

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzi, dkk. (2020). *Optimalisasi tingkat pelayanan kapal pandu di PT.Bintan Alumina Indonesia dengan menggunakan metode linear programming*.
- Aziz mahri. (2011:24). *Tingkat adalah ukuran atau standar yang digunakan untuk menilai atau mengukur kinerja atau kemampuan suatu system atau proses*.
- Artaya, dkk. (2018:14). Didalam bukunya yang Berjudul “ *Jenis-jenis Pelayanan Prima Untuk Masyarakat*” Bandung, Institut Tegnologi Bandung.
- Budi Santoso, (2018). *Optimalisasi Tingkat Pelayanan Kapal Pandu di Pelabuhan dengan menggunakan metode simulasi*.
- Brata, (2003:9). Didalam karyanya yang mempunyai judul “ *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*”. Sekolah tinggi ilmu pelayaran, Jakarta.
- Badan pusat statistik (BPS) (2020). *Stastistik Pelayaran*. Di kutip dari <https://www.bps.go.id/id> di akses Tanggal 29 Januari 2025 (Online).
- Freed Luthans, (2004:32). *Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala masalah*.
- Firdaus Dwi Marta Al Mansur, Dkk. (2024). ANALISIS KINERJA PEMANDUAN KAPAL DI ALUR PELAYARAN BARAT SURABAYA (APBS). *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*, 2(11), 610–621 <https://jurnal.kolibi.org/index.php/scientica/article/view/3000>
- Handoko, (2012:13). *Optimalisasi adalah proses mencapai hasil tebaik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien*.
- Hadipranata, (2007:22). *Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok ( kpb description ) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah*.
- Hakim, M. Ferlin Aziz, Ardansyah, dan Hepiana Patmarina. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Kapal Mutiara Berkah 1.” *Jurnal EMT KITA* 7, no. 3 (1 Juli 2023): 688–95. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i3.1188>.

- Iswanto, dkk. "Optimalisasi Prosedur Pelayanan Perusahaan Pelayaran Sebagai Agen Bunker Dalam Pemuatan Oil product." *Majalah Ilmiah Bahari Jogja* 22,no. 2(1 agustus 2024): 170-83.  
<https://doi.org/10.33489/mibj.v22i2.370>.
- Internasional Chamber of Shipping. (2020). *Safety and Security*. Di kutip dari [https://en.wikipedia.org/wiki/International\\_Chamber\\_of\\_Shipping](https://en.wikipedia.org/wiki/International_Chamber_of_Shipping) di akses pada Tanggal 22 Januari 2025 (Online).
- Jumanto, (2009:11), *Kapal adalah suatu system yang terdiri dari beberapa komponen*, seperti badan kapal, mesin, peralatan navigasi, dan peralatan keselamatan.
- Kabir alfatah, (2017:11). *Optimalisasi adalah proses meningkatkan efisiensi dan efektifitas suatu system* atau proses untuk mencapai hasil yang optimal.
- Kotler, (2008:24). Didalam karyanya yang berjudul "*Pentingnya Sebuah Pelayanan*". Jawa barat, Universitas Indonesia.
- Mansuato masyaru, (2015:28). *Tingkat merupakan suatu tahapan atau fase* dalam proses pengembangan atau peningkatan kinerja suatu system atau proses.
- Moenir, (2008:23). Didalam bukunya yang berjudul "*Dasar- dasar Pelayanan*". Yogyakarta, Universitas Yogyakarta.
- Mahmoedin, (2010:25). Didalam bukunya yang berjudul "*Pentingnya Pelayanan Bagi Masyarakat*". Jawa barat, Universitas Indonesia.
- Putu aryana, (2015:11). *Tingkat merujuk pada suatu kategori atau klasifikasi* yang di gunakan untuk mengolongkan suatu system atau proses
- Rina Wahyuni, (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tingkat Pelayanan kapal pandu di PT.Bintan Alumina Indonesia*.
- Ruby Yudika, dkk. "Analisis Proses Clearance In/Out Kapal Cargo Lokal Dengan Sistem Inapornet Pada Pt.Samudera Indonesia Pelabuhan Dwikora Pontianak." Zenodo, 29 Februari 2024.  
<https://doi.org/10.5281/ZENEDO.10673303>.

- Suprianto, (2015:21). *Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja system atau proses dengan menggunakan metode dan teknik yang tepat.*
- Sugiyanto, (2010:22). *Optimalisasi adalah upaya mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang minimal dan efektif.*
- Suprlan, (2000:35). Dalam bukunya yang berjudul “ *Pembinaan Hubungan Baik Terhadap Publik*”. Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.
- Sampara, (2011:5). Dalam karyanya yang berjudul “ *Pelayanan Bagi Masyarakat Oleh Public* “. Medan Universitas Sumatera Utara.
- Sunarto, Sunarto. “Kebutuhan Sumber Daya manusia dan Sarana Pandu di Pelabuhan Balikpapan.” *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* 17, no. 3 (11 Maret 2020): 96–102. <https://doi.org/10.25104/transla.v17i3.1406>.
- UU No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran, *kapal adalah kendaraan air yang digunakan untuk mengangkut orang, barang, dan/hewan melalui perairan laut.*
- Yuliati, dkk. “Optimalisasi Pencarian Rute Kapal Terbaik dengan Menggunakan Metode Ant Colony Optimization.” *Jurnal Informatika polinema* 11, no.1(30November2024):2936. <https://doi.org/10.33795/jip.v11i1.5075>.