

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN PADA
DISTRIK NAVIGASI KELAS II TELUK BAYUR**

Oleh:

JUPRIZAL SIKUMBANG
1910003811099

*Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik*



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS EKASAKTI
2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN PADA
DISTRIK NAVIGASI KELAS II TELUK BAYUR**

Oleh:

JUPRIZAL SIKUMBANG
1910003811099

*Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai
Gelara Sarjana Ilmu Administrasi Publik*



Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Tarma Sartima., M.Si, Ph.D.

Annisa Fitri., S.Sos., M.A.P.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN PADA DISTRIK NAVIGASI KELAS II TELUK BAYUR”** sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti Padang.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada keluarga yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan yang telah diberikan selama ini.

Tak lupa penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Sufiarma Marsidin, M.Pd Selaku Rektor Universitas Ekasakti Padang beserta jajarannya.
2. Bapak Sumartono, S.Sos., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti Padang
3. Bapak Drs. M. Takdir, M.Si selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membimbing penulis hingga penulisan ini selesai dibuat.
4. Ibu Annisa Fitri, S.Sos.,M.A.P sebagai pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membimbing penulis hingga penulisan ini selesai dibuat.
5. Para Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Ekasakti yang telah memberikan Ilmu pengetahuannya selama perkuliahan.

Semua teman-teman seataap, sealmamater dan seperjuangan yang memberi kebahagiaan yang tak terkira harganya

Padang, Mei 2023

Juprizal Sikumbang
1910003811099

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Penelitian Terdahulu.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen.....	12
2.1.1. Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2. Manajemen Kapal	15
2.2. Pelayanan.....	16
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	16
2.2.2. Standar Pelayanan Publik.....	18
2.2.3. Indikator Manajemen Pelayanan.....	21
2.3. Distrik Navigasi.....	24
2.4. Kenavigasian	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	28
3.1. Metode yang digunakan.....	28
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data	33
3.4. Sumber Data.....	35
3.5. Analisis Data.....	35
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1. Sejarah Distrik Navigasi Teluk Bayur.....	37
4.1.2. Sarana dan Prasarana	39
4.1.3. Struktur Organisasi.....	47
4.2 PEMBAHASAN.....	50
4.2.1. Manajemen Pelayanan Pada Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur.....	50
4.2.2. Kendala Manajemen Pelayanan Pada Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur.....	57
4.2.3. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Manajemen Pelayanan Pada Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur.....	61
BAB V PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	