

**PERAN KANTOR KESYAHBANDARAAN DAN OTORITAS PELABUHAN DALAM
PENINGKATAN JASA PERHUBUNGAN LAUT DI WILAYAH PULAU TERNATE
(Studi Kasus : Di Kantor Kesyahbandaraan dan Otoritas Pelabuhan
Kelas II Ternate)**

Oleh :

Bakri La Suhu¹, Abdul Halil Hi. Ibrahim², Rasid Pora³, Emil Touwryso⁴

Corresponding author : Bakri La Suhu

E-mail : bakrilasuhu@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran dan kewenangan Kantor Kesyahbandaraan dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate dalam Peningkatan Jasa Perhubungan laut di Wilayah Pulau Ternate, dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan dan melukiskan hubungan antara fenomena yang diteliti. Sedangkan sumber data yang digunakan yakni data primer melalui observasi, wawancara dengan informan dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh melalui arsip-arsip dan dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian.

Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kesyahbandaraan dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate telah berperan dengan baik guna melayani kepentingan masyarakat dalam bidang perhubungan laut dalam wilayah Pulau Ternate. Peran yang telah KSOP lakukan antara lain; *pertama*, Peningkatan dan penyediaan SDM Aparatur KSOP; *kedua*, Peningkatan pengawasan keselamatan di bidang perhubungan laut; *ketiga*, Penegakan aturan dalam bidang perhubungan laut; *keempat*, Peningkatan pelayanan administrasi; dan *kelima* Peningkatan sarana dan prasarana pelabuhan. Sedangkan kewenangan dimiliki oleh KSOP Kelas II Ternate selalu berpedoman pada regulasi dari kementerian perhubungan, adapun kewenangan yang dimiliki antara lain; *pertama*, Pelaksanaan Pengawasan dan Pemenuhan Kelaiklautan Kapal, Sertifikasi Keselamatan Kapal, Pencegahan Pencemaran dari Kapal dan Penetapan Status Hukum Kapal; *kedua*, Pelaksanaan Pengawasan dan Pemenuhan Kelaiklautan Kapal, *ketiga*, Pengawasan Keselamatan dan Keamanan Berlayar terkait dengan Kegiatan Bongkar Muat Barang Berbahaya; *keempat*, Penertiban Embarkasi dan Debarkasi Penumpang; *kelima*, Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan kewenangan lainnya.

Kata Kunci : Peran, KSOP, Layanan, Jasa, Perhubungan Laut

^{1,2,3,4} Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate-Indonesia

PENDAHULUAN

Usulan pembentukan organisasi Badan Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) atau OP, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Pelayaran No. 17 tahun 2008, telah disetujui. Pemerintah melalui Kementerian Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, merespons positif usulan tersebut dengan menerbitkan surat persetujuan bernomor B/2237 tertanggal 7 Oktober 2010. Dari dasar di ataslah, sehingga mengeluarkan kebijakan tertulis melalui; Peraturan Menteri Perhubungan No.PM.36 Tahun 2012 Tanggal 1 Juni 2012, Kantor ADPEL berubah nama lagi menjadi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Ternate yang berlokasi di Ternate Provinsi Maluku Utara. Wilayah kerja dari KSOP kelas II Ternate, melalui Peraturan Menteri Perhubungan No.135 Tahun 2015 tanggal 28 Agustus 2015, yaitu Sulamadaha, Hiri, Tifure, Mayau, Jambula. Namun wilayah kerja KSOP kelas II Ternate berubah setelah dikeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.76 Tahun 2018 tanggal 09 Agustus 2018, yaitu Sulamadaha, Hiri, Tifure, Mayau, Moti.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Ternate adalah unit pelaksana teknis dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dalam Kementerian Perhubungan, yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan. Menurut Sumaryadi (2010) bahwa, pemerintah dapat didefinisikan sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang – undang di wilayah tertentu.

KSOP Kelas II Ternate bagian dari instansi pemerintahan memiliki peran juga di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial di Perairan Pelabuhan Sulamadaha, Hiri, Tifure, Mayau, Moti. Tentu kehadiran pelabuhan guna proses pengangkutan barang demi kepentingan masyarakat yang ada di wilayah Kota Ternate. Pengangkutan menurut Purwosutjipto dalam

Siti Utari (1994) adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Perjuangan panjang telah dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Ternate, sebagai unit pelaksana teknis dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dalam Kementerian Perhubungan. Namun, pengelolaan masih jauh dari tugas dan fungsi atas kewenangan yang diberikan, misalnya; dalam proses pembangunan, pengawasan, pengamanan bongkar muat barang, penyediaan fasilitas pelayanan, pelayanan yang masih lambat terhadap pengguna jasa angkutan laut. Kehadiran KSOP Kelas II Ternate sesungguhnya bagian dari pelayanan public untuk dapat mengelola dan membangun pelabuhan dengan kekuasaan atau tingkatan kelas II yang sudah diberikan.

Pelayanan yang baik harusnya didukung oleh sistem pelayanan yang baik pula, dengan sistem pelayanan yang memadai, terarah dan terukur akan menjadikan proses pelayanan menjadi sistematis dan membuahkan hasil yang baik dan dapat memuaskan masyarakat (Bakri et al., 2023). Pelayanan harus menempatkan masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan bukan yang melayani (Hardi Kemhay, et al 2021). Melalui peran dan kewenangan yang diberikan, maka sudah tentu KSOP Kelas II Ternate dapat memiliki daya saing dengan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II lainnya yang sudah berkembang saat ini di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Dalam jenis penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (lapangan) yang bertujuan untuk mendeskripsikan sifat, kondisi, peristiwa, atau aktivitas di dalam suatu institusi, dan kemudian menguraikan isu-isu yang diteliti melalui beberapa indikator yang relevan (Bakri et al., 2025). Menurut Moleong (2012 : 6) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan

prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif memiliki karakteristik dengan mendeskripsikan suatu keadaan yang sebenarnya, tetapi laporannya bukan sekedar bentuk laporan suatu kejadian tanpa suatu interpretasi ilmiah.

Pendekatan ini, peneliti membangun gambaran yang kompleks, menganalisis kata-kata, memberikan laporan terperinci berdasarkan perspektif responden, dan melakukan penelitian di lingkungan alami (Arifin, 2020; Darwin et al., 2025).

Teknik analisis data menggunakan model interaktif (Huberman, 2014; Darwin et al, 2025). Berikut ini adalah penjelasan tentang komponen-komponen analisis data model interaktif:

1. Pengumpulan Data Pengumpulan data adalah data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, bukan rangkaian kata. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi pada pihak-pihak terkait.
2. Kondensasi Data, dalam reduksi data adalah bagian dari proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan temuan empiris lainnya.
3. Penyajian Data (Tampilan Data) Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram alir, dan sejenisnya. Terkait hal ini, Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.
4. Kesimpulan, Penarikan, atau Verifikasi.

HASIL PENELITIAN

A. Peran Kantor KSOP Kelas II Ternate dalam Peningkatan Jasa Perhubungan Laut

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat

barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antar-moda transportasi.

Pelabuhan Ternate sebagai pelabuhan Utama di Propinsi Maluku Utara memegang peranan yang sangat penting dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan di Propinsi Maluku Utara. Untuk itu perlu didukung dengan Fasilitas Pelabuhan yang memadai serta kemampuan sumber daya manusia yang handal sehingga pelayanan terhadap arus barang dan penumpang maupun Aspek Keselamatan dan Keamanan Pelayaran dapat berjalan secara optimal guna kepentingan masyarakat di Wilayah Propinsi Maluku Utara.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data dan evaluasi kinerja di pelabuhan Ahmad Yani Ternate pada tahun 2018, arus kunjungan kapal, arus penumpang dan barang mengalami peningkatan, namun demikian peningkatan tersebut belum dapat diimbangi dengan produktifitas yang baik dari beberapa aspek penilaian kinerja, antara lain capaian standar kinerja bongkar muat peti kemas dan aspek lainnya yang menunjang peningkatan jasa perhubungan yang berada di wilayah Kota Ternate.

Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate, selaku penyelenggara pelabuhan dan pelaksana fungsi regulator di pelabuhan Ternate senantiasa dituntut untuk dapat menjamin ketertiban, keamanan, keselamatan dan kelancaran arus lalu lintas kapal, penumpang dan barang di dalam wilayah kerja pelabuhan sesuai Tugas Pokok dan Fungsi yang diemban. Untuk kelancaran kegiatan di pelabuhan Ternate maka kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Ternate harus senantiasa konsisten dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diamanatkan dalam PM. 36 Tahun 2012 serta ketentuan-ketentuan lainnya sebagai rujukan tugas operasional di lapangan.

Tugas utama dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Ternate yakni melaksanakan pengawasan dan penegakkan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran. Tugas yang diamanatkan atau diberikan bagian dari tanggung jawab untuk dilaksanakan dengan baik dan sepenuh hati. Melalui tanggung jawab yang dimiliki, tentunya pekerjaan yang berkaitan dengan tugas senantiasa dikerjakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Seluruh kegiatan yang berhubungan dengan tugas yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan selalu dalam prosedur tetap (protap).

Untuk mewujudkan keselamatan pelayaran dan keamanan pelayaran dibutuhkan peran semua pihak. Terdapat beberapa unsur yang memiliki peranan penting yakni pemerintah sebagai regulator, pengusaha sebagai operator dan tidak ketinggalan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi atau perhubungan laut. Pemerintah sebagai regulator tidak mesti hanya membuat aturan, tapi senantiasa menegakkan aturan yang telah ditetapkan. Keselamatan dalam perhubungan laut memiliki arti penting sehingga setiap kegiatan operasional yang berkaitan dengan jasa perhubungan laut harus benar-benar diperhatikan oleh pihak pemerintah dalam hal ini dilimpahkan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate.

Keselamatan bagian dari tugas utama dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) guna meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan secara bersama. Sebagai pelaksana tugas menjaga keselamatan jasa perhubungan laut, maka faktor yang menjadi perhatian sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan yakni faktor keamanan, pengawasan keselamatan, jaminan kelancaran, pelayanan terpadu/ transparan, koordinasi dan konsolidasi instansi dan pemenuhan fasilitas pelabuhan.

Melalui perhatian sebagaimana yang disebutkan di atas, maka selaku penanggung jawab perhubungan laut yang berada di wilayah Indonesia, maka Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan harus memiliki peran yang

baik dalam rangka peningkatan jasa pelayanan perhubungan laut. Olehnya itu, ada beberapa peran yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate yakni :

1. Penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) KSOP, yang dilakukan dengan beberapa strategi meliputi :
 - a. Pelatihan,
 - b. Pendidikan,
 - c. Pembinaan,
 - d. Recruitmen,
 - e. Perubahan Sistem, tentunya bertujuan untuk membentuk personal yang berkualitas dengan Keterampilan,
 - f. Kemampuan serta
 - g. Loyalitas kerja khususnya pada Sektor Perhubungan Laut.
2. Pengawasan keselamatan yang intens, bentuk pengawasan yang dilakukan KSOP dengan terjun langsung ke lokasi untuk melakukan kroscek seluruh rangkaian proses pelayaran yang dimiliki oleh operator (kapal/speedboat, dsb). Melalui hasil pengawasan, maka dapat menghasilkan rekomendasi untuk disampaikan kepada pihak operator.
3. Penegakan aturan dalam bidang keselamatan laut, pelaksanaan kegiatan keselamatan dilakukan tim khusus bagian keselamatan laut.

Kegiatan patroli keamanan laut yang oleh patugas seksi Keselamatan Berlayar Penjagaan dan Patroli, dilaksanakan selain di wilayah DLKP pelabuhan A. Yani Ternate, juga dilakukan di perairan Maluku Utara untuk melaksanakan fungsi penegakan hukum yang terkait dengan pelanggaran Keselamatan Pelayaran. Tugas keamanan lajut dilaksanakan dengan cara patroli laut dengan menggunakan kapal Patroli KPLP KNP 358. Kapal Patroli KNP 358 merupakan kapal Kelas III milik Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Ternate. Untuk kegiatan patroli laut sering dilakukan koordinasi dengan POLAIRUD dan LANAL Ternate.

4. Pemberian surat ijin yang sesuai prosedur yang berlaku, dalam pemberian ijin maka tugas yang diberikan pada pelayanan administrasi perijinan. Pelayanan perizinan yang dilakukan Seksi Keselamatan Berlayar Penjagaan Dan Patroli terhadap pengguna jasa antara lain:

- a) Surat Persetujuan Berlayar
- b) Surat Izin Bunker
- c) Surat Izin Muatan Geladak / On Deck
- d) Surat Izin Menggandeng
- e) Surat Izin Melambung
- f) Surat Izin Bongkar Muat Barang Berbahaya
- g) Surat Izin Ship to Ship
- h) Surat Dispensasi BBM

B. Kewenangan Kantor KSOP Kelas II Ternate Dalam Peningkatan Jasa Perhubungan Laut

Kewenangan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, ketentuan umum Pasal 1 poin ke-6 yang selanjutnya disebut kewenangan adalah kekuasaan badan dan/atau pejabat pemerintah atau penyelenggara lainnya untuk bertindak dalam ranah hukum publik.¹¹ Kewenangan dapat diperoleh melalui Atribusi, Delegasi, dan Mandat. Yang artinya antara lain: Atribusi adalah pemberian kewenangan kepada badan atau pejabat pemerintah oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 atau Undang-Undang.

Delegasi adalah pelimpahan kewenangan dari badan atau pejabat pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi. Mandat adalah pelimpahan kewenangan dari Badan atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat tetap berada pada pemberi mandat.

Jika dikaitkan antara teori delegasi dengan Pasal 207 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran adalah Syahbandar diangkat oleh Menteri setelah memenuhi persyaratan kompetensi dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran serta kesyahbandaran, jelas maksud

dalam Pasal tersebut adanya pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Menteri kepada syahbandar.

Kegiatan pengamanan dalam daerah kerja pelabuhan meliputi pengamanan terhadap seluruh aktifitas yang terkait dengan kegiatan kepelabuhanan sehingga tidak menimbulkan kerawanan yang dapat mengganggu kelancaran bongkar muat serta lalu lintas barang, penumpang, hewandan kendaraan. Untuk meningkatkan dan menjamin rasa aman bagi pengguna jasa dan penyedia jasa di dalam pelabuhan, maka pelaksanaan tugas pengamanan pelabuhan dilakukan selama 24 jam oleh petugas jaga, yang di bagi dalam 3 (Tiga) regu penjagaan. Pelaksanaan pengamanan pelabuhan selalu berkoordinasi dengan instansi terkait, seperti KP3 dan PT. Pelindo.

Seluruh rangkaian kegiatan dalam bidang jasa perhubungan laut selalu berpedoman pada regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah selaku pembuat regulasi. Maka dari itu, kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dan atau instansi vertikal khususnya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan bagian dari tak terpisahkan adanya hubungan koordinasi untuk melayani dan meningkatkan jasa perhubungan laut di wilayah perairan Indonesia.

Kewenangan yang dimiliki oleh KSOP Kelas II Ternate pada prinsipnya bagian adalah kewenangan yang dilimpahkan dari pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Perhubungan untuk menjalankan seluruh proses kegiatan di bidang perhubungan laut yang sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Pendelegasian kewenangan untuk jasa perhubungan laut khususnya keselamatan berlayar sudah diatur dalam ketentuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa kewenangan KSOP Kelas II Ternate dalam menjalankan tugas untuk menjaga keselamatan berlayar di wilayah Ternate Maluku Utara, kewenangan tersebut antara lain :

1. Pelaksanaan Pengawasan dan Pemenuhan Kelaiklautan Kapal, Sertifikasi Keselamatan Kapal, Pencegahan Pencemaran dari Kapal dan Penetapan Status Hukum Kapal.

2. Pelaksanaan Pengawasan dan Pemenuhan Kelaiklautan Kapal,
3. Pelaksanaan Pengawasan Keselamatan dan Keamanan Berlayar terkait dengan Kegiatan Bongkar Muat Barang Berbahaya,
4. Penertiban Embarkasi dan Debarkasi Penumpang,
5. Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)
6. Pelaksanaan Pemeriksaan Kecelakaan Kapal, Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran di Perairan area Pelabuhan,
7. Penyiapan bahan Penetapan dan Evaluasi Standar Kinerja Operasional Pelayanan Jasa Kepelabuhanan,
8. Pelaksanaan Pengaturan Lalu Lintas Kapal keluar masuk Pelabuhan melalui Pemanduan Kapal,
9. Penyediaan dan/tau Pelayanan Jasa Kepelabuhanan serta Pemberian Konsesi atau bentuk lainnya kepada BUP (Badan Usaha Pelabuhan).

SIMPULAN

1. Peningkatan jasa perhubungan laut sesungguhnya telah dilakukan oleh KSOP Kelas II Ternate. Peran yang dilakukan senantiasa merujuk pada regulasi yang telah ditetapkan, adapun peran dari KSOP antara lain :
 - a. Peningkatan dan penyediaan SDM KSOP;
 - b. Peningkatan pengawasan keselamatan di bidang perhubungan laut;
 - c. Penegakan aturan dalam bidang perhubungan laut;
 - d. Peningkatan pelayanan administrasi; dan
 - e. Peningkatan sarana dan prasarana pelabuhan.
2. Kewenangan dari KSOP Kelas II Ternate merupakan kewenangan yang delegatif dari pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Perhubungan. Kewenangan yang dimiliki antara lain : (a) Pelaksanaan Pengawasan dan Pemenuhan Kelaiklautan Kapal, Sertifikasi Keselamatan Kapal, Pencegahan Pencemaran dari Kapal dan Penetapan Status Hukum Kapal; (b) Pelaksanaan Pengawasan dan Pemenuhan Kelaiklautan Kapal, Pengawasan Keselamatan dan Keamanan Berlayar terkait dengan Kegiatan

Bongkar Muat Barang Berbahaya; (c) Penertiban Embarkasi dan Debarkasi Penumpang; (d) Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Huberman, A. (2014). Qualitative data analysis a methods sourcebook.
- Kemhay, H., La Suhu, B., Lating, A., & Sangadji, N. (2021). PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN DI KECAMATAN PULAU MANGOLI TENGAH KABUPATEN KEPULAUAN SULA: Prodi Ilmu Pemerintahan. *JOURNAL GOVERNMENT OF ARCHIPELAGO*, 2(2), 1-9.
- LA SUHU, Bakri, et al. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Logistik Pasca Bencana Pada Kantor BPPD Kabupaten Halmahera Selatan. *Journal of Government Science Studies*, 2023, 2.2: 110-123.
- LA SUHU, Bakri, et al. The Performance of the Regional Disaster Management Agency of North Maluku Province in Disaster Logistics Distribution Services in Central Halmahera Regency. *Journal of Government Science Studies*, 2025, 4.1: 37-49.
- LA SUHU, Bakri, et al. The Application of Information Technology in Licensing Services Through the Online Single Submission Application at the One Door Integrated Investment and Licensing Office. *Journal of Cultural Analysis and Social Change*, 2025, 878-885.
- Moleong J. Lexy, 2012, Metodologi Penelitian Kualitatif, EdisiRevisi. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyana, Deddi. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, S. 2003. Metode Research (Penelitian Ilmiah). PT. Ikrar Mandiriabadi, Jakarta.
- RADJAK, Darwin Abd; TJAN, Abdul Halid Hi Ibrahim; LA SUHU, Bakri. Challenges of

- Local Government in Formation of New Autonomous Regions. *REFORMASI*, 2025, 15.1: 191-201.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan“ dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia “*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Siti Utari. 1994. *Pengangkutan Laut di Indonesia suatu tinjauan Yuridis*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Supriatna, Tjahya. 2015. *Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*. PT. Nagakusuma Media Kreatif. Jakarta.
- Yasin, Ajis. 2001. *Mengelola Pelanggan dengan Jaminan Mutu dan Relationship Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Lintasan Ekonomi*, Vol XVIII No.2.