

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara

1. Informan 1 (A1)

Nama Informan : Dharwin Purba A-1

Waktu Wawancara : 24 April 2026

Tempat Wawancara : KSOP Tanjung Priokkkk

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1	Berdasarkan tugas dan fungsi yang Bapak emban sebagai Kepala Seksi Angkutan Laut, bagaimana Bapak melihat peran pelayanan penerbitan Single Truck Identification Data (STID) dalam mendukung aktivitas logistik dan operasional kendaraan trucking di kawasan Pelabuhan Tanjung Priok?	Menurut saya pelayanan STID memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran aktivitas logistik di kawasan pelabuhan. STID berfungsi sebagai identitas Truk yang akan beroperasi di area pelabuhan sehingga keberadaannya sangat membantu dalam proses pengawasan dan pengendalian kendaraan. Dengan adanya STID, kendaraan yang masuk dan keluar kawasan pelabuhan dapat terdata dengan baik sehingga aspek keamanan, ketertiban, dan kelancaran arus barang dapat lebih terjaga. Selain itu, pelayanan STID juga menjadi bagian dari upaya digitalisasi pelayanan yang saat ini terus dikembangkan di lingkungan pelabuhan.
2	Bagaimana Bapak menilai kualitas pelayanan penerbitan STID yang selama ini dilaksanakan oleh KSOP Utama Tanjung Priok, baik dari segi kecepatan pelayanan, ketepatan proses, maupun kemudahan yang dirasakan oleh pengguna jasa?	Secara umum saya menilai pelayanan STID sudah berjalan cukup baik. Saat ini sebagian besar proses pengajuan dilakukan secara online sehingga perusahaan trucking tidak perlu datang secara langsung ke kantor untuk melakukan pengajuan. Dari sisi ketepatan pelayanan juga sudah cukup baik karena setiap permohonan yang masuk harus melalui proses verifikasi terlebih dahulu. Namun demikian, kami tetap menyadari bahwa masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama ketika

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
		jumlah permohonan meningkat cukup signifikan dalam periode tertentu karena kondisi tersebut dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan.
3	Selama pelaksanaan pelayanan STID, apakah terdapat kendala atau hambatan yang menurut Bapak cukup berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan?	Kalau berbicara mengenai kendala, yang paling sering kami hadapi adalah tingginya jumlah permohonan yang masuk pada waktu-waktu tertentu. Jumlah kendaraan yang mengajukan STID cukup banyak, sementara petugas yang menangani pelayanan tersebut jumlahnya masih terbatas. Akibatnya, beban pekerjaan yang harus diselesaikan menjadi cukup tinggi. Selain itu, terkadang masih terdapat perusahaan yang mengunggah dokumen belum lengkap sehingga proses verifikasi menjadi lebih lama karena harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu.
4	Apakah jumlah petugas yang saat ini menangani pelayanan PMKU dan STID sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang ada?	Kalau melihat kondisi saat ini, menurut saya jumlah petugas yang tersedia masih belum ideal. Hal tersebut karena petugas yang menangani pelayanan STID juga bertanggung jawab terhadap pelayanan PMKU. Selain melayani permohonan, petugas juga harus melakukan monitoring serta menyusun laporan pelayanan. Jadi pekerjaan yang harus diselesaikan cukup banyak dan tidak hanya berfokus pada pelayanan STID saja.
5	Apakah tingginya jumlah permohonan pernah menyebabkan petugas harus bekerja melebihi jam kerja normal?	Iya, kondisi seperti itu pernah terjadi. Ketika jumlah permohonan sedang meningkat, petugas terkadang masih menyelesaikan pekerjaan setelah jam kerja berakhir. Hal tersebut dilakukan agar permohonan yang masuk dapat segera diproses dan tidak menumpuk

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
		pada hari berikutnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa volume pekerjaan yang harus ditangani cukup besar dibandingkan jumlah petugas yang tersedia saat ini.
6	Apakah saat ini sudah terdapat SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan penerbitan STID?	Sampai saat ini belum terdapat SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan penerbitan STID. Pelayanan masih berjalan berdasarkan ketentuan yang berlaku serta alur kerja yang selama ini sudah diterapkan oleh petugas. Walaupun pelayanan tetap dapat berjalan, keberadaan SOP tentu akan memberikan pedoman yang lebih jelas dalam pelaksanaan pelayanan.
7	Bagaimana pendapat Bapak mengenai usulan SOP pelayanan STID yang disusun dalam penelitian ini?	Menurut saya usulan SOP tersebut sangat baik dan relevan dengan kondisi pelayanan saat ini. SOP dapat menjadi pedoman kerja yang jelas bagi petugas sehingga setiap tahapan pelayanan memiliki standar yang sama. Selain itu, SOP juga dapat memberikan kepastian kepada perusahaan trucking mengenai alur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta estimasi waktu penyelesaian pelayanan.
8	Menurut Bapak, apakah tingginya jumlah permohonan berpengaruh terhadap beban kerja petugas pelayanan STID?	Iya, kadang kalau permohonan lagi banyak, petugas bisa sampai lanjut kerja setelah jam kantor selesai. Soalnya permohonan yang masuk harus tetap diproses dan tidak bisa ditunda terlalu lama.
9	Apakah saat ini sudah terdapat SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan STID?	Sampai saat ini belum ada SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan STID. Pelayanan masih berjalan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan alur kerja yang selama ini diterapkan.

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
10	Bagaimana pendapat Bapak mengenai usulan SOP pelayanan STID yang disusun dalam penelitian ini?	Menurut saya SOP tersebut sangat diperlukan karena dapat menjadi pedoman resmi bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu, SOP juga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada perusahaan trucking dan mempermudah proses evaluasi pelayanan.

2. Informan 2 (A2)

Nama Informan : Faisal

Waktu Wawancara : 5 Mei 2026

Tempat Wawancara : KSOP Tanjung Priok

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1	Dapatkah Saudara menjelaskan secara rinci tugas dan tanggung jawab yang Saudara laksanakan dalam pelayanan PMKU dan STID sehari-hari?	Dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari saya bertanggung jawab menerima dan memproses permohonan PMKU serta STID yang diajukan oleh perusahaan trucking. Selain melakukan verifikasi dokumen perusahaan dan kendaraan, saya juga melakukan monitoring kendaraan secara berkala serta menyusun laporan terkait jumlah permohonan yang masuk maupun yang telah diselesaikan. Jadi pekerjaan yang dilakukan tidak hanya sebatas memproses permohonan tetapi juga mencakup kegiatan pengawasan dan administrasi
2	Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan untuk menyelesaikan satu permohonan PMKU apabila seluruh dokumen yang dipersyaratkan telah lengkap?	Kalau dokumen yang diajukan perusahaan sudah lengkap dan tidak terdapat kesalahan data, biasanya satu permohonan PMKU dapat diselesaikan sekitar 10 menit. Namun apabila terdapat dokumen yang kurang atau tidak sesuai, prosesnya tentu akan lebih lama karena perusahaan harus melakukan perbaikan terlebih dahulu.
3	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memproses satu permohonan STID?	Untuk pelayanan STID waktunya relatif lebih cepat dibandingkan PMKU. Apabila dokumen kendaraan yang diunggah sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan, proses verifikasi dan penerbitan STID biasanya memerlukan waktu sekitar 3 menit untuk setiap kendaraan

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
4	Bagaimana kondisi beban kerja yang Saudara rasakan selama menangani pelayanan PMKU dan STID?	Menurut saya beban kerja yang ada saat ini cukup tinggi karena seluruh pekerjaan masih ditangani oleh satu petugas. Selain harus melayani permohonan PMKU dan STID yang jumlahnya cukup banyak, saya juga harus melakukan monitoring kendaraan dan menyusun laporan. Pada saat jumlah permohonan meningkat, pekerjaan yang harus diselesaikan juga ikut bertambah sehingga membutuhkan waktu dan konsentrasi yang lebih besar.
5	Apakah pernah terjadi kondisi dimana Saudara harus bekerja di luar jam kerja normal?	Iya, pernah. Biasanya ketika jumlah permohonan yang masuk sedang tinggi, saya masih harus menyelesaikan pekerjaan setelah jam kerja selesai. Hal tersebut dilakukan agar permohonan yang masuk tidak menumpuk dan pengguna layanan tetap mendapatkan pelayanan yang cepat.
6	Apakah saat ini sudah terdapat SOP tertulis yang mengatur pelayanan STID?	Belum ada SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan STID. Selama ini kami menjalankan pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan alur kerja yang sudah berjalan.
7	Bagaimana pendapat Saudara mengenai usulan SOP pelayanan STID yang disusun dalam penelitian ini?	Menurut saya SOP tersebut akan sangat membantu karena memuat alur pelayanan yang jelas, pembagian tugas yang lebih terstruktur, serta standar waktu pelayanan yang dapat dijadikan pedoman kerja.
8	Seberapa sering kegiatan monitoring dilakukan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan?	Monitoring biasanya dilakukan setiap dua minggu sekali atau dua kali dalam satu bulan. Untuk satu kali kegiatan monitoring biasanya membutuhkan waktu beberapa jam tergantung kondisi di lapangan.

3. Informan A-3

Nama Informan : Tofan Saputra

Waktu Wawancara : 5 Mei 2026

Tempat Wawancara : KSOP Tanjung Priok

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1	Bagaimana pengalaman perusahaan dalam menggunakan pelayanan penerbitan STID di KSOP Utama Tanjung Priok?	Secara umum pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Proses pengajuan saat ini lebih mudah karena dilakukan secara online sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor.
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur pelayanan STID yang saat ini diterapkan?	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur pelayanan STID yang saat ini diterapkan?
3	Bagaimana penilaian perusahaan terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas?	Kalau dokumen yang diajukan lengkap biasanya prosesnya cukup cepat. Namun ketika jumlah permohonan sedang tinggi, proses verifikasi terkadang membutuhkan waktu lebih lama.
4	Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait persyaratan maupun proses pelayanan STID?	Petugas cukup membantu. Ketika ada dokumen yang kurang atau tidak sesuai, petugas biasanya memberikan informasi dengan jelas sehingga kami dapat segera melakukan perbaikan.
5	Bagaimana sikap petugas selama memberikan pelayanan kepada perusahaan trucking?	Selama kami berinteraksi dengan petugas, mereka cukup ramah dan komunikatif. Apabila ada pertanyaan terkait proses pelayanan, petugas juga berusaha memberikan penjelasan yang mudah dipahami.

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
6	Apakah perusahaan pernah mengalami kendala dalam proses pengajuan STID?	Kendala yang paling sering terjadi biasanya berasal dari dokumen yang belum sesuai atau masih ada data yang perlu diperbaiki.
7	Selama menggunakan pelayanan STID, apakah perusahaan pernah mengalami kebingungan terkait tahapan pelayanan atau dokumen yang harus dipenuhi?	Pernah pada beberapa kondisi, terutama ketika ada dokumen tambahan yang harus dilengkapi. Biasanya kami perlu menghubungi petugas terlebih dahulu untuk memastikan dokumen yang harus dipenuhi.
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kejelasan informasi terkait prosedur dan tahapan pelayanan STID yang diberikan saat ini?	Secara umum informasi yang diberikan sudah cukup membantu. Namun akan lebih baik apabila informasi mengenai tahapan pelayanan dan persyaratan dapat disampaikan lebih rinci.
9	Apakah perusahaan pernah mengalami ketidakpastian terkait proses pelayanan STID?	Tidak terlalu sering, tetapi terkadang kami perlu melakukan konfirmasi kembali kepada petugas untuk memastikan proses yang harus dilakukan atau dokumen yang masih kurang.
10	Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan agar pelayanan STID dapat berjalan lebih efektif?	Menurut kami yang perlu ditingkatkan adalah kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan, persyaratan dokumen, dan estimasi waktu penyelesaian sehingga pengguna layanan memiliki kepastian pelayanan.

Lampiran 2 Hasil Triangulasi Data

No	Topik / Item Pertanyaan	Informan I (Kepala Seksi)	Informan II Petugas STID	Informan III Perusahaan trucking	Valid
1	Pelaksanaan pelayanan STID	Pelayanan STID telah berjalan dengan baik dan sebagian besar proses dilakukan secara online.	Pelayanan dilakukan melalui sistem dengan proses verifikasi dokumen sebelum STID diterbitkan.	Pelayanan dinilai cukup baik dan pengajuan dapat dilakukan secara online.	✓
2	Kemudahan prosedur pelayanan STID	Prosedur pelayanan telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.	Pengajuan dilakukan melalui sistem dan diproses setelah verifikasi dokumen.	Prosedur pelayanan cukup mudah dipahami apabila dokumen telah lengkap.	✓
3	Kecepatan pelayanan STID	Pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat apabila tidak terdapat kendala dokumen.	PMKU diproses sekitar 10 menit dan STID sekitar 3 menit apabila dokumen lengkap.	Pelayanan cukup cepat apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi.	✓
4	Ketepatan dan keandalan pelayanan	Setiap permohonan diverifikasi terlebih dahulu sebelum diproses.	Dokumen diperiksa dan diverifikasi sebelum STID diterbitkan.	Data yang diajukan selalu diperiksa terlebih dahulu oleh petugas.	✓
5	Responsivitas petugas	Petugas berusaha memberikan informasi kepada pengguna layanan.	Petugas memberikan informasi apabila terdapat dokumen yang kurang.	Petugas cukup membantu dan responsif dalam memberikan informasi.	✓
6	Sikap petugas dalam pelayanan	Petugas diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa.	Petugas berusaha membantu pengguna layanan selama proses pengajuan.	Petugas ramah dan komunikatif selama proses pelayanan.	✓
7	Sistem pelayanan	Sistem elektronik membantu	Sistem mempermudah	Pengajuan online	✓

	elektronik	proses pelayanan menjadi lebih cepat.	verifikasi dan pemrosesan data.	memudahkan perusahaan dalam mengurus STID.	
8	Jumlah petugas pelayanan	Jumlah petugas saat ini masih belum ideal dibandingkan volume pekerjaan.	Seluruh pelayanan PMKU dan STID masih ditangani oleh satu petugas.	Ketika permohonan meningkat pelayanan terkadang membutuhkan waktu lebih lama.	✓
9	Beban kerja petugas	Beban kerja meningkat ketika jumlah permohonan sedang tinggi.	Selain pelayanan, petugas juga melakukan monitoring dan membuat laporan.	Pada periode tertentu pelayanan menjadi lebih lama karena banyaknya permohonan.	✓
10	Pekerjaan di luar jam kerja	Petugas terkadang menyelesaikan pekerjaan setelah jam kerja berakhir ketika permohonan meningkat.	Pernah bekerja di luar jam kerja untuk menyelesaikan permohonan yang masuk.	Tidak mengetahui secara langsung kondisi internal petugas.	✓
11	Kejelasan informasi pelayanan	Informasi pelayanan diberikan kepada pengguna sesuai kebutuhan.	Informasi diberikan apabila terdapat kekurangan dokumen atau kendala pelayanan.	Masih diperlukan informasi yang lebih rinci terkait tahapan pelayanan dan persyaratan.	✓
12	Kepastian proses pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.	Proses pelayanan mengikuti alur kerja yang telah diterapkan.	Terkadang masih perlu melakukan konfirmasi ulang kepada petugas terkait tahapan pelayanan.	✓
13	Pedoman pelayanan STID	Belum terdapat SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan STID.	Belum terdapat SOP tertulis yang menjadi pedoman pelayanan STID.	Pengguna mengharapkan informasi pelayanan yang lebih jelas dan terstruktur.	✓

Lampiran 3 Biodata



Identitas Peneliti

1. Nama Peneliti : Naufal Faliha Firmansyah
2. NIM : 40011322650168
3. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
4. Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 18 Maret 2003
5. Email : naufal.faliha@gmail.com
6. Agama : Islam
7. Riwayat Pendidikan :
Sd Islam Putradarma Islamic School
SMP Daarul Quran Boarding School
SMA Islam Hidayatullah
Universitas Diponegoro
8. Pengalaman Organisasi :
Staff pengembangan Sumber Daya Manusia
HMMAL 2023
Ketua Himpunan Mahasiswa MAL 2024
9. Pengalaman Magang : Staff Intern Planning and Control PT IPC
Terminal Petikemas

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: www.vokasi.undip.ac.id
Pos-el: vokasi[at]undip.ac.id

No : 403/UN7.M2.1/KM/VI/2026
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

Semarang, 5 Mei 2026

Yth. Direktur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok
Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

Jl.
padamarang No.4, Tj. Priok, Kec. Tj. Priok, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
14310.

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Mohon sekiranya dapat diberikan izin bagi mahasiswa S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro untuk dapat melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Naufal Faliha
NIM : 40011322650168
Alamat Rumah : Kab Bekasi, RT 5 RW 9, Cibitung Wanasari, Regensi 1 Blok i 4/9
Jurusan : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul TA : Analisis Pelayanan Dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia
Dalam Penerbitan Stid Di Ksop Tanjung Priok

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Ida Hasy Dwimawanti, M.M.
NRP 196708191994032003

Tembusan : Yth.

1. Dekan Sekolah Vokasi
2. Kaprodi S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik

Lampiran 4 Surat Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: vokasi@liveundip.ac.id

KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Tim pemeriksa kemiripan tulisan ilmiah telah memeriksa unggahan file atas nama:

Nama	: Naufal Faliha F
NIM	: 40011322650168
Program Studi	: MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
Judul Tulisan	: ANALISIS PELAYANAN DAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENERBITAN STID DI KSOP TANJUNG PRIOK .
Jenis Dokumen	: Tugas Akhir
Paper ID	: 2984114953
Tanggal Pemeriksaan	: 17 Juni 2026

Menyatakan bahwa hasil pemeriksaan dengan menggunakan aplikasi turnitin terhadap tulisan ilmiah dengan judul diatas menghasilkan kemiripan sebesar 15% dengan sumber-sumber online lainnya.

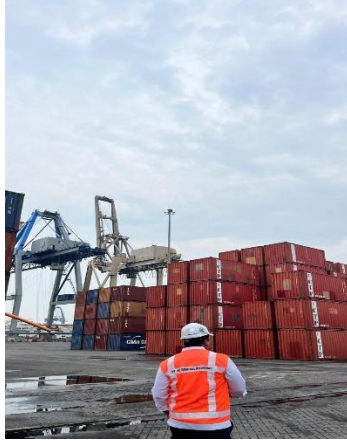
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tim Verifikasi
Unit Perpustakaan Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

PERPUSTAKAAN SV - UNDIP

Yat Nurrachman
NIP 197805052007011001

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



Pemantauan area Operasional



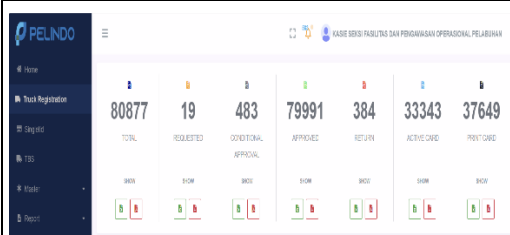
Wawancara dengan Pak Darwin Purba selaku Kepala Seksi Angkutan Laut



Wawancara dengan Pak Faisal Selaku Petugas STID



Contoh fisik STID



Contoh System STID