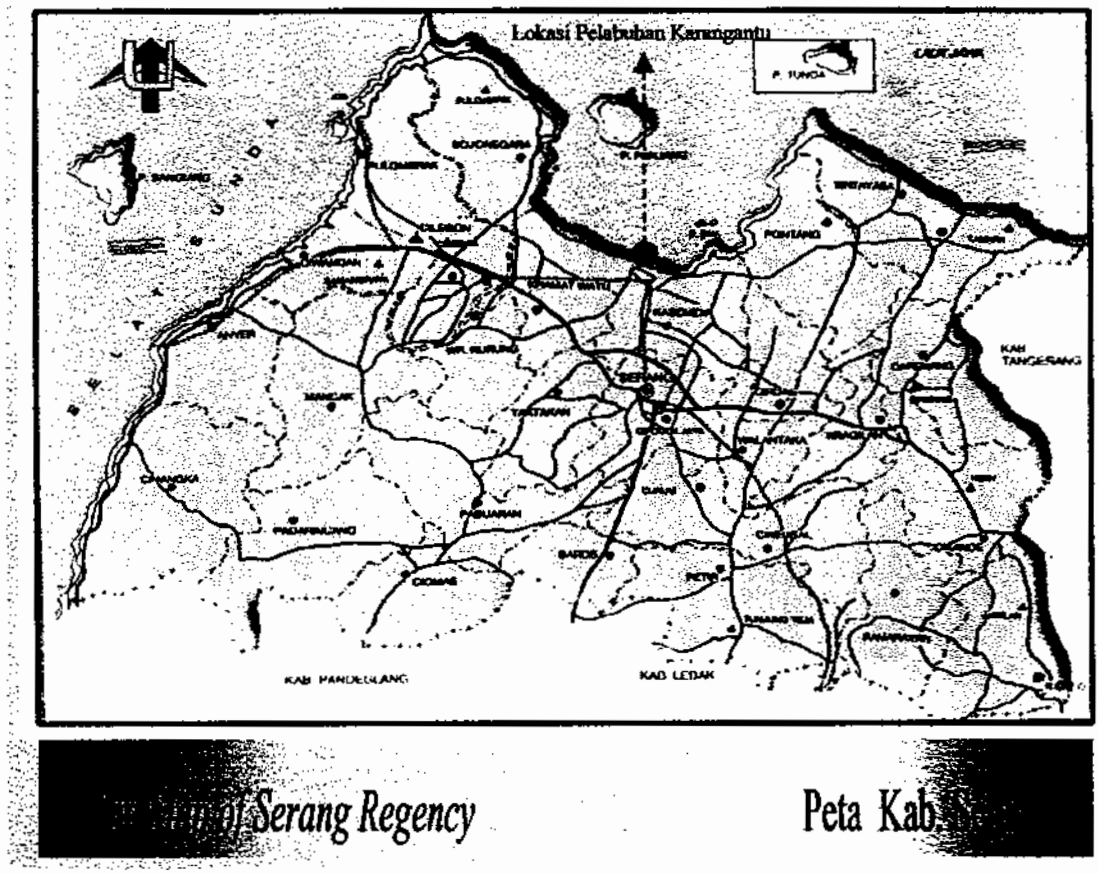
Lampiran I




Map of Serang Regency

Peta Kab.

Lampiran 2

Tabulasi Hasil Quesioner Kualitas Pelabuhan Karangantu terhadap kegiatan aktifitas kapal dan bongkar muat yang dilakukan pelayaran rakyat ( Pelra )

| No | Pertanyaan | Harapan | | | | | | Kinerja | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Bobot | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Bobot |
| 1 | Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kapal | | | | 40 | 40 | 360 | | 5 | 29 | 35 | 11 | 292 |
| 2 | Pelayanan kecepatan bongkar muat kayu | | | | 18 | 62 | 382 | 1 | 14 | 26 | 32 | 7 | 270 |
| 3 | Pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam menggunakan peralatan yang modern | | | 8 | 51 | 21 | 333 | | 22 | 44 | 13 | 1 | 233 |
| 4 | Kondisi prasarana fisik ( dermaga ) Pelabuhan Karangantu | | | 2 | 34 | 44 | 362 | 18 | 45 | 17 | | | 159 |
| 5 | Kemampuan pihak Pelabuhan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan perusahaan pelayaran rakyat | | | 10 | 41 | 29 | 339 | 1 | 35 | 38 | 6 | | 209 |
| 6 | Pelayanan pihak pelabuhan yang tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan | | | 5 | 42 | 33 | 338 | | 5 | 25 | 38 | 12 | 297 |
| 7 | Perilaku bagian pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam menanamkan kepercayaan dan kesopanan kepada pengguna jasa | | | 8 | 43 | 29 | 345 | | 5 | 39 | 35 | 1 | 272 |
| 8 | Kebersihan dan kerapihan kantor serta staff Pelabuhan Karangantu | | | 16 | 44 | 20 | 324 | | 11 | 41 | 26 | 2 | 259 |
| 9 | Memberikan perhatian secara khusus kepada pelayaran rakyat | | | 9 | 41 | 30 | 341 | | 3 | 24 | 14 | 12 | 302 |
| 10 | Bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan kerja TKBM | | | 6 | 38 | 36 | 350 | | 24 | 33 | 21 | 2 | 241 |

Lampiran 3

Tabulasi Hasil Quesioner Kualitas Pelayanan Pelabuhan Karangantu terhadap kegiatan Transportasi Darat di Pelabuhan Karangantu

| No | Pertanyaan | Harapan | | | | | | Kinerja | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Bobot | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Bobot |
| 1 | Ketepatan dan kecepatan muat kayu dari tongkang ke truck | | | | | 29 | 145 | | | 14 | 14 | 1 | 103 |
| 2 | Kondisi jalan masuk Pelabuhan Karangantu | | | | | 29 | 145 | | | 17 | 11 | 1 | 100 |
| 3 | Ketanggapan petugas pengawas dalam melakukan pencatatan volume kayu secara tuntas | | | | 2 | 27 | 143 | | 2 | 8 | 17 | 2 | 106 |
| 4 | Adanya pelayanan pos kehutanan yang melakukan pemeriksaan hasil hutan diluar Pelabuhan karangantu | | | | | 29 | 145 | | | 9 | 17 | 3 | 110 |
| 5 | Kemampuan petugas dalam memiliki pengetahuan yang baik mengenai perkayuan | | | | | 29 | 145 | | | 12 | 15 | 2 | 106 |
| 6 | Kemampuan melakukan komunikasi yang efektif antara pengawas dilapangan dengan sopir truck | | | 1 | 4 | 24 | 139 | | 2 | 13 | 11 | 3 | 102 |
| 7 | Sikap pelayanan yang sopan dan ramah petugas di loket pembayaran PAS Pelabuhan Karangantu | | | | 1 | 28 | 144 | | | 11 | 15 | 3 | 108 |
| 8 | Kebersihan dan kerapihan pos loket pembayaran dan petugasnya | | | | 4 | 25 | 141 | | | 12 | 14 | 3 | 107 |
| 9 | Peralatan dan perlengkapan pelayanan yang memadai dan baik dari tongkang ke truck atau kade | | | | 9 | 20 | 136 | | 2 | 12 | 12 | 3 | 103 |

DEPARTEMEN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
**KANTOR PELABUHAN KARANGANTU**
Jl. Bandar Banten No. 2 Telp. (0254) 202140. SBB : 8AA22
Karangantu - Serang 42191

**Nomor : DL.301/1/2/KRU/IV/03**

Lampiran 4

Karangantu, 30 April 2003

**Kepada Yth,**
**Bapak / Ibu Direktur Pasca sarjana**
**Universitas Indonusa Esa Unggul**
**Di – Tempat**

Dengan Hormat,

Bersama ini kami menyampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Pasca sarjana dari Universitas Indonusa Esa Unggul yang bernama :

Nama : Ahmad Ihsan syam, SE
NIM/NIRM : 1999-01-148/ 99-3133-0101-60150
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Bimbingan : Dra. Iin E Mardiani. MM

Telah mengadakan Penelitian di Pelabuhan Karangantu dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam Menyediakan Jasa Kepada Pelayaran Rakyat" ( Studi Kasus di Wilayah Pelabuhan Karangantu Banten).

Berdasarkan permintaan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian thesis (S2), kami memberikan kepada mahasiswa tersebut mengenai data operasional kegiatan aktivitas kapal dan bongkar muat serta data keluar – masuk truck yang beroperasi di Pelabuhan Karangantu.

Hormat kami,
KAKANPEL Pelabuhan Karangantu

HERI SUPARNO
NIP. 120081522

**DEWAN PIMPINAN CABANG**
**PERSATUAN PENGUSAHA PELAYARAN RAKYAT INDONESIA**
**( DPC. PELRA )**
SEKRETARIAT : JL. BANDAR BANTEN NO. 19 KARANGANTU TELP. (0254) 211901
SERANG - BANTEN - JAWA BARAT 42191

Nomor :

Lampiran :

Perihal :

Lampiran 5

Karangantu, 29 April 2003

**Kepada Yth,**
**Bapak/ Ibu Direktur Pasca sarjana**
**Universitas Indonusa Esa Unggul**
**Di – Tempat**

Dengan Hormat,

Bersama ini kami menyampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Pasca sarjana dari Universitas Indonusa Esa Unggul yang bernama :

Nama : Ahmad Ihsan syam, SE

NIM/NIRM : 1999-01-148/ 99-3133-0101-60150

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Bimbingan : Dra. Iin E Mardiani. MM

Telah mengadakan Penelitian di Pelabuhan Karangantu dengan judul "Analisis kualitas Pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam menyediakan jasa kepada Pelayaran Rakyat" ( Studi Kasus di Wilayah Pelabuhan Karangantu Banten).

Berdasarkan permintaan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian thesis (S2), kami memberikan keleluasaan kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan quesioner terhadap Perusahaan Pelayaran Rakyat yang beroperasi secara aktif di Pelabuhan Karangantu.

Hormat kami,

DPC – PELRA Pelabuhan Karangantu

H. ABDUL KADIR

Lampiran 6

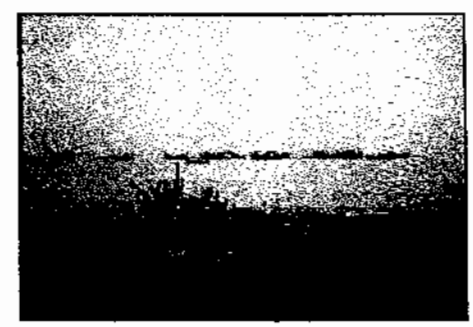
**KANTOR PERHUBUNGAN PELABUHAN KARANGANTU**

**KEGIATAN TRANSPORTASI DARAT DI PEL. KARANGANTU**

**KEGIATAN TENAGA KERJA BONGKAR MUAT KAYU**

**KEGIATAN BONGKAR MUAT DENGAN MENGGUNAKAN DEREK CATROL**

**KEADAAN ALUR DERMAGA PELABUHAN KARANGANTU**



**KAPAL-KAPAL PELRA YANG SEDANG LEGO JANGKAR DI LUAR ALUR DERMAGA**