

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokumen E-Pas Kecil Berbasis Aplikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pemilik Kapal Di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi

The Influence of the Quality of Application-Based Small E-Pas Document Services on the Level of Ship Owner Satisfaction at the KSOP Class III Tanjung Wangi Office

Elvido D. Pesireron, Muhammad Firdaus, Muhaimin Dimyati

Program Studi Magister Manajemen Institut Teknologi Dan Sains Mandala

Email: elvidodavepesireron@gmail.com, muhammadfirdaus@gmail.com,

dimyati@stie-mandala.ac.id

ABSTRAK

E-pas kecil menjadi dokumen penting yang wajib dimiliki oleh kapal dengan spesifikasi GT dibawah 7. Dokumen ini menjadi bukti yang menandakan sebagai surat kebangsaan kapal dan dalam jangka panjang menjadi syarat dalam mendapatkan BBM bersubsidi. Akan tetapi, masih banyak kapal yang belum mempunyai e-pas kecil. Hal itu tentunya tidak terlepas dari adanya faktor kualitas pelayanan instansi dalam pengurusan dokumen terkait. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial ataupun simultan terhadap kepuasan pemilik kapal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan olah data berbasis SPSS. Skema pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, kuisioner dengan 100 sampel dan dilanjutkan analisis data dengan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan 5 variabel yang diuji (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan keamanan dan kepedulian) yang berpengaruh secara signifikan secara parsial yaitu variabel kehandalan, jaminan keamanan dan kepedulian. Secara akumulasi uji F dengan nilai tingkat signifikansi (α) 5% (0,05) didapatkan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengurusan e-pas kecil. Dengan adanya penelitian ini, harapannya dapat meningkatkan performa pelayanan pada instansi terkait sehingga dapat berdampak pada peningkatan pengurusan dokumen e-pas kecil di wilayah kerja KSOP Tanjung Wangi.

Kata Kunci: E-pas kecil, Kepuasan, Pelayanan

ABSTRACT

The small E-pas is an important document that must be owned by ships with GT specifications below 7. This document is evidence that indicates the ship's nationality certificate and in the long term is a requirement for obtaining subsidized fuel. However, there are still many ships that do not have small e-pas. This of course cannot be separated from the quality of agency services in processing related documents. This research aims to analyze the partial or simultaneous influence of service quality on ship

owner satisfaction. The method used in this research is descriptive quantitative with SPSS-based data processing. The data collection scheme used was observation, documentation, questionnaire with 100 samples and continued data analysis with multiple linear regression. The results of this research show that based on the 5 variables tested (physical evidence, reliability, responsiveness, security guarantee and concern) that have a partially significant effect, namely the variables of reliability, security guarantee and concern. Accumulating the F test with a significance level value (α) of 5% (0.05), the significance value was $0.00 < 0.05$, so it can be concluded that service quality has a significant effect on satisfaction with small e-pas processing. With this research, it is hoped that it can improve service performance at related agencies so that it can have an impact on improving the processing of small e-pas documents in the KSOP Tanjung Wangi work area.

Keywords: *Small E-pas, Satisfaction, Service*

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Perhubungan Laut terus berupaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada para *stakeholder* dan pengguna jasa transportasi laut, khususnya dalam upaya untuk menciptakan keselamatan dan keamanan angkutan perairan yaitu terpenuhinya persyaratan kelaiklautan kapal dan kenavigasian. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Perhubungan Laut No. SE.1/DJPL/2020 tentang pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk mentransformasi bentuk dokumen pas kecil, yang sebelumnya dicetak berbentuk kertas biasa, karena Pas Kecil wajib dibawa setiap kali kapal berlayar yang sering ditemukan mudah basah dan sobek, maka diubah menjadi berbasis Kartu Digital atau Kartu Elektronik Pas Kecil (E - Pas Kecil) yang simple dan praktis seperti KTP.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dikarenakan salah satu persyaratan kelaiklautan kapal yang berlayar harus memiliki status hukum yang jelas, dibuktikan dengan legalitas dokumen yang terupdate. Menurut Atmawati (2004: 55) Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan terkait. Dalam jangka panjang, hal ini memungkinkan suatu instansi akan memahami dengan seksama terkait harapan kebutuhan-kebutuhan mereka. Hal ini tentunya akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pihak KSOP akan memaksimalkan dengan berlandaskan pada pengalaman pengguna jasa yang menyenangkan dan kurang menyenangkan. Dengan pelayanan yang baik maka akan mendapatkan keluaran yang maksimal sehingga pengguna jasa akan menggunakan jasa pelayanan kembali. Contohnya pelayanan yang cepat dari suatu instansi tentunya akan memuaskan pengguna jasa. Dengan pelayanan yang baik tersebut juga akan berdampak positif dari pengguna jasa misalnya membagikan pengalaman positif pada pengguna jasa lainya dan akan mempengaruhi pemikiran orang sekitar untuk mau mengurus dokumen terkait.

Salah satu strategi dalam upaya menunjang keberhasilan dalam pelayanan pengurusan E - Pas kecil adalah dengan menawarkan kemudahan, keterbukaan alur

pengurusan dan kecepatan pengurusan sehingga dapat menilai kinerja kualitas pelayanan yang diberikan. Saat ini, konsep dan pengukuran nilai kualitas pelayanan salah satunya adalah dengan menggunakan skala *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman (1998). Dari skala ini didapatkan bahwa dalam upaya evaluasi pelayanan digunakan 5 dimensi/aspek diantaranya yaitu Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Kepedulian (*emphaty*).

Jasa atau pelayanan dapat dikatakan memiliki kualitas ideal jika indeks pelayanan pengguna melampaui batas ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah maka kualitas pelayanan diprespektifkan buruk. Tanggapan dari pengguna jasa inilah yang menjadi dasar penilaian total terhadap keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan ini merupakan saranan yang digunakan konsumen untuk menilai baik buruknya layanan yang diberikan oleh instansi kepada pengguna jasa (Suwandi: 2015) Mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan yang disampaikan oleh Cronin dan Taylor (1992), yang menemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan secara keseluruhan dengan kepuasan.

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat beberapa penelitian yang hampir serupa. Di tahun, 2020 penelitian yang dilakukan oleh Alvi Rahmah dengan judul Tingkat Kepuasan Pemilik Kapal Terhadap pelayanan Dokumen Perizinan Berlayaran di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Sawang Ba'u Aceh Selatan didapatkan hasil bahwa Dokumen-dokumen perizinan berlayar sangat penting diperhatikan untuk mencegah terjadinya aktivitas penangkapan ikan yang ilegal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses pelayanan dokumen perizinan berlayar di PPI Sawang Ba'u dan menilai tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap kualitas pelayanan penerbitan dokumen perizinan berlayar di PPI Sawang Ba'u. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2019 bertempat di PPI Sawang Ba'u. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *purposive sampling* dengan respondennya adalah pemilik kapal. Pengolahan data menggunakan analisis *Chi-Square* dengan program *SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 5 variabel yang diuji (buktifisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan keamanan dan kepedulian), yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal adalah variabel bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap. Hal itu tentunya perlu dilakukan pengembangan terkait dengan analisis pada pelayanan lainnya, salah satunya terkait dokumen E - Pas kecil yang saat ini masih banyak terjadi permasalahan-permasalahan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tanjung Wangi merupakan instansi yang mendapat kewenangan dalam pengurusan dokumen kapal salah satunya adalah E - Pas kecil. Dokumen ini menjadi penting karena menjadi legalitas kepemilikan kapal dan sebagai bentuk dokumen kebangsaan kapal yang beroperasi di Indonesia dengan GT dibawah 7. Hal ini didasarkan pada aturan terbaru di tahun 2018 yang menyebutkan bahwa kewenangan pengurusan E - Pas kecil yang semula dikeola oleh

Pemerintah Daerah kemudian diserahkan pada Kementerian Perhubungan melalui kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dan kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP). Berdasarkan data kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi tahun 2023 didapatkan total pengurusan dokumen E - Pas kecil tercatat 2983 kapal yang sudah memiliki Pas Kecil.

Tabel 1. Total rekapitulasi penerbitan Pas Kecil di kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi

No	Tahun Penerbitan	Kapal yang miliki Pas Kecil
1	2018	13
2	2019	313
3	2020	461
4	2021	1515
5	2022	372
6	2023	309
TOTAL		2.983

Sumber data: Kantor KSOP Tanjung Wangi Tahun 2024

Sedangkan yang belum memiliki Pas Kecil sebesar 2580 kapal. Jumlah tersebut tersebar dalam 8 (delapan) wilayah kerja di sepanjang garis pantai selatan Provinsi Jawa Timur diantaranya yaitu wilayah Pulau Tabuhan, Ketapang, Boom, Blimbingsari, Muncar, Grajagan, Pancer dan Puger. Dengan luasnya wilayah ini tentunya peningkatan kualitas dalam pelayanan perlu dilakukan pengkajian-pengkajian lebih lanjut.

Tabel 2. Total rakapitulasi jumlah kapal yang belum miliki Pas Kecil di kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi

No	Nama Wilker	Kapal tidak miliki Pas Kecil
1	Pulau Tabuhan	37
2	Ketapang	7
3	Blimbingsari	100
4	Boom	12

5	Muncar	28
6	Grajakan	750
7	Pancer	35
8	Puger	1500
TOTAL		2580

Sumber data: Kantor KSOP Tanjung Wangi Tahun 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan peneliti adalah peneliti deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, penelitian deskriptif Menurut Sugiyono (2012) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Berdasarkan pada hasil analisis data internal Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi, total akumulasi kapal yang sudah mempunyai E-Pas Kecil sejak periode tahun 2018 – 2023 berjumlah 2983 unit, sehingga total populasi yang ditentukan penulis adalah 2983. Berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah sampel dengan rumus Slovin, maka jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 96,75 responden. Dalam hal ini penulis melakukan pembulatan terkait jumlah sampel yaitu menjadi 100 sampel yang akan dijadikan responden dan yang berasal dari perwakilan di 8 wilayah kerja kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* atau pengambilan sampel acak sederhana. Data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan software SPSS. Data yang telah dikumpulkan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji T, Uji F dan uji Determinan.

HASIL

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Secara rinci, hasil uji validitas disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3. uji validitas variabel X

Item	R hitung	R tabel	Validitas	Item	R hitung	R tabel	Validitas
X1.1	0,68835	0,195	VALID	X3.2	0,592536	0,195	VALID
X1.2	0,767882	0,195	VALID	X3.3	0,769099	0,195	VALID
X1.3	0,680773	0,195	VALID	X4.1	0,77431	0,195	VALID
X2.1	0,694543	0,195	VALID	X4.2	0,646355	0,195	VALID
X2.2	0,827139	0,195	VALID	X4.3	0,75736	0,195	VALID
X2.3	0,759523	0,195	VALID	X5.1	0,647492	0,195	VALID
X3.1	0,870659	0,195	VALID	X5.2	0,72756	0,195	VALID

Tabel 4.3 uji validitas variabel Y

Item	R hitung	R tabel	Validitas
1	0,842482	0,195	VALID
2	0,796745	0,195	VALID
3	0,826712	0,195	VALID
4	0,77681	0,195	VALID
5	0,836153	0,195	VALID
6	0,875344	0,195	VALID
7	0,62	0,195	VALID

sumber: data diolah penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas yang sudah dilakukan oleh penulis, didapatkan hasil bahwa secara akumulasi uji validitas pada variabel x dan variabel y didapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam uji validitas ini, pertanyaan dapat dikatakan valid Ketika nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara akumulasi pertanyaan pada kuisisioner variabel x dan variabel y adalah valid. Berdasarkan hasil analisis yang dihasilkan didapatkan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4 *Reliability Statistic*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.951	21

sumber: data diolah penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji yang sudah dilaksanakan terhadap 21 butir pertanyaan yang valid dari responden dan pengolahan berbasis aplikasi SPSS yang tertuang dalam tabel diatas, maka dapat diketahui hasil nilai koefisien korelasi didapatkan nilai sebesar 0,951. Jika direlevansikan dengan nilai R tabel dengan jumlah N 21 didapatkan nilai r sebesar 0,433. Berdasarkan pada relevansi hasil keduanya maka dapat diambil Kesimpulan bahwa hasil uji reliabilitas bernilai signifikan yang artinya instrument penelitian ini reliabel.

Persamaan Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil SPSS didapatkan nilai dimasing-masing variabel dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Tabel nilai Variabel

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
1	(Constant)	4.672	1.747
	X1	.422	.229
	X2	-.719	.210
	X3	.272	.221
	X4	.817	.198
	X5	1.796	.221

a. Dependent Variable: Y

sumber : data diolah penulis, 2024

Setelah didapatkan nilainya, maka langkah selanjutnya adalah dituliskan dalam bentuk persamaan dasar regresi. Adapun untuk persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 4.672 + 0.422X1 - 0.179X2 + 0.272X3 + 0.817X4 + 1.796X5$$

Koefisien Determinasi (R^2)

Secara spesifik, hasil uji yang sudah dilakukan penulis didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.882 ^a	.779	.767	1.740	2.191

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Penulis, 2024

Berpedoman pada landasan teori yang dikemukakan oleh Imam Ghozali pada tahun 2016 dan berdasarkan tabel 4.5 di atas pada kolom 3 baris kedua diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,767, sehingga dapat diartikan bahwa kemampuan variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y sebesar 77,9 %. Sedangkan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian.

Hasil Uji Hipotesis

Berikut adalah interpretasi dari data tersebut sebagai berikut:

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Tujuan dari uji parsial (Uji t) adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2016;97). Seperti halnya uji F, kriteria uji t sesuai pendapat Muhammad Firdaus, (2019) dapat dijelaskan sebagai berikut ;

- (a) Dengan melihat t hitung dan dibandingkan nilai t tabel , Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka keputusannya adalah menolak hipotesis. Dan sebaliknya, jika t hitung lebih lebih kecil dari t tabel maka keputusannya adalah menerima hipotesis.
- (b) Dengan menggunakan nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansinya (sig.) lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang disyaratkan maka, hipotesis ditolak dan jika nilai signifikansinya (sig.) lebih besar dari taraf signifikansi yang disyaratkan maka hipotesis diterima.

Pada pengujian ini juga menggunakan *level of significan* atau tingkat signifikasi (α) 5% atau 0,05. Adapun hasil pengolahan data sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 7 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.672	1.747		2.675	.009
	X1	.422	.229	.173	1.846	.068
	X2	-.719	.210	-.301	-3.417	.001
	X3	.272	.221	.114	1.234	.220
	X4	.817	.198	.354	4.125	.000
	X5	1.796	.221	.606	8.107	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Penulis, 2024

Berdasarkan landasaan teori dan memperhatikan hasil pengolahan data pada tabel 4.7 sebagaimana tersebut di atas diketahui bahwa ;

Nilai signifikan X1 0,068 > 0,05 maka berarti H0 diterima dengan kata lain H1 ditolak dan dapat diartikan bahwa bukti fisik (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y). Nilai signifikan untuk X2 didapatkan nilai 0,01 < 0,05 maka berarti H0 ditolak, dengan kata lain H1 diterima dan dapat diartikan bahwa kehandalan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y).

Nilai signifikan X3 0,220 > 0,05 maka berarti H0 diterima, dengan kata lain H1 ditolak dan dapat diartikan bahwa daya tanggap (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y). Nilai signifikan X4 dan X5 kurang dari 0,05 maka berarti H0 ditolak dengan kata lain H1

diterima dan dapat diartikan bahwa jaminan keamanan (X4) dan kepedulian (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y).

Uji Signifikansi Simultan (F)

Pada pengujian ini juga menggunakan *level of significan* atau tingkat signifikansi (α) 5% atau 0,05. Adapun hasil pengolahan data sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 8 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1001.303	5	200.261	66.121	.000 ^b
	Residual	284.697	94	3.029		
	Total	1286.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 di atas diketahui bahwa nilai signifikan $0,00 < 0,05$ maka berarti H_0 ditolak, dengan kata lain H_1 diterima dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan Keselamatan (X4) dan kepedulian (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi Banyuwangi.

PEMBAHASAN

Berikut ini adalah pembahasan terhadap pengaruh masing-masing variabel independen (bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan keamanan (X4) dan kepedulian (X5) yang diuji terhadap variabel dependen (kepuasan pemilik kapal (Y), baik secara parsial maupun simultan:

Pengaruh Bukti Fisik Kelengkapan Dokumen Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Bukti fisik merupakan bukti nyata sebagai atribut tentang penampilan fisik, peralatan dan termasuk juga dalam bahan komunikasi (Tjiptono F, 2015). Berdasarkan literatur, Sinollah & Masruro (2019) aspek atau tampilan fisik sangat berpengaruh terhadap evaluasi pandangan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari suatu Perusahaan. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan penulis terhadap pelayanan pengurusan e pas kecil di Pelabuhan Tanjung Wangi didapatkan bahwa bukti fisik (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y).

Dapat dipastikan bahwa dengan dibuatnya aplikasi pelayanan penerbitan e-pas kecil yang mudah dan fleksibel yang dapat diakses oleh pemilik kapal dimana saja berada dan pemilik kapal dapat memantau tahapan - tahapan proses pelayanan melalui aplikasi tersebut, sehingga pemilik kapal tidak diperlukan harus datang di kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi, sebab dengan mengisi dan mengajukan form berkas persyaratan penerbitan e pas kecil yang transparan dapat melalui web.side <https://paskecil-ditkapel.dephub.go.id/login> serta sarana komunikasi Petugas dapat memadai dengan adanya ketersediaan petugas di setiap wilayah Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi. Dari gambaran dimensi pelayanan ini, dapat dikatakan pemilik kapal merasa puas akan pelayanan yang diterima.

Pengaruh Keandalan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Kehandalan merupakan kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan penulis terhadap pelayanan pengurusan e pas kecil di Pelabuhan Tanjung Wangi didapatkan bahwa keandalan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y).

Dokumen permohonan yang diterima petugas melalui aplikasi pas kecil sering ditemui persyaratan yang belum lengkap, terkadang dijumpai kurangnya form pengisian yang belum lengkap pada lembaran berkas sehingga ditolak oleh petugas dengan dibuatkan catatan koreksi untuk direvisi kembali oleh pemilik kapal, namun terkadang untuk perbaikan berkas tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama untuk diajukan kembali. Kemudian dengan luasnya wilayah kerja membuat akses petugas yang melaksanakan pengukuran kapal untuk memperoleh dimensi kapal menjadi lama. Dari gambaran dimensi pelayanan ini, dapat dikatakan pemilik kapal merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima

Hubungan Daya Tanggap Pegawai Kantor Terhadap Kepuasan Pengurusan Dokumen e-pas Kecil.

Daya tanggap merupakan kemampuan dari staff Perusahaan untuk memberikan atau membantu pelangganya serta memberikan layanan dengan tanggap kepada pelangganya (Tjiptono F. 2019). Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan penulis terhadap pelayanan pengurusan e pas kecil di Pelabuhan Tanjung Wangi, didapatkan bahwa daya tanggap (X3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y).

Permohonan yang diajukan oleh pemilik kapal dan diterima petugas melalui aplikasi e-pas kecil, akan segera diferivikasi dan diproses jika terpenuhi persyaratannya dan jika tidak, akan dikembalikan untuk direvisi atau ditolak dengan catatan koreksi dari petugas, terkadang petugas segera menghubungi pemohon untuk menyampaikan alasan direvisi atau

ditolaknya pengajuan layanan. Dari gambaran demensi pelayanan ini, dapat dikatakan pemilik kapal merasa puas akan pelayanan yang diterima

Pengaruh Jaminan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengurusan Dokumen e-pas Kecil.

Jaminan keamanan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan penulis terhadap pelayanan pengurusan e pas kecil di Pelabuhan Tanjung Wangi, didapatkan bahwa jaminan keamanan (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y).

Layanan yang diberikan petugas pengukuran kapal dengan akses jarak pelayanan yang jauh dari kantor induk sampai ke lokasi kapal berada membutuhkan biaya akomodasi dan transportasi petugas yang besar, sehingga pemilik kapal merasa terbebani biaya pelayanan di luar tagihan/pajak yang resmi. Dari gambaran demensi pelayanan ini, dapat dikatakan pemilik kapal merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima.

Pengaruh Kepedulian Dalam Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengurusan Dokumen e-pas Kecil.

Kepedulian memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan penulis terhadap pelayanan pengurusan e pas kecil di Pelabuhan Tanjung Wangi, didapatkan bahwa kepedulian (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pemilik kapal di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi (Y).

Seringkali pemilik kapal tidak mengerti atau paham akan prosedur pelayanan maupun kelengkapan berkas persyaratan yang harus dipenuhi dan berupaya menghubungi petugas mengharapkan penjelasan langsung, namun tidak cepat merespon. Dari gambaran demensi pelayanan ini, dapat dikatakan pemilik kapal merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima.

Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Kepedulian, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan Keamanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pengurusan Dokumen e-pas Kecil di KSOP Kelas III Tanjung Wangi

Berdasarkan pada hasil uji F didapatkan nilai sign $0,00 < 0,05$ maka berarti H_0 ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan Keselamatan (X4) dan kepedulian (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal (Y) dalam pengurusan e-pas kecil di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi Banyuwangi, didapati H_0 ditolak, dengan kata lain H_1 diterima. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, didapatkan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemilik kapal.

Dalam analisis simultan, efek gabungan dari variabel-variabel tersebut diperhitungkan, Terbukti ada keselarasan antara hipotesis dan hasil penelitian ini dengan pendapat para ahli serta penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa komponen atau variabel independent memiliki pengaruh simultan terhadap variabel dependent. Namun demikian besar pengaruh secara Bersama-sama atas seluruh variabel tersebut dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan jika R^2 mendekati satu berarti variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Imam Ghazali, 2016).

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada kolom 3 baris kedua diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,767, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y sebesar 77,9 %. Sedangkan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian. Level nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini didapatkan nilai yang besar. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi pengaruh variabel bebas/ *independent variable* (X) secara simultan terhadap variabel terikat/*dependent variable* (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik yang meliputi form berkas transparan , akses aplikasi yang mudah dan fleksibel, serta sarana/prasarana yang memadai secara parsial tidak menunjukkan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pengurusan e-pas kecil di KSOP Tanjung Wangi.
2. Variabel kehandalan yang meliputi kecepatan proses layanan, keterbukaan keluhan dan performa kinerja pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan pengurusan e-pas kecil di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi.
3. Variabel daya tanggap yang meliputi kesiapan proses data dan bekerja di jam operasional kantor,serta penerimaan kritik saran yang cepat tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan pengurusan e-pas kecil di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi.
4. Variabel jaminan keselamatan yang meliputi pemrosesan sesuai prosedur hukum, kenyamanan dan transparasi biaya serta kesopanan pelayanan memberikan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan pengurusan e-pas kecil di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi.

5. Variabel kepedulian yang terdiri dari kecepatan petugas dalam merespon keluhan pengguna jasa dan pemrosesan permohonan memberikan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan pengurusan e-pas kecil di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi,

Implikasi adalah segala sesuatu yang telah dihasilkan dengan adanya proses perumusan kebijakan (Islamy,2003). Dengan kata lain implikasi adalah akibat-akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan atau kegiatan tertentu. Secara simultan kualitas pelayanan yang meliputi Bukti fisik, Kepedulian, Kehandalan, Daya tanggap dan Jaminan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengurusan dokumen e-pas kecil di KSOP Kelas III Tanjung Wangi. Namun ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dalam pengurusan e-pas kecil.

Secara akumulasi, pengembangan sumber daya manusia dengan pengadaan diklat-diklat pada petugas operasional kantor dan perlunya adanya peningkatan sosialisasi kepada para pemilik kapal/nelayan yang beroperasi di wilayah KSOP Tanjung Wangi. Aspek kenyamanan dan daya tanggap perlu diperhatikan. Selain itu, perawatan pada system dan peningkatan sarana dan prasana pendukung perlu diperhatikan agar kemauan dalam pengurusan dokumen dapat segera dilaksanakan sehingga harapannya nelayan-nelayan di wilayah kerja operasi KSOP Tanjung Wangi dapat mempunyai dokumen e-pas kecil secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvi Rahmah, Nur I Sari, Ratna M Aprilia, Muhammad Irham, Edy Miswar, (2020). Tingkat Kepuasan Pemilik Kapal Terhadap Pelayanan Dokumen Perizinan Berlayar Di Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Sawang Ba'u Aceh Selatan Jilid 5 No.1 (28 Februari 2020)- Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kelautan Perikanan Unsyiah
- Anisa Nova Ramadhani, Nur Achmad (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan terhadap Kepuasan Masyarakat, Jilid 12 No. 2 (2024) Jimkes Edisi Maret 2024 - Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/2506>
- Assegaff, Mohammad, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Semarang: Unisulla Semarang.
- Dinda Ihsan Supriono (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak), Vol. 63 No.1 (Oktober 2018) - Jurnal Administrasi Bisnis,
- Herlina Sakawati (2024). Increasing Community Satisfaction: Impact of Water Supply Utility Service Quality in Providing Clean Water at Sinjai Regency, Vol.10, Issue 1 (2024) – Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran,

- <https://journal.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2937>
- Kamilia Nada Salsabila, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari (2024). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam Pembuatan Paspor, Jil. 13, No. 2 - Jurnal Kebijakan Publik Dan Tinjauan Manajemen, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/43834>
- Latifah, Siti Juhar (2024). Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP) Kegiatan Keramaian Yanmin di Direktorat Intelkam Polda Kalsel, Tesis (Diploma) – ePrints UNISKA
<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/22717/>
- Mario Kiki Manurung, Tunggul Sihombing (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Sertifikat Tanah, Vol 15 No. 2 (2024) - Jurnal Kebijakan Publik, <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8459>
- Muhammad Firdaus dan Muhaimin Dimiyati (2023). Analisis Multivariat dan Metode Kuantitatif Untuk Manajemen: Analisis Korelasi dan Regresi, Penerbit Mandala Press.
- Naomi Handayani, dkk. (). Pengembangan Model Pembelajaran - [Penerbit Pustaka Rumah CInta](#)
- Nurendo Imam Putra, Damajanti Sri Lestari, Liling Listyawati. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik, Vol 3 No. 1 Mei 2024 -*Journal Of Accounting and Business*, <https://jab.hangtuah.ac.id/index.php/jab/article/view/184>
- Ramadhani, Amelia (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Mula Manggala Motor Kabupaten Banjar, Tesis Diploma, Universitas Islam Kalimantan MAB.
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/22593>
- Rizwanda Rizwanda, Jayanti Armida Sari (2024). Pelayanan Pas Kecil Bagi Nelayan di Wilayah Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sadai, Vol. 6 No 1 (2024) - Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP).
<https://scholar.google.com/scholar?oi=bibs&cluster=5452820404570513718&btnI=1&hl=id>
- Sardi S., Badaruddin B dan Fitriani F (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare Vol. 3 No.4 (2022) – Tinjauan Manajemen Nobel
<https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/NMaR/article/view/3458>
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Widagdo, dkk (2021). Metodologi Penelitian Manajemen. Cetakan 1. Jember : Mandala Press.