

**ANALISIS KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM PELAYANAN PENERBITAN
SINGLE TRUCK INDENTIFICATION DATA
DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh

Nama : Naufal Faliha Firmansyah
NIM : 40011322650168

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

MOTTO

“It always seems impossible until it’s done”
(Nelson Mandela)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(QS, Al-Insyirah:6)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, hidayah, serta pertolongan-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang tak terhingga, karya ini penulis persembahkan kepada Ibunda tercinta, Siti Khoiriah, dan Ayahanda tercinta, Abdul Haris Nugroho, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti. Terima kasih atas setiap perjuangan, nasihat, dan ketulusan yang telah diberikan selama ini. Setiap pencapaian yang penulis raih tidak terlepas dari doa dan ridho yang selalu mengiringi langkah penulis. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan dan ungkapan terima kasih atas segala cinta dan pengorbanan yang telah diberik

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Pelayanan dan Kebutuhan Sumber Daya
Manusia dalam Penerbitan STID di KSOP Tanjung
Priok

Nama : Naufal faliha Firmansyah

NIM : 40011322650168

Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan
Administrasi Logistik

Dinyatakan Sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Dr. Edy Raharja, SE., M.Si
NIP. 197004251997021001


(.....)

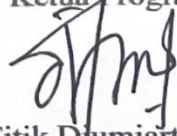
Dosen Penguji 1:
Suwandi S.A.P., M.Si
NIP 199004122019031007


(.....)

Dosen Penguji 2:
Anafil Windriya S.E., M.M
NIP 199301242019032017


(.....)

Semarang, 24 Juni 2026
Ketua Program Studi


Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

URAT PERNYATAAN ORISINALITAS

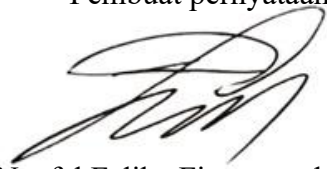
Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Naufal Faliha Firmansyah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650168
3. Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 18 Maret 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Kab Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “Analisis Pelayanan dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam Penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 15 Juni 2026
Pembuat pernyataan


Naufal Faliha Firmansyah
NIM 40011322650168

ABSTRAK

Pelayanan penerbitan *Single Truck Identification Data (STID)* merupakan salah satu layanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok untuk mendukung operasional kendaraan angkutan barang di kawasan pelabuhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan penerbitan STID, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan, serta menganalisis kebutuhan sumber daya manusia pada pelayanan penerbitan STID. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan dimensi *Service Quality*, *Fishbone Diagram*, dan metode *Full Time Equivalent (FTE)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan STID telah berjalan dengan baik, namun masih dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia (*man*) dan metode kerja (*method*). Tingginya beban kerja petugas yang menangani Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU) dan STID secara bersamaan serta belum tersedianya *Standar Operasional Prosedur (SOP)* tertulis menjadi faktor utama yang memengaruhi pelayanan. Hasil perhitungan FTE sebesar 3,25 menunjukkan kategori overload, sehingga kebutuhan tenaga kerja ideal adalah empat orang. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi penambahan sumber daya manusia dan usulan SOP untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terstandarisasi.

Kata Kunci: *Full Time Equivalent (FTE)*, Kebutuhan Sumber Daya Manusia, Pelayanan, *Single Truck Identification Data (STID)*, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP).

ABSTRACT

The Single Truck Identification Data (STID) issuance service is one of the administrative services provided by the Harbormaster and Port Authority Office (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan/KSOP) of Tanjung Priok Main Port to support freight transportation operations within the port area. This study aims to analyze the quality of the STID issuance service, identify the factors affecting the service, and analyze the human resource requirements for the STID issuance service. This research employed a qualitative approach using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The data were analyzed using the Service Quality dimensions, the Fishbone Diagram, and the Full Time Equivalent (FTE) method. The results indicate that the STID issuance service has generally been implemented effectively; however, it is still influenced by human resource (man) and work method (method) factors. The high workload of officers responsible for both the Notification of Business Activity (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha/PMKU) and STID services, along with the absence of written Standard Operating Procedures (SOPs), constitutes the main root cause. The FTE calculation result of 3.25 indicates an overload category, suggesting that the ideal staffing requirement is four employees. This study proposes the development of SOPs and the addition of human resources to support more effective, efficient, and standardized service delivery.

Keywords: *Full Time Equivalent (FTE), Human Resource Requirements, Service Quality, Single Truck Identification Data (STID), Port Authority Office (KSOP)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam Penerbitan *Single Truck Identification Data (STID)* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Logistik.

Proses penyusunan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah. Berbagai tantangan, hambatan, serta proses pembelajaran telah penulis lalui hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Anafil Windriya S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Bapak dosen pembimbing Dr. Edy Raharja, SE., M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Ibunda Siti Khoiriah dan Ayahanda Abdul Haris Nugroho, yang menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam setiap proses kehidupan. Terima kasih atas cinta kasih yang tak pernah berkurang, doa yang tidak pernah putus di setiap sujud, dukungan yang tidak pernah berhenti, serta segala pengorbanan yang telah diberikan dengan penuh ketulusan. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya rasa syukur dan terima kasih penulis atas setiap peluh, perjuangan, dan kasih sayang yang telah mengantarkan penulis hingga berada pada titik ini. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu.
7. Untuk Saudara kandung saya Rizki Faliha, yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu hadir dan menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
8. Teman-teman KOMPI-F terkhusus Rizki Romadhon, Zafran Baihaqi, Rahmad Hidayat, Adya Suwardana, Alveto akbar, Oza Ilham, Nabil Aulia, Naufal Malik, Fauzan Adhy, Giri Prada, Achmad Farhan, Hafidh Mukhtaris, Renanda Triyas, yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
9. Rizki Muzaki, Fadil Rizqullah dan Dewi Eka Wulandari yang selalu ada ketika penulis sedang membutuhkan arahan dan masukan.
10. Teman-teman Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

angkatan 2022, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.

11. Kepala Seksi Angkutan Laut, Petugas Pelayanan STID, serta seluruh pegawai KSOP Utama Tanjung Priok yang telah memberikan izin, bantuan, informasi, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
12. Perwakilan perusahaan trucking yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
13. serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi logistik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 16 Juni 2025



Naufal Faliha

DAFTAR ISI

MOTTO	i
PERSEMBAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2 Kualitas Layanan	14
2.1.3 Single Truck Indetivication Data (STID)	17
2.1.4 Full time Equivalent (FTE)	20
2.1.5 Standar Operating Procedure (SOP)	24
2.1.6 Diagram Fishbone	28
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	31
2.2 Alur Kerangka Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	45
3.2.1 Fokus Penelitian	46

3.2.2 Lokasi Penelitian.....	46
3.3 Fenomena Penelitian.....	47
3.4 Sumber Data	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder.....	52
3.5 Penentuan Informan Penelitian	52
3.6 Instrumen Penelitian	54
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7.1 Wawancara.....	55
3.7.2 Dokumentasi	55
3.7.2 Observasi	56
3.8 Teknik Analisis Data	57
3.8.1 Pengumpulan Data	58
3.8.2 Reduksi Data	59
3.8.2 Penyajian Data	59
3.8.4 Penarikan Kesimpulan	60
3.9 Triangulasi Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.1.2 Sejarah Kantor Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok (KSOP).....	65
4.1.3 Logo Perusahaan	67
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	67
4.1.5 Struktur Organisasi.....	68
4.2 Hasil penelitian dan Pembahasan	71
4.2.1 Kondisi Eksisting Pelayanan Penerbitan STID	71
4.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok	82
4.2.3 Kesesuaian Kebutuhan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Full Time Equivalent (FTE)	91
4.3 <i>Output</i> Penelitian.....	97
4.3.1 Tabel Rekomendasi Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM).....	97
4.3.2 Rekomendasi Penyusunan SOP Pelayanan STID	98
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104

5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan STID Periode Agustus 2025-Februari 2026.....	3
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Matriks Fenomena	47
Tabel 4.1 Beban Kerja Tahunan Pelayanan PMKU dan STID.....	94
Tabel 4.2 Waktu Kerja Efektif Pegawai.....	95
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan FTE.....	96
Tabel 4.4 Kebutuhan Pegawai Berdasarkan hasil FTE	97
Tabel 4.5 Rekomendasi Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Berpikir	44
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Menurut Miles & Huberman.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi pada KSOP tanjung Priok.....	69
Gambar 4.3 Alur Proses Penerbitan STID	73
Gambar 4.4 Diagram Fishbone.....	91
Gambar 4.5 Alur proses penerbitan STID.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara	111
Lampiran 2 Hasil Triangulasi Data.....	119
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	121
Lampiran 4 Surat Bebas Plagiarisme.....	123
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	124