkatan, kita langsung mengajukan melalui aplikasi/website Teman SPB (mengisi daftar abk, mengisi perbekalan, upload dokumen seperti pendapatan asli daerah (tambah labuh), kalau ada bongkar ikan dilakukan PNBP, faktur BBM). Kalau salah satu itu tidak ada maka sistem otomatis mengulang. Ketika sudah upload online, barulah mengurus SLO (Surat Laik Operasi) diterbitkan oleh PSDKP. Barulah ke Kesyahbandaran/UPT cek ulang verifikasi lagi dokumennya dengan masa berlakunya, ketika sudah clear barulah kita cek lapangan (cek nautis).
3. Akurasi data dokumen yaitu, cek dokumen kapal serta mengingatkan jika tidak lengkap maka akan dikembalikan agar dilengkapi.

4. Konsistensi jam operasional yaitu, Senin-Jumat jam 8.00 pagi - 16.00 sore, Sabtu (hanya piket) 8.00 pagi- 14.00 siang.
5. Ketelitian verifikasi dokumen yaitu, kita ada sistem penyaringan ketika sudah terverifikasi, nanti ada verifikasi lagi dari pihak Kesyahbandaran fungsinya untuk validasi kelengkapan dokumen, jika ada kekeliruan maka kesyahbandaran akan kembalikan dan menyampaikan kepada pemilik kapal.
6. Solusi masalah teknis yaitu, biasanya terkendala terkait aplikasi, terkadang daerah operasi, tidak muncul. Misal kapal pengangkut mau berangkat tujuan port to port, tidak terdeteksi. Nantinya dilihat di pelabuhan terdekat, kita lapor ke bagian naungan E-PIT, nantinya akan dideteksi nantinya kita akan bantu melakukan proses.
7. Ketepatan jadwal cek fisik yaitu, tergantung dari kesiapan para nahkoda sama awak kapal, ketika nahkoda mengajukan keberangkatan nantinya kita akan tanya dia siap atau tidaknya tergantung pemilik kapal/nahkoda. Kapal layak dan tidak layak berangkat, tanggung jawabnya nahkoda. Pihak kesyahbandaran tidak bisa menentukan berangkatnya kapal, yang menentukan berangkat itu nahkoda kerana bertanggung jawab penuh diatas kapal.
8. Kejelasan rincian PNBPN yaitu, bukan ranahnya kami, ada bagian sendiri di PNBPN nya. Cuma kalau di kami ini tambat labuhnya misal kapal masuk, kapan dia masuknya, kapan dia keluarnya itu ke kita. Ketika dia melakukan berangkat, 1 hari sebelum berangkat harus melakukan permohonan keberangkatan nantinya buat dasar terkait penagihan jasa tambat labuh.
9. Kerapian arsip data yaitu, bersifat online jadi terekam semua dan ter record melalui via online semua, yang offline nya itu berkas-berkas lain seperti PKL (Perjanjian Kerja Laut), wajib harus kita ada arsip tersimpan sistem online ada, bukti fisik juga ada digunakan sebagai data pendukung, jika kalau terjadi masalah kita sudah ada bukti fisiknya.
10. Validasi tanda tangan elektronik yaitu, ada, semua sekarang SPB itu tidak ada tanda tangan pasang, semua elektronik. Ketika mengajukan online mau dari nahkoda atau pemilik kapal dari kesyahbandaran sendiri, tanda tangan online tinggal upload. Kalau petugasnya sendiri sudah dari sistem pusat, jadi kesyahbandaran mengirim tanda tangan sama stempel pelabuhan nantinya pusat yang bagian aplikasi sudah masukkan dan sudah paten. Yang sering kita upload itu tanda tangan nahkoda, ketika sudah upload lalu diproses dan kita cetak muncul tanda tangan kedua pihak nahkoda dan kesyahbandaran. Kalau izin daerah mereka masih kita kirimkan via online, mereka sendiri yang cetak, kalau yang untuk kapal izin pusat kebanyakan mereka minta tolong dikirimkan soft file nya tapi suruh minta cetak disini karena banyak dokumen yang di keep jadi satu.

Gambar 4 memuat hasil penelitian yang disusun berdasarkan temuan wawancara mengenai implementasi dan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan izin berlayar di UPT Pelabuhan Perikanan. Gambar 4 ini disusun secara analitis dengan memetakan: (1) input pelayanan, (2) proses implementasi, (3) dimensi kualitas pelayanan, dan (4) output/hasil pelayanan.

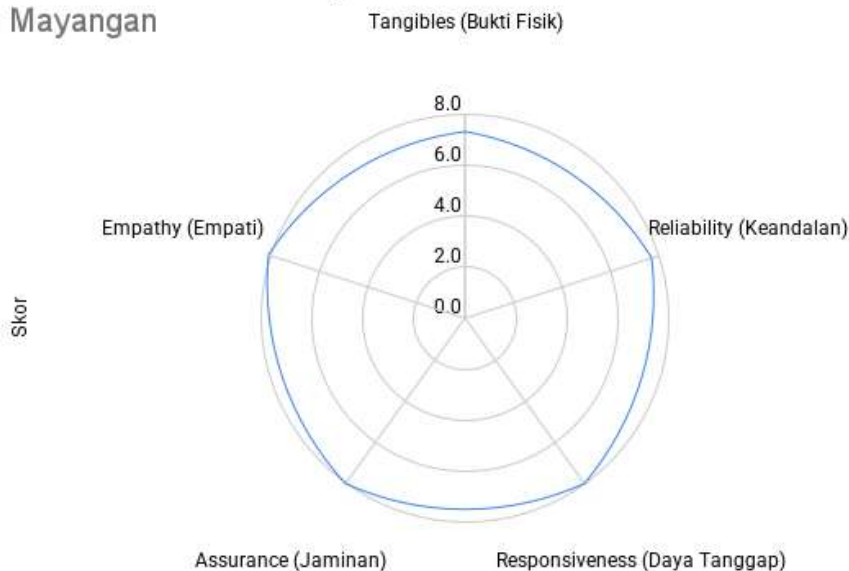
Gambar 4 Pelayanan Berkualitas di PPP Mayangan Kota Probolinggo



Sumber : Diolah peneliti, 2026

Kami telah Penilaian secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan perizinan Yang menghasilkan penilaian secara umum pada masing-masing aspek dari seksual sebagai berikut:

Penilaian Kualitas Pelayanan Perizinan di Pelabuhan UPT Mayangan



Sumber : diolah oleh peneliti, 2026

Penilaian kualitas pelayanan perizinan di Pelabuhan UPT Mayangan dianalisis menggunakan lima dimensi utama dalam model kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berdasarkan hasil penilaian yang ditampilkan dalam grafik radar, kelima dimensi tersebut memperoleh skor yang relatif tinggi dan cenderung merata. Pola grafik yang membentuk lingkaran yang hampir seimbang menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan perizinan di Pelabuhan UPT Mayangan dinilai baik oleh para responden, baik dari aspek fasilitas, kinerja petugas, maupun pendekatan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 2 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan PUBlik di UPT PPP Mayangan

No	Aspek <i>Servqual</i> yang diteliti	Variabel Operasional	Aspek <i>ServQual</i>	Skor
1	Kebersihan, komputer, alur prosedur, profesionalisme petugas, formulir terorganisir, WiFi, fasilitas (toilet/musholla), parkir, papan loket, teknologi (barcode/WA).	Ruang tunggu bersih, rapi, bersekat, AC, kursi/meja, cemilan, smoking area & miniatur denah; komputer (3 loket, 2 resepsionis) + layar absensi digital; alur jelas (tanda/denah + arahan petugas); petugas rapi berseragam; formulir online & fisik + arahan; WiFi lancar; fasilitas 2 toilet & musholla bersih; parkir luas tertata + petugas kebersihan; papan loket jelas; sistem modern (absensi & buku tamu digital).	Tangibles (Bukti Fisik)	7.4
2	Waktu terbit SPB, keandalan sistem online, akurasi dokumen, jam operasional, ketelitian verifikasi, solusi masalah teknis, ketepatan cek fisik, kejelasan PNPB, kerapian arsip, validasi TTE.	SOP: permohonan kesesuaian dokumen → verifikasi (izin pusat: siji, buku pelaut, jaminan; ceklis kapal & ABK) → input Teman SPB (ABK, perbekalan, PAD/PNBP, BBM; wajib lengkap) → SLO (PSDKP) → verifikasi Kesyahbandaran → cek nautis → SPB; dokumen tidak lengkap dikembalikan. Jam: Sen–Jum 08.00–16.00, Sabtu piket 08.00–14.00. Verifikasi berlapis (UPT–Kesyahbandaran); kendala sistem/aplikasi (error/area tidak terdeteksi) ditangani via E-PIT. Keberangkatan ditentukan nahkoda (tanggung jawab kapal). PNPB bukan ranah langsung (hanya dasar tambat labuh, H-1 pengajuan). Arsip online & fisik (PKL, dll). TTE penuh (upload, sistem pusat, cetak memuat tanda tangan nahkoda & kesyahbandaran; soft file/print sesuai kebutuhan).	Reliability (Keandalan)	7.7
3	Respon WA, kesiapan antrian, bantuan pengisian sistem, penanganan error data, info aturan baru (proaktif), fleksibilitas darurat, waktu tunggu, keberadaan petugas, estimasi waktu, respon saran/kritik.	Respon sesuai permintaan agen (WA/grup; izin pusat & daerah terpisah); antrian teratur berbasis sistem (diproses jika muncul di aplikasi); bantuan terbatas (user input sendiri, petugas bantu sebagian upload; jika ditolak ulang dari awal); penanganan error ±1–1,5 jam (lapor pusat/manual sementara; sistem nasional); info regulasi via grup (izin pusat lebih dinamis); fleksibilitas darurat bersyarat keselamatan (contoh bantuan air/evakuasi); waktu tunggu ±30 menit (maks. ±45–60 menit jika error/kelengkapan); petugas loket standby jam kerja (lapangan: pandu/tambat); estimasi tergantung kesiapan agen/dokumen; respon cepat terhadap saran/kritik (ditindaklanjuti sesuai kewenangan/mediasi).	Responsiveness (Daya Tanggap)	8
4	Regulasi; kompetensi; keramahan; biaya (bebas pungli); data; dasar hukum; komunikasi; anti calo; sertifikasi; integritas.	Kesehatan ABK wajib (PKL & surat sehat RS/Puskesmas); petugas bersertifikat pusat (Syahbandar, BST/ANKAPIN/ATKAPIN); pelayanan ramah; biaya transparan non-tunai (pusat online, daerah terbatas); data terjaga via surat ke pusat; penolakan berbasis SOP/Permen KP; kontrol ABK (pendataan & blacklist; calo tidak dilaporkan); komunikasi teknis berbasis sertifikasi; integritas anti suap (SPB/rekom 0 rupiah, kecuali tambat labuh).	Assurance (Jaminan)	8

No	Aspek <i>Servqual</i> yang diteliti	Variabel Operasional	Aspek <i>ServQual</i>	Skor
5	Akses; kebutuhan & kendala; kesabaran; konsultasi; prioritas; kontak pejabat; solusi; disabilitas; tindak lanjut.	Akses mudah (pelabuhan/Google Maps); komunikasi agen via grup (info aturan/cuaca/darurat); pelayanan sabar hadapi agen; konsultasi fleksibel (standby 24 jam untuk darurat); pemahaman kendala (koordinasi agen–nahkoda/kesiapan kapal); prioritas darurat (bantuan/penarikan kapal); kontak mudah (HP standby 24 jam); solusi alternatif sesuai risiko & kebijakan pusat; fasilitas disabilitas ada; tindak lanjut melalui konsultasi awal sebelum proses.	Empathy (Empati)	8.14

Sumber : diolah oleh peneliti dari instrumen *scorecard*

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik menunjukkan kondisi fasilitas pelayanan yang tersedia dalam mendukung proses perizinan di pelabuhan. Nilai yang tinggi pada dimensi ini mengindikasikan bahwa responden menilai sarana dan prasarana pelayanan telah memadai, termasuk kondisi ruang pelayanan, ketersediaan peralatan administrasi, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional. Keberadaan fasilitas fisik yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kesan awal pelayanan yang tertib dan terorganisasi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

Dimensi *reliability* atau keandalan menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Skor yang tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa proses perizinan dinilai berjalan secara dapat diandalkan oleh pengguna layanan. Hal ini mencerminkan bahwa petugas mampu menjalankan tugasnya dengan baik, memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, serta meminimalkan kesalahan administrasi yang dapat menghambat proses perizinan.

Selanjutnya, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkaitan dengan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna layanan. Nilai yang tinggi pada aspek ini menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Petugas tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon izin, tetapi juga membantu menyelesaikan berbagai kendala yang mungkin muncul dalam proses pengurusan perizinan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki tingkat efisiensi yang baik serta mampu mengurangi potensi keterlambatan dalam proses administrasi.

Dimensi *assurance* atau jaminan mencerminkan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pengguna layanan terhadap kemampuan dan profesionalitas petugas. Skor yang tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa yakin terhadap kompetensi petugas dalam menangani proses perizinan. Selain itu, aspek ini juga menunjukkan adanya kepastian prosedur, transparansi dalam pelayanan, serta sikap sopan dan profesional dari petugas pelayanan yang mampu memberikan rasa aman bagi pengguna jasa.

Dimensi terakhir adalah *empathy* atau empati, yang menggambarkan sejauh mana petugas mampu memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan. Nilai yang tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai ramah, komunikatif, serta mampu memahami kebutuhan pengguna jasa secara lebih individual. Pendekatan pelayanan yang humanis ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, karena pengguna layanan merasa diperhatikan dan diperlakukan secara baik selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil penilaian terhadap kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Pelabuhan UPT Mayangan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai yang relatif tinggi dan merata pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa pelayanan

tidak hanya didukung oleh fasilitas yang memadai, tetapi juga oleh kinerja petugas yang profesional, responsif, serta mampu memberikan rasa percaya dan perhatian kepada pengguna layanan. Namun demikian, evaluasi yang lebih mendalam tetap diperlukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal efisiensi proses pelayanan, transparansi prosedur, dan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Secara umum, kepatuhan pemohon dalam melengkapi berkas persyaratan penerbitan SPB di UPT PPP Mayangan dinilai sudah cukup baik karena mayoritas dokumen kapal telah memenuhi ketentuan yang berlaku. Namun, efektivitas pelayanan masih menghadapi beberapa kendala administratif, seperti adanya Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) yang telah habis masa berlakunya serta ketidaktetapan data awak kapal yang dilaporkan. Jika hambatan ini terjadi, pemohon diwajibkan untuk mengurus ulang dokumen perizinan tersebut atau segera melaporkan setiap perubahan awak kapal kepada Syahbandar guna memastikan validitas data. Hal ini selaras dengan fungsi SPB yang tidak hanya sekedar izin formal, tetapi juga sebagai instrumen penjamin keselamatan dan kelancaran selama pelayaran dilakukan. Dari regulasi, sisi implementasi rendahnya kepatuhan terhadap pembaruan dokumen operasional seperti sertifikat kelaikan dan pengawakan mencerminkan tantangan kelembagaan dan literasi hukum nelayan. Siregar et al. (2023) menjelaskan bahwa pelanggaran administratif pada sektor perikanan umumnya disebabkan oleh keterbatasan pemahaman nelayan terhadap kewajiban perizinan, bukan karena niat melanggar hukum. Dengan demikian, upaya peningkatan kepatuhan tidak cukup hanya dengan pemberlakuan sanksi, tetapi harus disertai pendekatan edukatif dan pendampingan administratif yang berkelanjutan. Kelemahan sistem layanan digital juga turut berpengaruh. Fathulliansyah dan Masnun (2022) menemukan bahwa keterlambatan proses *clearance* dokumen kapal di beberapa pelabuhan perikanan disebabkan oleh kendala jaringan aplikasi dan kapasitas server yang tidak stabil. Hal serupa terjadi pada penggunaan aplikasi Teman SPB di PPP Mayangan yang belum sepenuhnya efisien. Perbaikan infrastruktur teknologi informasi pelabuhan menjadi penting agar proses validasi dokumen dan penerbitan izin berlayar dapat berlangsung cepat dan transparan. Selain itu, hasil lapangan menunjukkan bahwa sistem persetujuan berlayar berbasis digital melalui aplikasi Teman SPB masih menghadapi tantangan efisiensi. Kendala berupa lambatnya kinerja server pada jam sibuk dan potensi duplikasi input data justru memperpanjang waktu pelayanan. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor pelabuhan perikanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kapasitas infrastruktur, keandalan data, serta kompetensi operator dan pengguna lapangan.

Pelayanan publik pada pengurusan proses persetujuan berlayar kapal perikanan di PPP Mayangan telah menetapkan tata kelola sesuai dengan Undang Undang dan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan. Akan tetapi terdapat beberapa aspek yang mengakibatkan bukan hal yang mudah untuk kapal dapat langsung berlayar. Perizinan dianggap cukup kompleks dan saling tumpang tindih. Padahal berlayar merupakan salah satu peluang lapangan kerja yang signifikan dengan hasil yang cukup optimal. Penelitian ini belum menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden memadai titik pendekatan yang kuantitatif dirasa lebih mewakili Bagaimana pengguna layanan publik yakni publik yang mengurus proses persetujuan berlayar melalui setiap proses dan tahapan mekanisme serta kesulitan-kesulitan yang mereka temui selama mengusulkan persetujuan berlayar ke PPP Mayangan. Penelitian ini

menghasilkan pendekatan non empiris terhadap kualitas pelayanan publik pada pengurusan perizinan perkapalan di PPP Mayangan pendekatan ini masih perlu untuk ditingkatkan kembali mengingat terdapat sejumlah aspek yang perlu pendalaman agar benar-benar mencerminkan kualitas pelayanan publik yang ideal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka terdapat tahapan-tahapan yang terlalu kompleks dan dapat disimpulkan terlalu panjang untuk penelitian untuk pengurusan proses persetujuan berlayar di PPP Mayangan karena itu mendorong pemangku kepentingan dan perlu menyusun kebijakan untuk lebih untuk mempertimbangkan meringkas tahapan persetujuan berlayar yang lebih substantif saja dan menghapus perizinan yang sudah tidak lagi relevan dengan perkembangan maritim saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. P. A., & Sari, I. P. (2024). ISSUANCE OF LETTER OF APPROVAL FOR SAILING AT COASTAL FISHING PORT (CFP) MAYANGAN. *Aurelia Journal*, 6(1), 35-42.
- Al-Pariyah, P. H. (2023). Evaluasi Pelayanan Publik dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Soreang. *Jurnal Perceka*, 1(1), 34-38.
- Asniar, N., & Prananingrum, D. K. (2025). Sistem Prosedur Pelayanan *Clearance In* dan *Clearance Out* Kapal pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Kolonodale. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6479-6490.
- Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. (2020). Statistik Perikanan Tangkap Provinsi Jawa Timur 2019. Surabaya: DKP Provinsi Jawa Timur.
- Djewed, N. (2020). Penerbitan surat persetujuan berlayar kapal perikanan pada kantor unit penyelenggara Pelabuhan Banggai. *Jurnal Yustisiabel*, 4(1), 1-13.
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah, (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. Diakses pada 5 Januari 2026, dari <https://id.scribd.com/document/591725393/Hardiansyah-Kualitas-Pelayanan-Publik-Edisi-Revisi>.
- Larasati, R. F., Khikmawati, L. T., & Mahardika, A. F. R. Analisis Kelengkapan Dokumen dan Alur Perizinan Kapal Perikanan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Mayangan Jawa Timur. *Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*, 20(1), 59-67.
- Lubis, E. (2017). Pelabuhan Perikanan: Perkembangan, Pengelolaan, dan Strategi Pembangunan di Indonesia. Bogor: IPB Press.
- Nastiti, H. G., Wibowo, B. A., & Dewi, D. A. N. N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesyahbandaran dengan Metode Six Sigma di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 6(4), 267-275.
- Nugroho, D. A., Zamroni, A., & Kusumastanto, T. (2019). Evaluasi Sistem Perizinan Perikanan di Indonesia. *Marine Fisheries: Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 10(1), 15-28.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56.
- Putri, N. E., Soemarmi, A., & Hananto, U. D. (2016). Pelaksanaan tugas dan wewenang syahbandar dalam penerbitan surat persetujuan berlayar kapal perikanan. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1-8.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2015). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.
- Setijaniningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulaiman, M., Nurhikma, S., Burhani, S., & Nadir, M. (2023, December). Analisis Tingkat Kepatuhan Nelayan Terhadap Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar Di Pelabuhan Perikanan Pantai Mayangan. In *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan* (Vol. 4, pp. 324-332).
- Teturan, Y. E., & Megawati, M. (2021). Pelayanan Administrasi Dokumen Kapal Perikanan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 10(2), 112-127.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- <https://dkp.jatimprov.go.id/unit/p3-mayangan> .