

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIP SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PEMBAHASAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xxi
ABSTRAK.....	xxii
ABSTRACT.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	21
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	21
1. Tujuan penelitian.....	21
2. Kegunaan penelitian.....	21
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	23
A. Studi Kepustakaan.....	23
1. Konsep Administrasi.....	23
2. Konsep Organisasi.....	26
3. Konsep Manajemen.....	27
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28
5. Konsep Analisis.....	30

6. Konsep Pelayanan Publik	30
7. Standar Pelayanan Publik	32
B. Kerangka Pikir.....	34
C. Hipotesis.....	35
D. Konsep Operasional.....	35
E. Oprasional Variabel	39
F. Teknik Pengukuran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Tipe Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel.....	47
D. Teknik Penarikan Sampel.....	48
E. Jenis dan Sumber Data	49
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Teknik Analisis Data	50
H. Jadwal Waktu kegiatan Penelitian.....	52
BAB IV DISKRISI LOKASI PENELITIAN.....	53
A. Ringkasan Sejarah Kota Batam	53
1. Geografis Kota Batam.....	53
2. Pembentukan Kota Batam.....	57
3. Otorita Pembangunan Daerah Industri Kabupaten/ Kota Batam	57
4. Bareleng (Batam, Rempang, Galang)	58
5. Penduduk Kabupaten/Kota Batam	58
6. Keadaan Akses Pengguna Transportasi Laut Kabupaten/	

Kota Batam.....	60
B. Gambaran Umum Perusahaan.....	61
1. Sejarah Singkat	61
C. Struktur Pelaksana Penerapan Sistem Manajemen Terpadu.....	64
D. Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	
Cabang Batam.....	65
E. Fungsi Dan Tugas Masing-Masing Organisasi Kantor PT. ASDP	
Cabang Batam Pelabuhan Telaga Punggur.....	66
1. Kepala Cabang	66
2. Manager Oprasional	67
3. Asisten Manager Operasional Pelabuhan.....	68
4. Asisten Manager Operasional Kapal.....	69
5. Manager Keuangan.....	69
6. Manager SDM Dan Umum	70
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Identitas Responden	72
1. Tingkat Pendidikan Masing-Masing Responden	72
2. Jenis Kelamin Masing-Masing Responden	75
3. Tingkat Umur Masing-Masing Responden	77
B. Analisis Standar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll	
On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan	
(PT. ASDP) Cabang Kota Batam.....	79
1. Keselamatan.....	79
2. Keamanan.....	83
3. Kenyamanan.....	87

4. Kemudahan/Keterjangkauan.....	91
5. Kesetaraan.....	95
BAB VI PENUTUP.....	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	108
DAFTAR KEPUSTAKAAN	109
LAMPIRAN.....	111



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Jumlah Kantor Perusahaan Cabang ASDP Dan Alamat Kantor Perusahaan Cabang	9
I.2	: Tarif Penyebrangan Roll On Roll Off PT. ASDP KMP. Lome Telaga Punggur Batam.....	16
I.3	: Informasi Kapal Roll On Roll Off Cabang Batam	17
I.4	: Rekapitulasi Produksi Pelabuhan Cabang Batam Pelabuhan Telaga Punggur	18
II.1	: Konsep Operasional Variabel Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT.ASDP) Cabang Kota Batam	39
III.1	: Sampel penelitian tentang Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam	48
III.2	: Jadwal waktu kegiatan penelitian Analisis Standar Pelayanan Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.....	52
IV.1	: Wilayah Kabupaten/Kota Di Provinsi Kepulauan Riau.....	55
IV.2	: Jumlah Kelurahan/Desa Dan Kabupaten/Kota Batam.....	55
V. 1	: Identitas Responden ABK Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
V. 2	: Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
V. 3	: Identitas Responden Penumpang Tingkat Pendidikan.....	75
V. 4	: Identitas Responden ABK Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
V. 5	: Identitas Responden Pegawai Kantor ASDP Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
V. 6	: Identitas Responden Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
V. 7	: Identitas Responden ABK Berdasarkan Tingkat Umur.....	77
V. 8	: Identitas Responden Pegawai Kantor ASDP Berdasarkan	

	Tingkat Umur	78
V.9	: Identitas Responden Penumpang Berdasarkan Tingkat Umur	78
V.10	: Frekuensi Jawaban Responden ABK Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Keselamatan.....	80
V.11	: Frekuensi Jawaban Responden Pegawai Kantor ASDP Tentang Standard Pelayanan di Atas Kapal Penyebrangan PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indicator Keselamatan.....	81
V.12	: Frekuensi Jawaban Responden Penumpang Tentang Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Keselamatan.....	82
V.13	: Frekuensi Jawaban Responden ABK Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Keamanan	84
V.14	: Frekuensi jawaban Responden Pegawai Kantor ASDP Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Keamanan.....	85
V.15	: Frekuensi Jawaban Responden Penumpang Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Keamanan.....	86
V.16	: Frekuensi Jawaban Responden ABK Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP)	

	Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kenyamanan	88
V.17	: Frekuensi jawaban Responden Pegawai Kantor ASDP Tentang Analisis Standar Pelayanan di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kenyamanan.....	89
V.18	: Frekuensi Jawaban Responden Penumpang Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kenyamanan	90
V.19	: Frekuensi Jawaban Responden ABK Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kemudahan/ keterjangkauan	91
V.20	: Frekuensi jawaban Responden Pegawai Kantor ASDP Tentang Analisis Standar Pelayanan di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kemudahan/keterjangkauan.....	93
V.21	: Frekuensi Jawaban Responden Penumpang Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kemudahan/ keterjangkauan	94
V.22	: Frekuensi Jawaban Responden ABK Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kesetaraan.....	95
V.23	: Frekuensi jawaban Responden Pegawai Kantor ASDP Tentang Analisis Standar Pelayanan di Atas Kapal Penyeberangan Roll	

	On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kesetaraan.....	97
V.24	: Frekuensi Jawaban Responden Penumpang Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam Dilihat Dari Indikator Kesetaraan.....	98
V.25	: Rekapitulasi Jawaban Responden ABK Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam	99
V.26	: Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam	101
V.27	: Rekapitulasi Jawaban Responden Penumpang Tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 :Kerangka Pikir Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebranga Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.....	34
IV.1 : Gambaran Geografis Kota Batam.....	54
IV.2 : Gambaran Kantor Cabang ASDP Pelabuhan Telaga Punggur....	63
IV.3 : Struktur Pelaksana Penerapan Sistem Manajemen Terpadu PT. Keputusan Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero)Nomor KD 88/HK. 002/ASDP. 2018.....	64
IV.4 : Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kota Batam.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. : Daftar Kusioner (Untuk Responden ABK Roll On Roll Off) Penelitian Analisis Standard Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.....	113
2. : Daftar Kusioner (Untuk Responden Pegawai Kantor ASDP) Penelitian Analisis Standard Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.....	120
3. : Daftar Kusioner (Untuk Responden Penumpang) Penelitian Analisis Standar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.....	127
4. : Daftar Wawancara Penelitian Di Kantor ASDP Mengenai Satandar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Of PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam	134
5. : Daftar Wawancara Penelitian Di Kapal Mengenai Standar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam	138
6. : Rekap Data Telly (Responden ABK) Penelitian Standard Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off.....	141
7. : Rekap Data Telly (Responden Pegawai) Penelitian Standar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off.....	142
8. : Rekap Data Telly (Responden Penumpang) Penelitian Standar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off.....	143
9. : Foto Dokumentasi Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Standar Pelayanan Diatas Kapal Penyebrangan Roll On Roll	

	Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.....	145
10.	: Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR No.141/UIR-Fs/Kpts/ 2018 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Riddoh Tumiar Wanto.....	154
11.	: Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR No.794/UIR-Fs/Kpts/ 2018 Tentang Penetapan Peganti Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Riddoh Tumiar Wanto.....	155
12.	: Surat Rekomendasi No. 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/ 14654 Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, Perihal Izin Penelitian Riddoh Tumiar Wanto.....	156
13.	: Surat Rekomendasi No. 070/722/DPMPTSP-06/2018 Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Kepulauan Riau, Perihal Izin Penelitian Riddoh Tumiar Wanto.....	157
14.	: Surat Keterangan No. UM. 003/7/4/ASDP-BTM/2018 Dari Kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Telaga Punggur Batam, Tentang Pelaksanaan Riset Dan Pengumpulan Data Riddoh Tumiar Wanto.....	158
15.	: Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Nomor: 1168 / UIR- FS / KPTS/ 2018 Tentang Tim Penguji Ujian Konprehensif Skripsi Mahasiswa.....	159