

## PENGARUH LANGSUNG KINERJA PELAYANAN PELABUHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KEPELABUHANAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK

**Dedeh Suryani**

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti  
 Staf Pengajar Akademi Maritim Nusantara  
 Email: dedeh\_suryani@amn.ac.id

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine and analyze port service user satisfaction that was influenced by port service performance and the application of Inaportnet information technology at Tanjung Priok Port in 2019. The study was conducted at Tanjung Priok Port using quantitative methods, with the number of research samples taken based on 62 sample. Data is collected through instruments in the form of a statement sheet with a Likert scale model that has been tested. To solve the problem the author uses two methods of data collection, namely, first the method of collecting data in the form of field data and library data. Both methods of data analysis use linear regression analysis, simple correlation, partial or simultaneous and path analysis. Based on the results of the study show that the influence of port service performance on the application of Inaportnet information technology at Tanjung Priok Port so that the effect is significant; the influence of port service performance on port user satisfaction at Tanjung Priok Port so that the effect is significant; the influence of the application of Inaportnet information technology on the satisfaction of port users at Tanjung Priok Port so that the influence is significant and the indirect effect of port service performance on port service user satisfaction is significant. at Tanjung Priok Port is 58.2% and the application of information technology Inaportnet can be an intermediary for port service performance towards port user service satisfaction.*

**Keywords:** Satisfaction, Service Users, Service Performance, Application of Information Technology, Inaportnet

### **A. Pendahuluan**

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dan memiliki letak yang strategis diantara dua benua Asia dan Australia. serta berada diantara samudera Hindia dan samudera Pasifik memiliki potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia yang melimpah. Sudah seharusnya Indonesia mempunyai pelabuhan-pelabuhan laut sebagai pintu kegiatan perekonomian antar negara maupun antar wilayah. Dengan memiliki beragam kekayaan sumber daya alam. wilayah pesisir pantai Indonesia memiliki berbagai fungsi ekonomi yang sangat strategis. diantaranya, fungsi perdagangan, transportasi dan pelabuhan, kawasan industri, agrobisnis, agroindustri, pariwisata, kawasan bisnis dan permukiman. Kondisi ini tentunya menjadi kunci utama (*keypoint*) bagi pemerintah untuk melakukan pembangunan sektor kelautan sebagai prime mover pembangunan nasional yang salah satunya

adalah sektor pelabuhan laut, dimana pembangunan infrastruktur pada sektor transportasi khususnya pelabuhan laut menjadi hal yang sangat penting dan menjadi prioritas. Seperti yang dinyatakan oleh Demirbas (2014) perkembangan globalisasi Lelah merubah dengan cepat kebutuhan pelabuhan peti kemas untuk dikembangkan dalam rangka memenuhi kebutuhan logistik pada setiap wilayah.

Pelabuhan sebagai pintu gerbang perdagangan dan perekonomian memiliki peran yang sangat penting dalam pergerakan perekonomian, hal ini senada yang disampaikan oleh Perez et.al. (2007) bahwa penyedia pelayanan publik memiliki peran yang sangat signifikan dalam perekonomian. Peran pelabuhan laut perlu dioptimalkan sebagai simpul dalam jaringan transportasi nasional, disamping peran-peran yang lain yaitu sebagai pintu gerbang kegiatan ekonomi, penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan, tempat distribusi, produksi dan konsolidasi muatan/barang, karena seperti yang diungkapkan oleh Panayides et.al (2008) Pelabuhan laut merupakan salah satu mata rantai yang sangat penting dari seluruh proses perdagangan dalam negeri maupun luar negeri seperti diungkapkan oleh That dan Grewal (2005) pelabuhan laut bukan sekedar tempat bongkar muat barang maupun naik turunnya penumpang tetapi juga sebagai rantai logistik dalam menyalurkan pelayanan yang memiliki nilai tambah.

Pengaruh globalisasi ekonomi saat ini yang begitu cepat berubah menuntut para pelaku bisnis di pelabuhan laut harus mampu mengikuti perkembangan yang ada bila ingin mempertahankan keberadaan di dunia bisnisnya. Sampai saat ini Indonesia berada pada posisi ranking 5 (lima) dunia dalam jumlah ekspor dan impor menggunakan *container* melalui pelabuhan laut *container* sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
 Ranking Exportor Impor Kargo *Container*  
 Top 20 Exportes of *Containerized* Cargo 2010, 2013 & 2014

Rank	Exporter	2014 Teus (Millions)	2013 Teus (Millions)	2012 Teus (Millions)
1	China	36	34.2	31.3
2	United States	11.9	11.5	11.2
3	South Korea	5.93	5.79	5.20
4	Japan	5.28	5.2	5.74
5	Indonesia	4	3.59	3
6	Thailand	3.92	3.78	3.4
7	Germany	3.32	3.24	3
8	Taiwan. Chi 11a	3.25	3.24	3.41
9	India	3.07	2.95	1.9

Sumber: *Bisnis.com*

**Tabel 1.3**  
List *Dwelling time*

Country/ Port	Dwell (in day)	Remarks
Singapore	1,1	Excellent/cepat
Hong Kong, China	2	Sangat baik/cepat
France	3	Baik/sedang
Australia, New Zealand	3	Baik/sedang
United Kingdom, Los Angeles (USA)	4	Moderate/rata-rata
Port Klang, Malaysia	4	Moderate/rata-rata
Thailand	5	Kurang baik/lambat
Tanjung Priok, Indonesia	7-Jun	Sangat lambat

**Sumber: Wardaya (2016:6)**

Indonesia memiliki ukuran waktu *dwelling time* yang lama dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya seperti Singapura, Malaysia dan Thailand. Yakni *dwelling time* di Indonesia yang mencapai 6-7 hari sedangkan Thailand yang mampu mencapai 5 hari, Malaysia hanya 4 hari, dan bahkan Singapura hanya 1 hari saja. Kinerja logistik Indonesia diukur dari komponen Logistics Performance Index (LPI) masih belum efisien. Lemahnya dukungan sektor logistik nasional menjadi pemicu berbagai permasalahan dalam distribusi barang dikarenakan kurangnya efisiensi pelayanan kepabeanan serta infrastruktur terutama terkait masalah bongkar muat (*dwelling time*).

Di dalam Pelabuhan Tanjung Priok memiliki 3 terminal operasi yang menjalankan sistem arus pengiriman barang yaitu terminal operasi 1, terminal operasi 2, dan terminal operasi 3. Untuk menjalankan proses pendistribusian barang, beberapa perusahaan yang memakai jasa Pelabuhan Tanjung Priok harus memenuhi tahapan awal untuk proses pemeriksaan barang pada dokumen-dokumen yang telah dibawa oleh pemakai jasa untuk mengirimkan barangnya.

Proses awal ini disebut proses pemeriksaan dokumen (*Receiving*), dikarenakan pemeriksaan dokumen yang memakan waktu maka dari itu menyebabkan antrian pada proses awal *Gate In* mengalami peningkatan yang menyebabkan proses pendistribusian barang menjadi terhambat. Berbagai kendala tersebut yang membuat antrian menjadi panjang yang terjadi di sektor gate in pelabuhan tersebut. Dalam proses pengiriman barang dan jasa perlunya meningkatkan kualitas pelayanan pada antrian *Gate In* tersebut agar dapat mengurangi panjangnya antrian di sektor *Gate In* pelabuhan sangat penting.

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan publik yang terkait dengan pelayanan kepabeanan dan kepelabuhanan yang bertujuan untuk meningkatkan kelancaran arus barang dan kinerja pelayanan ekspor-impor sebagai wujud nyata komitmen Indonesia untuk

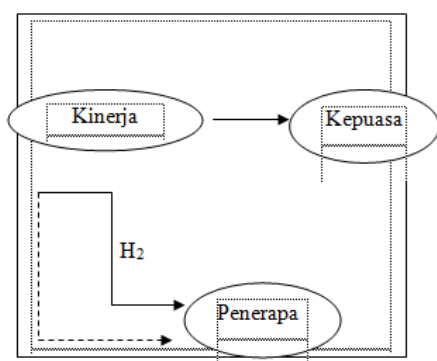
menjalankan kesepakatan perdagangan global di tingkat Regional ASEAN maupun Internasional, kebijakan tersebut melalui peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 10 tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem elektronik dalam rangka Indonesia Nasional Single Window (INSW) ternyata belum memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan pelabuhan khususnya pelabuhan *container* di Tanjung Priok. Selanjutnya baru pada tahun 2015, melalui peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 157 tahun 2015 tentang *Inaportnet* untuk pelayanan Kapal dan Barang di pelabuhan.

Berdasarkan uraian di atas diidentifikasi dimana masih belum maksimalnya kepuasan pengguna jasa kepelabuhanan, masih adanya pengguna jasa yang merasakan kesulitan dalam menggunakan jasa kepelabuhanan, kinerja pelayanan pelabuhan yang masih minim, pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa masih terbatas, penerapan teknologi informasi *Inaportnet* yang tidak maksimal bagi pengguna jasa serta kurangnya informasi mengenai tarif di pelabuhan

Selain itu adanya gap riset penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wulyo dan Farida Apriliani (2016) dimana hasil dan analisis diketahui bahwa *Inaportnet* berpengaruh positif terhadap *Waiting Time for Pilot* dan *Waiting Time for Berth*. Artinya semakin pengguna jasa memakai sistem *Inaportnet* maka probabilitas tercapainya *Waiting Time for Pilot* dan *Waiting Time for Berth* semakin tinggi, selain itu penelitian yang dilakukan oleh Budi Sitorus, Tulus Irpan Harsono Sitorus dan Prasadja Ricardianto (2015) mengatakan adanya aplikasi sistem informasi berbasis teknologi diharapkan kinerja manajemen pelabuhan dapat semakin meningkat dan diharapkan Pemerintah melakukan pembinaan, pengawasan dan melakukan penegakan hukum terhadap *stakeholder* di pelabuhan yang melanggar aturan, dan serta Onnie Nurfina, Andi Tri Haryono, Maria M Minarsih (2015) (*variabel e-Commerce strategy, service performance* dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Garuda Airlines. Secara simultan ada pengaruh *variabel e-Commerce* dan *service performance* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Garuda Airlines

Dari kondisi di atas, maka diperlukan suatu penelitian untuk mengungkapnya dalam tesis berjudul "Kepuasan Pengguna Jasa Kepelabuhanan yang Dipengaruhi oleh Kinerja Pelayanan Pelabuhan dan Penerapan Teknologi Informasi *Inaportnet* di Pelabuhan Tanjung Priok Tahun 2019".

## B. Kerangka Pemikiran



## C. Hipotesis

Terdapat pengaruh langsung kinerja pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok

## D. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian yaitu penelitian kuantitatif. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok, sedangkan populasi sasaran adalah perusahaan pengguna jasa dalam aktifitas di pelabuhan terminal kontainer di wilayah pelabuhan Tanjung Priok Jakarta. Populasi pada penelitian ini di wilayah pelabuhan container di Tanjung Priok lebih dari 166 pengguna jasa pelabuhan yang terdiri dari perusahaan pelayaran, *freight forwarding*, dan ekspedisi muatan kapal laut. Jumlah populasi dari berbagai sumber baik dari data *Inaportnet*, operator pelabuhan, asosiasi-asosiasi terkait dan majalah shipping gazette. Sampling yang diambil sejumlah 166 perusahaan yang terlibat dalam kegiatan di pelabuhan terminal container wilayah Tanjung Priok. Menurut Woo (2013) sampel tersebut terdiri dari perusahaan pelayaran, ekspedisi muatan kapal laut dan *freight forwarding*. Adapun kategori jumlah perusahaan, dapat dijelaskan data sampel pada table 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
Klasifikasi Populasi

Jenis perusahaan	Pelabuhan Tanjung
Perusahaan Pelayaran (PP)	29
Freight Forwarder (FF) / Cargo Owner	76
Ekspedisi Muatan Kapal Laut	61
Total	166

Sumber: data diolah

Memperhatikan uraian diatas, karena jumlah populasi lebih dari 100, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak (*random sampling*). Menurut Riduwan dan Akdon (2011:254), teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:  $n = 62,40 = 62$  sampel

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Dalam analisis jalur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat berupa pengaruh langsung, atau dengan kata lain analisis regresi berganda memperhitungkan adanya pengaruh langsung.

## E. Hasil Dan Pembahasan

**Matrik Hasil Penelitian**

Pengaruh	Prosentase Pengaruh	Hipotesis	Simpulan
Pengaruh kinerja pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok	25,2%	$t_{hitung} 3,260 > t_{tabel} 1,671$ Significance $t = 0,002 < 0,05$	Searah (positif) dan Signifikan

Pada hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pelayanan pelabuhan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pengguna jasa kepelabuhanan (Y) dimana  $t_{hitung} 3,260 > t_{tabel} 1,671$ . Pengaruh kinerja pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa kepelabuhanan berdasarkan tabel di atas sebesar 0,729 atau 72,9%. Hal ini menunjukkan bahwa 72,9% kepuasan pengguna jasa kepelabuhanan, ditentukan oleh kinerja pelayanan pelabuhan. Penanganan *container* dikatakan berkinerja apabila pelanggan merasa puas baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu ataupun pada saat pasca pengguna jasa. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pasca pembelian upaya yang dapat dilakukan yaitu meminta saran dan kritik dari pelanggan dalam rangka memperbaiki setiap penanganan *container* yang akan diberikan kedepannya.

Setelah menikmati suatu produk baik barang maupun jasa pelanggan akan memiliki perasaan puas ataupun tidak puas terhadap produk tersebut, kepuasan pelanggan akan mendorong pelanggan untuk membeli dan mengkonsumsi ulang setiap produk yang dibelinya dan akan berdampak positif bagi perusahaan karena secara otomatis tercipta loyalitas pelanggan. Kinerja jasa pelayanan *container* (Kinerja pelayanan) adalah penilaian pelanggan tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Hasil ini menjelaskan bahwa pada umumnya pelanggan akan memperhitungkan kinerja pelayanan yang dapat

diperoleh dari uang yang akan mereka keluarkan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Aswanti Setyawati dan Jafar shaddiq Assegaf (2015), Tjetjep Karsafman dan Muchammad Iqbal (2016) dan Sadeh (2011) yang menyatakan layanan mempengaruhi kepuasan.

## F. Kesimpulan

Besar pengaruh kinerja pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok adalah 25,2%. Berdasarkan pengujian hipotesis *Significance t* = 0,002 < 0,05 sehingga pengaruh tersebut signifikan.

## Daftar Pustaka

- Adriansyah, 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Armstrong, G. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Edisi. Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Artakusuma, A.. 2012. Evaluasi import container dwelling time di Terminal peti kemas Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen*.
- Bjork, BC. 2000. *How Scientists Retrieve Publications: An Empirical Study of How the Internet Is Overtaking Paper Media*. Diakses dari <http://www.press.umich.edu/jep/06-02/bjork.html>
- Budi Sitorus, Tulus Irpan Harsono Sitorus dan Prasadja Ricardianto (2016) Evaluasi Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pelabuhan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog) - Vol. 03 No. 03, November 2016 ISSN 2355-4721*
- Cronin & Taylor. 2014. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Darmawan. 2012 *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Demirbas. 2014. The Effects of Infrastructure Determinants on Economic Growth:European Union Sample. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 7 (13), 11-27
- Fure. 2013. Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA. FE-USRM, Manado*
- George. 2010 *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gomes. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, RE. 2011. *Peranan Teknologi Informasi dan. Internet*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Irianto. 2012. *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi, dan. Pengembangannya*, cet.8, Jakarta: Kencana
- Kadir & Triwahyuni. 2013. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Buku dua, edisi Pertama, Jakarta: Andi.
- Kotler, P. dan Keller. 2012 *Marketing Management, 14th Edition*, USA: Pearson Education Limited.
- Lasse, DA. 2016, *Manajemen Bisnis Transportasi Laut, Charter, dan Klaim*. Jakarta: Rajawali Pers
- Marwansyah, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Miro, F. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta: Erlangga
- Mishra. 2004. Toward Of Organizational Culture and Effectiveness. *Organization Science*, Vol. 6, No. 2, March-April
- Mulyadi. 2014. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. 2014. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Onnie Nurfina, Andi Tri Haryono, Maria M Minarsih Analisis Pengaruh E-Commerce Strategy, Kinerja pelayanan pelabuhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Garuda Online Shop Airlines). *Journal of Management Vol.2 No.2 , Maret 2016*
- Panayides et.al 2008. Maritime Logistics and Global Supply Chains: Towards a Research Agenda. *Maritime Economics & Logistics*. 8 (1), 3-18
- Perez, S. et.al. 2007 Ports as Elements in Value-Driven Chain Systems: The New Paradigm. *Maritime Policy and Management*. 29 (3), 241-255
- Rangkuti, F. 2012 *Studi Kelayakan Bisnis & Investasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Retno Mulatsih Edi Wahyudi dan Andar Sri Sumantri. 2011. Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat Jurnal Organisasi dan Manajemen, *Jurnal Manajemen Volume 14, Nomor 2, September 2018, 151-160*.
- Sadeh. 2011. Customer Satisfaction In Port Idustry (A Case Study Of Iranian Shipping)" *International Conference on Sociality and Economics Development IPEDR vol.10 (2011) IACSIT Press, Singapore*.



**WIJAYAKUSUMA Prosiding Seminar Nasional: Jaringan Penelitian (JARLIT) Cilacap "Menuju Cilacap 4.C (Creativity, Critical Thinking, Communication And Colaboration)"**

**Dedeh Suryani:** "Pengaruh Langsung Kinerja Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok"

- 
- Salim, Abbas. 2012 *Manajemen Pelayaran Niaga dan Pelabuhan*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya: Jakarta.
- Sarwono. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif. Menggunakan Prosedur SPSS (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT Elexmedia
- Sedarmayanti, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika. Aditama.
- Setyawati, A. dan Assegaf, JS. 2015. Tingkat kesesuaian kinerja pelayanan kargo PT. Angkasa Pura II (Persero) Terhadap kepentingan mitra usaha. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistic Volume 2 No. 1 September 2015, STMT Trisakti*
- Simanjuntak. 2012. *Manajemen Evaluasi Kinerja* .Edisi 3. Jakarta. Fakutas UI
- Soehatman, R. 2010 *Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja. OHSAS 18001*. Jakarta: Dian Rakyat
- Soni dan Kodali, 2013. A critical review of supply chain management frameworks: Proposed framework. *Journal India. 2013*
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sujana. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suradj., 2012. *Manajemen Kepegawaian Negara* , Jakarta: LAN
- Suranto. 2010. *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Serta Prosedur Impor Barang* Edisi 2. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani dan Hendriadi. 2017 *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Praktik*,. Jakarta: Rineka
- Sutabri. 2014 *Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi
- Suyono, RP. 2012 *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jkaarta: PPM.
- That & Grewal. 2005 *Marketing* New York: MC-Graw Hill
- Tika, P. 2013 *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjetjep Karsafman dan Muchammad Iqbal. 2016. Strategi peningkatan jumlah pelanggan LCL Import PT. FPS Indonesia *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik Vol. 2 No. 2 Januari 2016, STMT Trisakti*.
- Tjiptono, F. 2012. *Service, Quality & Satisfaction* edisi 3. Jakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2014 *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi.

- Tseng. 2015. The correlation Between Organizational Culture and Knowledge Conversion on Corporate Performance. *Journal of Knowledge Management*, 14(2), 269–284. <https://doi.org/10.1108/13673271011032409>
- Tunas. 2012 *Memahami dan Memecahkan Masalah dengan Pendekatan Sistem*, Jakarta: Nimas Multima.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Edisi keenpat, Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2012 *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia, Teori Aplikasi dan Penelitian* Jakarta: Salemba Empat.
- Wisnu, 2016. *Materi Sosialisasi INAPORTNET*. Jakarta. 2016.
- Wulyo dan Farida Apriliani *Sistem Indonesian Port Integration (Inaportnet) Terhadap Waiting Time For Pilot Dan Waiting Time For Berth*. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) "Barunawati" Surabaya Jalan Perak Barat 173 Surabaya*