

**TINGKAT KEPUASAN NELAYAN PPS KUTARAJA TERHADAP  
PELAYANAN PENERBITAN STANDAR LAIK OPERASI DI PSDKP  
LAMPULO**

*Satisfaction Level of PPS Kutaraja Fisherman with Issuance Services of  
Proper Operational Standards at PSDKP Lampulo Base*

**Inayatul Husna<sup>1</sup>, Hafinuddin<sup>2\*</sup>, Eko Prasetyo Ritanto<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan,  
Universitas Teuku Umar Meulaboh, Aceh Barat, 23617

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas  
Teuku Umar, Meulaboh, Aceh Barat, 23617

<sup>3</sup> Pangkalan Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (PSDKP)  
Lampulo, Kota Banda Aceh, 23895

\*Corresponding author, e-mail: hafinuddin@utu.ac.id

**Diterima : 15 Februari 2023 / Disetujui : 01 Juni 2023**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of fishermen's satisfaction with the service of issuing operational acceptable standards (SLO) and service procedures for issuing SLO at the Lampulo PSDKP Base. The research was conducted with a quantitative method with a descriptive approach. Primary data collection was carried out through interviews and filling out questionnaires to 15 respondents who had received services in managing SLO at PSDKP Lampulo. Data were analyzed according to the guidelines for assessing community satisfaction in public service units by measuring the likert scale. The results showed that there were still 5 service elements that received low ratings from the public, namely product specifications for types of service, implementing competence, implementing behavior, facilities and infrastructure and complaint handling. However, the overall value of community satisfaction is 87.96 which is included in the good category.*

**Keywords:** public service, PSDKP, SLO, satisfaction level, capture fisheries.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan prosedur pelayanan penerbitan SLO di Pangkalan PSDKP Lampulo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dan pengisian kuesioner terhadap 15 orang responden yang telah menerima pelayanan dalam pengurusan SLO di PSDKP Lampulo. Data dianalisis sesuai pedoman penilaian kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik dengan pengukuran *skala likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat 5 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian rendah dari masyarakat yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan. Namun demikian, secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat sebesar 87,96 yang termasuk dalam kategori baik.

**Kata kunci:** pelayanan publik, PSDKP, SLO, tingkat kepuasan, perikanan tangkap.

## PENDAHULUAN

Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS) Kutaraja merupakan pusat pendaratan ikan yang bernilai ekonomis penting seperti ikan tuna, tongkol dan cakalang (Putri *et al.* 2021). Menurut PERMEN/KP/23 (2021), SLO adalah surat keterangan yang diberikan pada kapal perikanan yang telah memenuhi syarat-syarat administrasi dan kelayakan teknis untuk melakukan aktivitas perikanan. Syarat administrasi yang harus dipenuhi meliputi surat izin penangkapan ikan (SIPI), surat izin pengangkutan ikan (SIKPI), surat izin usaha (SIUP), surat keterangan aktivasi *transmitter* (SKAT), SLO asal, kesesuaian, serta pelabuhan pangkalan dan muat sesuai dengan SIPI.

Selain persyaratan administratif, kapal juga harus memenuhi kelayakan teknis sehingga dapat memperoleh SLO dari instansi terkait. Persyaratan SLO adalah sebagai suatu upaya untuk mencegah kegiatan penangkapan *Illegal, Unreported* dan *Unregulated* (IUU) *fishing* yang dilakukan oleh kapal nelayan asing maupun nelayan lokal. Penerbitan SLO di PPS Kutaraja dilakukan oleh kantor Pangkalan Pengawasan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan (PSDKP). Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pangkalan PSDK akan mempengaruhi animo masyarakat dalam pengurusan SLO. Semakin baik kualitas pelayanan, maka masyarakat yang melakukan pengurusan SLO diharapkan terus meningkat.

Namun demikian, belum dilakukan penilaian terkait kualitas pelayanan publik di Pangkalan PSDKP Lampulo. Padahal kepuasan masyarakat penerima layanan menjadi salah satu indikator kinerja suatu instansi pelayanan publik. Menurut Wahyudianto (2015) instansi pemerintah harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kurniawan (2016) dan Dzulfadli (2009) menambahkan bahwa masyarakat berhak menerima pelayanan yang profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dengan prinsip *better* (lebih baik), *faster* (lebih cepat), dan *cheaper* (lebih murah).

## METODE PENELITIAN

### Metode Pengumpulan Data

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli hingga November 2022 di Pangkalan PSDKP Lampulo Kota Banda Aceh. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode kuantitatif merupakan metode berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik.

### Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan melalui wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Data primer pada penelitian ini meliputi penilaian masyarakat terkait parameter kepuasan terhadap pelayanan penerbitan SLO. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber antara lain jumlah SLO yang sudah diterbitkan serta publikasi ilmiah terkait.

### Populasi dan Sampel

Populasi responden pada penelitian ini berjumlah 15 orang yang merupakan masyarakat yang telah mendapatkan layanan dalam penerbitan SLO.

Menurut Sugioyono (2012), dalam penentuan jumlah sampel yang jumlahnya sama dengan jumlah populasi maka metode yang digunakan adalah metode sensus yang dapat mewakili jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

**Analisis Data**

Analisis data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Pengukuran menggunakan *skala likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi masyarakat terhadap suatu pelayanan pangkalan PSDKP Lampulo dalam penerbitan SLO. Unsur survei kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/ tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) sarana dan prasarana, (9) penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Formula yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM (antara 25 – 100) maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kategori mutu pelayanan (IKM) berdasarkan indeks yang telah dihitung adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval, nilai konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,000 - 2,596	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

Tabel 2. Pengolahan unsur survei kepuasan masyarakat

NO	Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	A	0,11	(A x 0,11)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B	0,11	(B x 0,11)
3	Waktu Penyelesaian	C	0,11	(C x 0,11)
4	Biaya / Tarif	D	0,11	(D x 0,11)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E	0,11	(E x 0,11)
6	Kompetensi Pelaksana	F	0,11	(F x 0,11)
7	Perilaku Pelaksana	G	0,11	(G x 0,11)
8	Sarana dan Prasarana	H	0,11	(H x 0,11)
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	I	0,11	(I x 0,11)
<b>Jumlah</b>				
<b>Nilai IKM</b>				
<b>Mutu Pelayanan</b>				

Sumber: Permenpan No 14 Tahun 2017

## HASIL DAN PEMBAHASAN

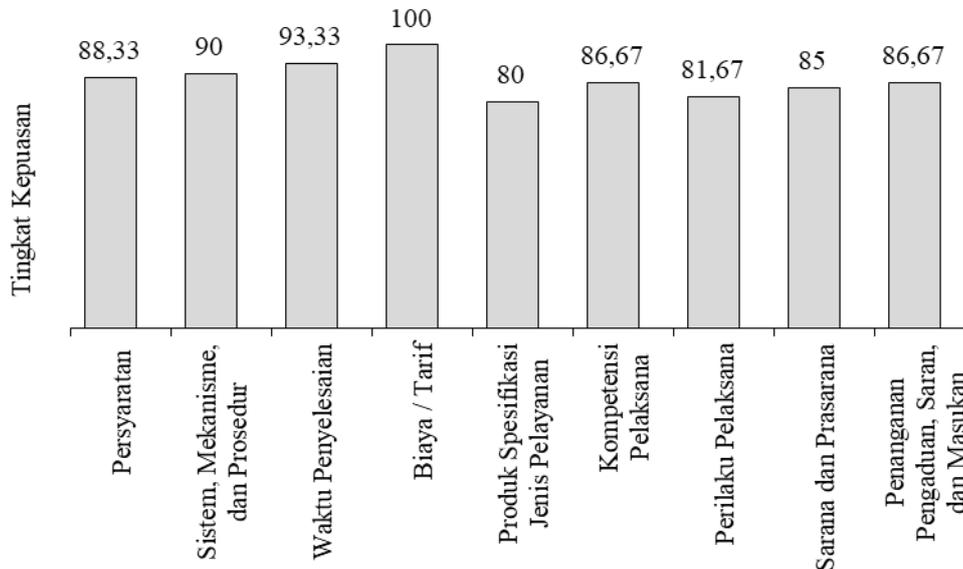
### Hasil

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penerbitan SLO di Pangkalan PSDKP Lampulo berada pada kategori Baik dengan nilai sebesar 87,96 (Tabel 4), dimana biaya/tarif menjadi unsur yang dinilai paling baik.

Tabel 3. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SLO kapal perikanan di pangkalan PSDKP Lampulo

No	Unsur Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	3.53	0.11	0.39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.60	0.11	0.40
3	Waktu Penyelesaian	3.73	0.11	0.41
4	Biaya / Tarif	4.00	0.11	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	0.11	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.47	0.11	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.27	0.11	0.36
8	Sarana dan Prasarana	3.40	0.11	0.38
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.47	0.11	0.39
Nilai Rata-rata Tertimbang				3,52
Nilai Indeks Kepuasan Nelayan				87,96
Kinerja Unit Pelayanan				Baik
Mutu Pelayanan				B

Bila dilihat pada masing-masing unsur, maka terdapat 4 unsur yang dinilai oleh masyarakat sangat baik dengan nilai IKM > 88. Sementara itu, 5 unsur lainnya mendapatkan penilaian baik sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Gambar 3. Tingkat kepuasan nelayan per-unsur pelayanan pada penerbitan SLO di pangkalan PSDKP Lampulo

### Pembahasan

Terdapat unsur pelayanan yang dinilai oleh masyarakat sudah sangat baik berdasarkan yaitu (1) biaya/tarif, (2) waktu penyelesaian, (3) sistem, mekanisme dan prosedur serta (4) persyaratan dalam penerbitan SLO. Uraian masing-masing unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian sangat baik adalah sebagai berikut.

#### Biaya/tarif

Biaya/tarif tergolong sangat baik disebabkan penerbitannya gratis. Hal ini sesuai dengan UU RI/45/2009 tentang perikanan bahwa setiap kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan wajib memiliki standar laik operasi kapal perikanan dari pengawas perikanan tanpa dipungut biaya.

#### Waktu penyelesaian

Penyelesaian SLO sangat cepat, hanya membutuhkan waktu 35 menit. Sari *et al.* (2020) menyatakan bahwa tahapan dan lama waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan SLO harus sesuai dengan SOP pelayanan yang ada.

#### Sistem, mekanisme dan prosedur yang mudah

Mekanisme penerbitan SLO mudah, teratur dan tidak dipersulit selama dokumen persyaratan administrasi dan kelayakan teknis telah dilengkapi oleh nelayan/pengurus kapal. Prosedur penerbitan SLO telah diinformasikan pada papan informasi di PSDKP Lampulo. Rinaldi (2012) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pengetahuan terhadap kondisi lapangan dan kebutuhan pelanggan mutlak diperlukan. Selain itu, pendekatan kepada pelanggan dapat ditempuh sebagai salah satu cara mewujudkan kepuasan pelanggan.

### **Persyaratan**

Menurut Mahardi (2022), penerbitan SLO dapat dilakukan jika persyaratan dapat dipenuhi dengan lengkap sehingga. Karena nelayan dapat memenuhi syarat-syarat dokumen yang telah ditetapkan dengan mudah, maka unsur ini mendapatkan penilaian yang sangat baik dari masyarakat. Syarat-syarat dokumen penerbitan SLO di Pangkalan PSDKP Lampulo adalah SIPI asli, Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT), surat ukur kapal, nomor induk berusaha (NIB), SLO asal, dan surat persetujuan berlayar (SPB) Lama.

Selain mendapatkan penilaian sangat baik, 5 unsur lainnya mendapatkan penilaian baik dari masyarakat. Unsur-unsur pelayanan tergolong kedalam tingkat kepuasan yang baik diuraikan sebagai berikut.

### **Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Jumlah personil yang terbatas (4 orang) menyebabkan informasi terkait penerbitan SLO belum dapat disampaikan secara merata oleh PSDKP Lampulo. Hal ini tergantung pada jadwal piket petugas yang memerikan pelayanan di kantor pangkalan PSKDP Lampulo.

### **Perilaku pelaksana**

Perilaku pelaksana sudah tergolong baik. Masyarakat menilai perilaku keramahan personil perlu ditingkatkan. Riani (2021), peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah strategi dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kondisi birokrat yang memiliki kecakapan, keterampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik berkualitas.

### **Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana yang terbatas seperti kursi pelayanan SLO dan ketersediaan air mineral, menyebabkan penilaian masyarakat untuk unsur ini berada pada kategori baik. Sarana dan prasarana yang sudah tersedia antara lain ruangan berpendingin (AC), bahan peraga serta papan informasi terkait prosedur dan persyaratan penerbitan SLO yang telah disediakan di ruangan. Ristiani (2017) menyatakan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pramono (2019) menyatakan bahwa semakin lengkap sarana prasarana yang dimiliki oleh suatu instansi yang mengadakan pelayanan publik maka akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat.

### **Kompetensi pelaksana**

Kompetensi petugas yang memberikan layanan penerbitan SLO masih perlu ditingkatkan. Adanya jadwal piket menyebabkan petugas yang memberikan pelayanan penerbitan SLO dapat berbeda setiap harinya. Oleh karena itu, kompetensi petugas pelayan harus distandarkan. Siregar (2019) menyatakan bahwa salah satu faktor untuk meningkatkan kompetensi petugas adalah dari pendidikan, menguasai kompetensi pelayanan publik dan menambah jumlah petugas pelayanan. Menurut Mahmuda (2022) untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilaksanakan pendidikan dan latihan atau diklat petugas pelayanan mengenai pelayanan publik. Petugas yang kompeten akan dapat bekerja secara cepat, lincah dan adaptif (Yulianto 2020). Selanjutnya Setiadi (2018) menyatakan, semakin baik kompetensi aparatur maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik.

### **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**

Layanan pengaduan belum dimanfaatkan dengan optimal oleh nelayan. Pangkalan PSDKP Lampulo sudah menyediakan kotak penanganan pengaduan dan saran di ruang SLO dan *website*. PERPRES/76/2013 menyatakan bahwa setiap lembaga pelayanan publik harus menyediakan informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/ atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan. Penyediaan sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Burhani *et al.* (2021) menyatakan bahwa cara untuk meningkatkan kinerja pelayanan petugas melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan pada sistem operasional prosedur (SOP) penerbitan SLO, mampu memberikan pemahaman yang jelas dan rinci mengenai persyaratan dan tahapan penerbitan SLO dan petugas mampu mengifisiensi waktu pelayanan penerbitan SLO sehingga terwujudnya komitmen pelayanan publik yang lebih baik.

### **KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penerbitan SLO di pangkalan PSDKP Lampulo berada pada kategori baik dengan nilai 87,96. Tindakan perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya pada unsur kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana hingga penanganan pengaduan.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimah kasih kepada Pangkalan PSDKP Lampulo yang telah membantu dan memfasilitasi penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Burhani SA, Amir MS, Hadi S. 2021. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Di Pelabuhan Perikanan Untia. *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan*.
- Direktorat Jendral Pengawasan Sumberdaya Kelautan Dan Perikanan 2022. Profil Pangkalan Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Lampulo. <https://kkp.go.id/djpsdkp/pangkalanlampulo/page/1788-profil>, diakses pada tanggal 10 Januari 2022.
- Direktorat Jendral Pengelolaan Ruang Laut. Profil. *Jakarta*. <https://kkp.go.id/djpsdkp/page/164-profil>, diakses pada tanggal 10 januari 2022.
- Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan Dan Perikanan 2023. Profil Peluang Usaha Dan Investasi Kelautan Dan Perikanan Provinsi Aceh (Kota Banda Aceh Dan Kabupaten Aceh Besar). [https://kkp.go.id/an-component/media/uploadgambarpendukung/A\\_PDS2/Usaha%20dan%20Investasi/Buku%202019/Aceh\\_Profil%20Potensi%20Usaha%20dan%20Investasi%20Kelautan%20dan%20Perikanan%20Provinsi%20Aceh%20\(Kota%20](https://kkp.go.id/an-component/media/uploadgambarpendukung/A_PDS2/Usaha%20dan%20Investasi/Buku%202019/Aceh_Profil%20Potensi%20Usaha%20dan%20Investasi%20Kelautan%20dan%20Perikanan%20Provinsi%20Aceh%20(Kota%20)

- 0Banda%20Aceh%20dan%20Kabupaten%20Aceh%20Besar)%20Tahun%202019%20(Booklet).pdf, diakses pada tanggal 15 Januari 2023
- Dzulfadli MA, Basman, Wahyuddin M. 2019. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam* 15(2): 228-239.
- Jamaludin. 2016. Implementasi Kebijakan Laik Operasi Kapal Perikanan Oleh Upt Pos Pengawasan Sumber Daya Kela Utan Dan Perikanan. *Skripsi*. Universitas Terbuka Jakarta. 137 hlm.
- Malik D, Mudiyanto, Saktiono MA. 2022. Implementasi Penerbitan Surat Laik Operasi (Slo) Kapal Perikanan Di Pelabuhan Perikanan Pantai Tamperan Kabupaten Pacitan (Studi Permen Kp Nomor 1/Permen-Kp/2017). *Jurnal Majalah Ilmiah Gema Maritim* 24(2):89-94.
- Mahardi, HKNIGI. 2022. Penerapan Standar Laik Operasi (SLO) Pada Kapal Perikanan Di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Mayangan. *Albacore* 6(3):305-314.
- Mahmuda D, Saputra R, Nurrahman A. 2022. Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP)* 4(1):18-36.
- Kementrian Kelautan dan Perikanan. 2021."Produksi Perikanan. Kementrian Kelautan dan Perikanan". [https://statistik.kkp.go.id/home.php?m=prod\\_ikan\\_prov&i=2](https://statistik.kkp.go.id/home.php?m=prod_ikan_prov&i=2), diakses pada tanggal 10 januari 2022.
- Kementrian Kelautan dan Perikanan Nomor KEP 50/MEN/2012 Tentang Rencana Aksi Nasional Pencegahan Dan Penanggulangan Illegal, Unreported, And Unregulated Fishing.
- Kurniawan CR. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Journal of Law* 10(3): 413.
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor 23/PERMEN-KP/2021 Tentang Standar Laik Operasi dan Sistem Pemantauan Kapal Perikanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 14/Permenpan/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor :PER.33/MEN/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor :76/2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Putri CSN, Edwarsyah, Zurba N, Nasution MA, Nufus H. 2021. Manajemen Produksi Perikanan Tuna, Cakalang Dan Tongkol, Di UPTD PPS Kutaraja Banda Aceh. *Journal of Aceh Aquatic Science* 5 (1).
- Pramono S. 2019. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Rumah Paten Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal. *Skripsi*. Kota Tegal. Program Studi Di Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama.160 hlm.

- Riani NK. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik, Wi Ahli Madya Bpsdm Provinsi Bali. *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(11):24-43.
- Rinaldi, R. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik* 1(1):22-34.
- Ristiani, Ida Yunari. 2017. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor). *Coopetition* 8(2):155–66.
- Sari IN, Rahmah A, Aprilla MR, Irham M, & Miswar E. 2020. Tingkat Kepuasan Pemilik Kapal Terhadap Pelayanan Dokumen Perizinan Berlayar Di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Sawang Ba'u Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kelautan dan Perikanan Unsyiah* 5(1): 11-19.
- Sugiyono .2018. *Metode Pengambilan Data Primer dan Data Sekunder*.16 hlm.
- Sugiyono .2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setiadi, A. 2018. Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review* 2(2).
- Siregar, N. 2018. Analisis Peningkatan Prestasi Kerja Berdasarkan Kesesuaian Penempatan Kerja (Studi Pada Pegawai Kantor Badan Kepegawaian Negara (Bkn). *Jurnal Manajemen Tools* 10(2).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor :45/2009 Tentang Perikanan
- Wahyudiaanto PBH. 2015. Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja* 7(4): 331-346.
- Yulianto. 2020. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar Stiarni* 7(2).

