



ANALISIS KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM PELAYANAN KEPELABUHAN DAN KESELAMATAN LINGKUNGAN PELAYARAN PADA TERMINAL PETI KEMAS PALARAN SAMARINDA

Esti Royani, Dody Hasrizal Siahaan
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia
esti.untagsmd.hukum@gmail.com, dody.siahaan@gmail.com

Naskah diterima: 30 April 2022; revisi: 30 Mei 2022; disetujui: 20 Juni 2022



ABSTRACT

One of the product and services that play an important role in the port services and shipping safety. Port services is very important because the service is not only about security, but even more a problem of life safety for users of transport services or shipping. Shipping in terms of working time and discipline is the arrangements relating to the problems of the transport. The transport of goods and passengers both in accordance with international conventions in the field of shipping. Shipping safety is a requirement that must be met in the transport in the sea, harbor and maritime environment. Where the ship as a means of transport at the sea must be able to following the safety requirements, prevention of the sea pollution, manning, load line, stowage, the welfare of the crew and passenger health and legal status. Thus the policy of the Government in the service of port and shipping environmental safety must be undertaken in accordance with the guidelines supported by loyalty in encouraging the desired results either by the Government itself as a regulator or for the service users and the public. In addition to policy issues concerning safety and security of shipping as a public service institution, course the quality of service to the parties concerned, especially in the field of port services which affect the safety of shipping.

Keywords: Products, Ports, Transport, Services

✉ Alamat korespondensi:

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda Jl. Juanda No: 80, Kalimantan Timur
E-mail: esti.untagsmd.hukum@gmail.com

LATAR BELAKANG

Sebagai negara kepulauan dengan wilayah perairan yang sangat luas, Indonesia hanya memiliki satu undang-undang yang mengatur tentang penggunaan laut. Undang-undang dimaksud adalah UU No 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran yang disempurnakan dengan UU No 17 Tahun 2008. Undang-Undang tersebut digunakan untuk mengontrol dan mengawasi semua jenis kegiatan di perairan Indonesia.

Dalam ketentuan umum UU Pelayaran disebutkan bahwa pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan Maritim. Kegiatan pelayaran pada umumnya adalah mengangkut barang atau penumpang dari satu lokasi ke lokasi lain atau dari pelabuhan ke pelabuhan lain, keselamatan pelayaran dan perlindungan lingkungan maritim dari pencemaran bahan-bahan pencemar yang berasal dari kapal. Kegiatan itulah yang diatur dalam UU Pelayaran¹. Pelayaran dibidang Kepelabuhan menjadi salah satu hal yang menarik untuk dibahas dan dilakukan kajian oleh karena faktor kepentingan keselamatan pelayaran.

Pelayanan kepelabuhan yang harus dilakukan oleh setiap pegawai khususnya dilingkungan Direktorat KPLP merupakan hal yang sangat penting karena tidak hanya menyangkut keamanan, namun terlebih lagi masalah keselamatan jiwa bagi pengguna jasa angkutan atau pelayaran. Pelayaran dalam hal waktu kerja maupun kedisiplinan dalam hal pengaturan-pengaturan yang berkaitan dengan masalah angkutan, baik angkutan barang maupun penumpang sesuai dengan konvensi Internasional dibidang pelayaran (IMD). Untuk itu kebijakan Pemerintah harus dijalankan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan didukung oleh loyalitas tentunya akanmendoronghasil yang diinginkan baik oleh Pemerintah sendiri sebagai regulator maupun demi keselamatan para penumpang dan barang.

Masalah-masalah yang biasa timbul berkaitan dengan pelayaran atau sistem angkutan di Indonesia antara lain wilayah perairan, kebijakan pemerintah keamanan dan keselamatan, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, kemajuan teknologi, pemeliharaan kapal, navigasidan lain-lain. Berdasarkan pengamatan dan kajian sementara terhadap permasalahan-nyang ada, penulis mencoba melakukan identifikasi dengan memfokuskan pada masalah kebijakan pemerintah dibidang pelayaran serta dari sisi pelayanan kepelabuhan.

Oleh karenanya, berkaitan dengan kebijakan Pemerintah, Pelayanan Kepelabuhanan serta Keselamatan pelayaran pada Direktorat KPLP Ditjen Perhubungan Laut, dapat penulis merumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kebijakan pemerintah dalam pelayanan pelabuhan dilingkungan pelabuhan Peti Kemas Palaran?
2. Bagaimana perkembangan peningkatan pelayanan pelabuhan yang dilakukan saat ini terhadap keselamatan lingkungan di pelabuhan pelayaran ?

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai untuk:

1. Menganalisa kebijakan pemerintah dan keselamatan lingkungan pelayaran pada Pelabuhan Peti Kemas Palaran.
2. Menganalisa pelayanan kepelabuhanan yang dilakukan saat ini pada Pelabuhan Peti Kemas Palaran.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan

¹https://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=OvceV5emJMj6aOaLq_gE# q=UU+No+17+ tahun+2008 diunduh 20 Desember 2015 Jam 23.33 WIT

pertimbangan bagi para pimpinan dilingkungan Direktorat KPLP atau di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dalam menyusun atau membuat berbagai kebijakan tentang keselamatan lingkungan pelayaran di Indonesia pada umumnya dan Samarinda pada khususnya, selain tentunya juga masalah SDM khususnya tentang Pelayanan yang diterapkan.

Memberikan informasi dan gambaran kepada pihak yang membutuhkan jasa angkutan laut/pelayaran sertabagi pembaca dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai factor yang mempengaruhi keselamatan lingkungan pelayaran.

KAJIAN PUSTAKA

A. Kebijakan Pemerintah

Pengertian kebijakan pemerintah pada prinsipnya dibuat atas dasar kebijakan yang bersifat luas. Menurut *Werf* yang dimaksud dengan kebijakan adalah usaha mencapai tujuan tertentu dengan sasaran tertentu dan dalam urutan tertentu². Sedangkan kebijakan pemerintah mempunyai pengertian baku yaitu suatu keputusan yang dibuat secara sistematis oleh pemerintah dengan maksud dan tujuan tertentu yang menyangkut kepentingan umum (Anonimous,1992)³.

Sesuai dengan sistem administrasi Negara Republik Indonesia kebijakan dapat terbagi 2(dua) yaitu:

1. Kebijakan internal (manajerial), yaitu kebijakan yang mempunyai kekuatan mengikat aparatur dalam organisasi pemerintah sendiri.
2. Kebijakan eksternal (publik), suatu kebijakan yang mengikat masyarakat umum. Sehingga dengan kebijakan demikian, kebijakan harus tertulis.

B. Analisa Kebijakan Pemerintah Terhadap Pelayanan Pelabuhan

1. Pembuatan Peraturan Daerah Sebagai Payung Hukum Penetapan Lokasi Pelabuhan.

Pada tanggal 5 Maret 2004, pemerintah Kota Samarinda membentuk payung hukum terhadap letak pelabuhan dan pemindahan pelabuhan peti kemas yang lama ke lokasi yang baru, dengan Perda No 03 Tahun 2004 inilah yang dijadikan sebagai acuan hukum dalam pelaksanaan kegiatan kepelabuhan selain peraturan pemerintah pusat dan undang – undang lainnya.

Perda ini juga mengacu pada undang – undang dan peraturan pemerintah di atasnya antara lain :

- a) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1993 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LN Tahun 1993 Nomor 22 ; TLN Nomor 3480);
- b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup (LN Tahun 1997 Nomor 65 ; TLN Nomor 3699);
- c) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (LN Tahun 1999 Nomor 33 ; TLN Nomor 3817)
- d) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (LN Tahun 1999 Nomor 60 ; TLN Nomor 3839);
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan (LN Tahun 1993 Nomor 59 ; TLN Nomor 3528);
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan;

²[https://joshuaig.wordpress.com/2013/05/09/kebijakan-pemerintah/diunduh 28 Desember 2015](https://joshuaig.wordpress.com/2013/05/09/kebijakan-pemerintah/diunduh%2028%20Desember%202015), Jam 20 18 Wit

³<http://melindachelviana94.blogspot.co.id/2013/06/bentuk-bentuk-kebijakan-pemerintah.html>, diunduh 28 Desember 2015 Jam 20 18 Wit

- g) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1993 tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (LN Tahun 1993 Nomor 84; TLN Nomor 3538)
- h) Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1999 tentang Pengendalian Pencemaran dan atau Perusakan Laut (LN Tahun 1999 Nomor 22; TLN Nomor 3816);
- i) Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (LN Tahun 2000 Nomor 54; TLN Nomor 3952);
- j) Peraturan Pemerintah Nomor 09 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan
- k) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1999 tentang Teknis Penyusunan Peraturan Perundang-undangan dan Bentuk Rancangan Undang-Undang, Rancangan Peraturan Pemerintah dan Rancangan Keputusan Presiden (LN Tahun 1999 Nomor 70).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Dengan demikian jasa pelayanan merupakan salah satu produk yang dihasilkan oleh sebuah lembaga baik pemerintah maupun swasta, dimana tingkat pelayanan yang dilakukan menggambarkan kinerja baik secara individu maupun kelembagaan.

2. Organisasi

Organisasi sebagai suatu aktivitas atau sebagai suatu proses yang menentukan hubungan antara orang, pekerjaan dan sumber-sumber. Pimpinan bertanggung – jawab mempersiapkan semua komponen tersebut untuk mencapai hasil yang diharapkan secara efisien.

Istilah organisasi sering juga dipakai dibidang bisnis dan pemerintah misalnya teori organisasi dan bagan atau struktur organisasi.

Tujuan organisasi, pada dasarnya adalah memberikan tugas yang terpisah dan berbeda kepada masing-masing orang dan menjamin tugas-tugas tersebut terkoordinir menurut suatu cara yang dapat mencapai tujuan organisasi. Organisasi itu sendiri bukanlah suatu tujuan tetapi merupakan alat untuk mencapaitujuan.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, inilah yang dinamakan pelayanan". Sejalan dengan pendapat diatas, Lovelock menyebutkan bahwa: 'Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh manusia untuk manusia dalam rangka memberi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuan sehingga membuat jadi puas'. Selanjutnya, menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah aktivitas / manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (yang dilayani) yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki"⁴.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan upaya pemenuha kebutuhan oleh seseorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain sehingga pihak yang dilayani memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diterima baik secara fisik maupun non fisik.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan kunci bagi kelangsungan aktivitas organisasi, karena pada hakekatnya organisasi adalah kumpulan dari sekelompok

⁴<http://www.academia.edu/15459769/Prinsip-prinsip-pelayanan-publik2> diunduh Tanggal 30 Desember 206 Jam 10.15 WIT

orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Soedjadi, kata kunci sumberdaya manusia terletak pada kata "daya" atau "energi", yaitu kekuatan yang melekat pada manusia yang mempunyai kompetensi untuk membangun. Kualitas Sumber daya manusia umumnya diukur dari tingkat pendidikan, kompetensi, serta *skill* yang dimiliki. Unsur-unsur manajemen ada enam, yaitu *man, money, method, machines, materials, market* atau dikenal dengan "*the six M*".

Dari keenam unsur tersebut, unsur *man* (manusia) menjadi sangat penting sehingga dipelajari secara tersendiri dalam satu bidang ilmu yaitu dalam Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Pentingnya unsur *man* ini disebabkan karena *man*-lah yang akan mengatur unsur-unsur lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Terminal Pelabuhan Peti Kemas Palaran-Samarinda. Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian *library research* adalah teknik dokumenter, yaitu dikumpulkan dari telaah arsip atau studi pustaka seperti buku-buku, makalah, artikel, majalah, jurnal, koran atau karya para pakar serta peraturan perundang-undangan, seperti KUH Perdata. Selain itu wawancara juga merupakan salah satu dari teknik pengumpulan bahan hukum yang menunjang teknik dokumenter dalam penelitian ini serta berfungsi untuk memperoleh bahan hukum yang mendukung penelitian jika diperlukan.

Dalam penelitian ini digunakan pengolahan bahan hukum dengan cara *editing* yaitu pemeriksaan kembali bahan hukum yang diperoleh terutama dari kelengkapannya, kejelasan makna, kesesuaian serta relevansinya dengan kelompok yang lain.

Selanjutnya adalah rekonstruksi bahan (*recontrucing*) yaitu menyusun ulang bahan hukum secara teratur, berurutan, logis, sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Dan langkah terakhir adalah sistematis bahan hukum (*systematizing*) yakni menerapkan bahan hukum berurutan menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.

Dalam penelitian ini, setelah bahan hukum terkumpul, maka bahan hukum tersebut dianalisis untuk mendapatkan konklusi, bentuk dalam teknik analisis bahan hukum adalah *Content Analysis*. Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, bahwa dalam penelitian normatif tidak diperlukan data lapangan untuk kemudian dilakukan analisis terhadap sesuatu yang ada dibalik data tersebut. Dalam analisis bahan hukum jenis ini dokumen atau arsip yang dianalisis disebut dengan istilah "teks". *Content analysis* menunjukkan pada metode analisis yang intergratif dan secara konseptual cenderung diarahkan untuk menemukan, mengidentifikasi, mengolah dan menganalisis bahan hukum untuk memenuhi makna, signifikansi dan relevansinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Peningkatan Pelayanan Pelabuhan Terhadap Keselamatan Pelayaran

A. Peningkatan Pelayanan

1. Organisasi

Organisasi sebagai suatu aktivitas atau sebagai suatu proses yang menentukan hubungan antara orang, pekerjaan dan sumber-sumber. Pimpinan bertanggungjawab mempersiapkan semua komponen tersebut untuk mencapai hasil yang diharapkan secara efisien. Istilah organisasi sering juga dipakai dibidang bisnis dan pemerintah misalnya teori organisasi dan bagan atau struktur organisasi.

Tujuan organisasi, pada dasarnya adalah memberikan tugas yang terpisah

dan berbedake pada masing-masing orang dan menjamin tugas-tugas tersebut terkoordinir menurut suatu cara yang dapat mencapai tujuan organisasi. Organisasi itu sendiri bukanlah suatu tujuan tetapi merupakan alat untuk mencapai tujuan.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan kunci bagi kelangsungan aktivitas organisasi, karena pada hakekatnya organisasi adalah kumpulan dari sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Soedjadi, kata kunci sumber daya manusia terletak pada kata "daya" atau "energi", yaitu kekuatan yang melekat pada manusia yang mempunyai kompetensi untuk membangun Kualitas Sumber daya manusia umumnya diukur dari tingkat pendidikan, kompetensi, serta *skill* yang dimiliki. Unsur-unsur manajemen ada enam, yaitu *man*, *money*, *method*, *machines*, *materials*, *market*.

Dari keenam unsur tersebut, unsur *man* (manusia) menjadi sangat penting sehingga dipelajari secara tersendiri dalam satu bidang ilmu yaitu dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Pentingnya unsur *man* ini disebabkan karena *man*-lah yang akan mengatur unsur-unsur lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Oleh karena unsur manusia dipandang sangat bernilai bagi sebuah organisasi, maka berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power*⁵.

Keselamatan pelayaran telah diatur oleh lembaga internasional yang mengurus atau menangani hal-hal yang terkait dengan keselamatan jiwa, harta laut, serta kelestarian lingkungan. Lembaga tersebut dinamakan *International Maritime Organization* (IMO) yang bernaung dibawah PBB. Salah satu faktor penting dalam mewujudkan keselamatan serta kelestarian lingkungan laut adalah keterampilan, keahlian darimanusia yang terkait dengan pengoperasian dari alat transportasi (kapal) di laut, karena bagaimanapun kokohnya konstruksi suatu kapal dan betapapun canggihnya teknologi baik sarana bantu maupun peralatan yang ditempatkan di atas kapal tersebut kalau dioperasikan manusia yang tidak mempunyai keterampilan/keahlian sesuai dengan tugas dan fungsinya, maka semua akan sia-sia. Dalam kenyataannya 80% dari kecelakaan di laut adalah akibat kesalahan manusia (*human error*).

Untuk menjamin keselamatan pelayaran sebagai penunjang kelancaran lalulintas kapal di laut, diperlukana danya awak kapal yang berkeahlian, berkemampuan dan terampil, dengan demikian setiap kapal yang akan berlayar harus diawaki dengan awak kapal yang cukup dan sesuai untuk melakukan tugasnya di atas kapal berdasarkan jabatannya dengan mempertimbangkan besaran kapal, tata susunan kapal dan daerah pelayaran. UU No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Pasal 1 butir 40 awak kapal adalah orang yang bekerja atau diperlukan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya.

B. Perkembangan Pelayaran Saat ini Terhadap Keselamatan Lingkungan Pelayaran

1. Pembangunan Terminal Peti Kemas Palaran⁶

Pembangunan Terminal Petikemas Palaran di latarbelakangi karena

⁵Hasibuan, S.P, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta. Hal 124

⁶https://id.wikipedia.org/wiki/Pelabuhan_Samudera_%26_Terminal_Peti_Kemas_Palaran, diunduh tanggal 23 Maret 2016 Pukul 15.44 Wit

terbatasnya kapasitas dan fasilitas Pelabuhan Samarinda, sedangkan pertumbuhan cargo di Pelabuhan Samarinda cukup tinggi, sehingga diperlukan pengembangan pelabuhan khususnya pelabuhan container.

Dengan pembangunan Pelabuhan Palaran, diharapkan dapat menyelesaikan masalah keterbatasan fasilitas yang ada di Pelabuhan saat ini, sekaligus akan memberikan manfaat bagi kota Samarinda dan Kalimantan Timur dalam hal:

1. Kecepatan Bongkar Muat Barang (Produktifitas Tinggi).
2. Kelancaran arus keluar/masuk Barang.
3. Meningkatkan potensi area industri di Samarinda
4. Meningkatkan daya saing usaha.
5. Mendukung pertumbuhan ekonomi, kesempatan kerja dan pendapatan daerah.
6. Meningkatkan citra Samarinda dalam hal pengelolaan sarana transportasi yang maju dan modern.

Untuk mewujudkan rencana pengembangan pelabuhan tersebut, pada tahun 2006, PEMKOT dan PELINDO IV bersepakat untuk menggandeng investor kepelabuhanan melalui proses tender. Dan pada tahun 2007, setelah melalui seleksi teknis, administrasi dan aspek komersial, dipilihlah investor PT. Samudera Indonesia, Tbk sebagai partner dalam pembangunan dan pengoperasian Terminal Peti Kemas Palaran. Sinergi ini merupakan hal yang unik dan baru pertama kali terjadi di Indonesia, yang sekaligus membuktikan bahwa Pemerintah Daerah / Pemkot, Pelindo dan Pihak Swasta dapat bekerjasama mewujudkan Pembangunan Infrastruktur yang vital dan dibutuhkan masyarakat dalam bentuk *Public Private Partnership* (PPP).

Lokasi Kelurahan Bukuan, Kecamatan Palaran Kota Samarinda ditetapkan menjadi lokasi pelabuhan melalui proses studi dan analisis yang dilakukan oleh JICA (Japan International Cooperation Agency) pada tahun 2000, dimana hasilnya digunakan oleh Pelindo IV dan Pemkot Samarinda sebagai acuan dalam mengembangkan pelabuhan baru Samarinda di Sungai Mahakam. Berdasarkan hasil studi tersebut, Samarinda memiliki potensi pertumbuhan kargo rata-rata 6% pertahun, dimana dengan volume cargo 169,000 teus tahun 2009 dan diperkirakan oleh JICA akan menjadi 220,000 teus pada tahun 2015.

KESIMPULAN

Kebijakan Pemerintah pusat dan pemerintah daerah terhadap Operasional Kegiatan Kepelabuhanan Peti Kemas Palaran – Samarinda pada umumnya tergolong sangat baik, hal itu dibuktikan dengan seriusnya pemerintah daerah dalam menentukan kebijakan yang mendukung dunia usaha khususnya dibidang Kepelabuhanan.

Kebijakan Pelayanan Kepelabuhan terhadap Keselamatan Lingkungan Pelayaran di Pelabuhan Terminal Peti Kemas Palaran pada umumnya sudah cukup baik, karena adanya penerapan kebijakan pemerintah daerah untuk melakukan kerjasama dengan berbagai pihak dalam penerapan Standar Operasional Prosedur dalam kegiatan keselamatan dan Pelayanan.

REFERENSI

A. Buku – Buku

- Armstrong, Michael. 2007. *Seri Pedoman Manajemen: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia, Jakarta.
- Gibson, James L. Ivanceric, and Donneley, 1994. *Organization*, diterjemahkan oleh Djoerban Wahid, Jakarta: Erlangga.

- Gibson, James, L. John M, Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*, Jilid I, Edisi Kedelapan, Diterjemahkan oleh: Nunuk Adiarni, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hasibuan, S.P, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara.Jakarta.
- Harold Koontz, et, al.,1989. *Intisari Manajemen*, Penerjemah Drs. A. Hasym Ali, Jakarta: Bina Aksara.
- Hutagalung WRS. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Sibolga*. Skripsi. Bandung: STIA-LAN Bandung.
- Keputusan Menteri No. KM 24Tahun 2001 tentang Organisasi dan Kota Kerja Departemen Perhubungan.
- Kotler, Philip. 1996. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, Seventh Edition*, Prentice - Hall International Inc.NewJersey.
- Loka Andreas.2004. *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi; Isu, Teori dan Solusi*, Penerbit Amara Books, Jakarta.
- Mahruzar, Aulia. 2003. *Hubungan Antara Jaminan Keselamatan Kerja dengan Motivasi Kerja Karyawan pada Cv. Citra Pandora Banda Aceh*, 2003. Jurnal.
- Moenir, H.A.S.2002. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nangoi, R.1997. *Marketing Dalam Era Globalisasi*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Nawawi, H. Hadari.2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yokyakarta Gadjah Mada University Press.
- Nuryani E.2006. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan di PT. Permata bank Tbk, Cabang Merdeka –Bandung*. Skripsi. Bandung: STIA-LAN Bandung.
- Poerwadarminta, W.J.S.2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung.

B. Undang – Undang dan Peraturan Pemerintah:

- Peraturan Daerah Nomor 03 TAHUN 2004 tentang penetapan Lokasi Pelabuhan Baru Terletak di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan SK Dirjen No. PU60/2/8/DJPL.10, Tanggal 19 Agustus 2010
- Undang-Undang Republi kIndonesia Nomor17 Tahun 2008 tentang Pelayanan

C. Lain-lain/Internet:

- https://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=OvceV5emJMj6aOaLq_gE#q=UU+No+17+tahun+2008 diunduh 20 Desember 2015 Jam 23.33 WIT
- https://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=OvceV5emJMj6aOaLq_gE#q=Global++Competitiveness+Report diunduh 20 Desember 2015 Jam 23.40 WIT
- https://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=OvceV5emJMj6aOaLq_gE#q=Global++Competitiveness+Report diunduh 20 Desember 2015 Jam 23.55 WIT
- <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kebijakan-publik-dan.html> diunduh 20 Desember 2015 Jam 23.45 WIT