

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU  
PELAUT BERBASIS ONLINE DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI KANTOR KESYAHBANDARAN  
UTAMA TANJUNG PERAK**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**RIZKA TRI OKTAVIANA**  
**NIT 0719018204**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**  
**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**TAHUN 2023**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU  
PELAUT BERBASIS ONLINE DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI KANTOR KESYAHBANDARAN  
UTAMA TANJUNG PERAK**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**RIZKA TRI OKTAVIANA**  
**NIT 0719018204**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**  
**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**TAHUN 2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Tri Oktaviana  
Nomor Induk Taruna : 0719018204  
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut  
Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

### **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT BERBASIS ONLINE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PERAK**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri.

Jika pertanyaan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 07 Februari 2023



**Rizka Tri Oktaviana**

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT  
BERBASIS ONLINE DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI KSU TANJUNG PERAK SURABAYA

Nama Taruna : Rizka Tri Oktaviana

NIT : 0719018204

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini menyatakan telah memenuhi syarat untuk di seminarkan :

Surabaya, 24 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing I



**RIZQI AINI R, S.S.T.pel., M.M.Tr.**

Penata Muda Tk. I (III/b)  
NIP. 1989040620119022002

Pembimbing II



**Dr.ARDHIANA P, S.Psi., M.Psi.**

Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198006192015032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



**FARIS NOFANDI, S.Si.T., M.Sc.**

Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198411182008121003

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT BERBASIS ONLINE  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR KESYAHBANDARAN  
UTAMA TANJUNG PERAK**

Disusun dan Diajukan Oleh :

**RIZKA TRI OKTAVIANA**

NIT. 0719018204

Program Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KIT

Pada tanggal, 25 Juli 2023

Menyetujui

Penguji I



**DIYAH P, S.Psi., S.Si., M.M.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198310092010122002

Penguji II



**Dr.ARDHIANA P, S.Psi., M.Psi.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198006192015032001

Penguji III



**RIZQI A.R, S.S.T.pel., M.M.Tr.**  
Penata Muda Tk. I (III/b)  
NIP. 198904062019022002

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



**FARIS NOFANDI, S.Si.T., M.Sc.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198411182008121003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa dengan ini saya dapat menyelesaikan penelitian saya tentang Analisis kualitas pelayanan buku pelaut berbasis online dengan kepuasan pelanggan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya dapat dilaksanakan.

Terlaksananya penelitian ini dikarenakan ketertarikan peneliti pada masalah yang sering terjadi tetapi tidak dianggap menjadi masalah, padahal justru faktor yang sering diabaikan inilah yang menjadi salah satu faktor penghambat terwujudnya performa baik dari suatu pelayanan.

Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian telah melakukan pengumpulan data kemudian melakukan analisis menggunakan uji korelasi serta interpretasi dan menyusun kesimpulan sehingga tersaji fakta komprehensif sesuai tujuan penelitian.

Pada kesempatan ini banyak disampaikan terima kasih terhadap pihak-pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan, diantaranya :

1. Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya, Bapak Heru Widada, M.M.
2. Dosen Pembimbing I, Ibu Rizqi Aini Rakhman, S.S.Tpel., M.M.Tr.
3. Dosen Pembimbing II, Ibu Dr.Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi.
4. Orang tua yang banyak memberikan dukungan, semangat dari jarak jauh.
5. Serta sahabat-sahabat terbaikku M.Chusnul Yaqin, Bethari Citra Puspa, Anggieta Salsabila, Riska Arofah, Ervira Nur Afifah, Insan Abdillah.
6. Sahabat kampusku yang selalu memberikan support Elita Constantia, Widya Carissa, Risma Kusuma, Tiyamura Rohadatul.
7. Sahabat yang selalu setia menemani Rizki Afriani, Annisa Eka, Nur Kholisotur, Hafidatut Taufiqoh, Siti Chosinatul, Evani Ayulita, Faniesa Mahdiyar.
8. Dan yang terakhir Ade Wira Pratama Virisya.

Demikian, semoga dalam penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat meningkatkan performa pelayanan KSU Tanjung Perak Surabaya.

Surabaya, 02 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SEMINAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT BERBASIS ONLINE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PERAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. LATAR BELAKANG</b> .....	<b>1</b>
<b>B. RUMUSAN MASALAH</b> .....	<b>5</b>
<b>C. BATASAN MASALAH</b> .....	<b>6</b>
<b>D. TUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>6</b>
<b>E. MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA</b> .....	<b>8</b>
<b>B. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
<b>C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
<b>A. JENIS PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
<b>B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
<b>C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL</b> .....	<b>23</b>
<b>D. SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA</b> .....	<b>25</b>
<b>E. TEKNIK ANALISIS DATA</b> .....	<b>32</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>35</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian</b> .....	<b>35</b>
<b>B. Hasil Penelitian</b> .....	<b>38</b>
<b>C. Pembahasan</b> .....	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>55</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Proses atau sistem tidak dapat dipisahkan dari layanan. Layanan dan sistem akan mengalami perkembangan berkat faktor-faktor pendukung dan kemajuan teknologi yang semakin canggih., meskipun ada kekurangan peralatan dan teknologi yang canggih seiring berjalannya waktu dan perubahan zaman. Salah satunya berupa peralihan dari sistem offline ke sistem pelayanan administrasi berbasis online.

Pemerintah bertanggung jawab terhadap terpenuhinya barang, jasa, dan layanan administratif melalui penyelenggaraan layanan masyarakat/publik yang disediakan oleh mereka. Karena kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara untuk kesejahteraan mereka diatur oleh Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, keefektifan sistem pemerintahan sangat bergantung pada manfaat dan kerugian dalam penyelenggaraan pelayanan publik.(Indonesia, UU No. 25 Pasal 7, 2009)

Menurut Pasal 1 (56) UU RI No. 17 Tahun 2008, Syahbandar merupakan pemerintahan pelabuhan yang ditunjuk oleh Menteri, memiliki otoritas utama dalam melakukan tindakan dan menjalankan peraturan hukum untuk memastikan keselamatan dan keamanan dalam layanan pelayaran. (Indonesia, UU No.17 Pasal 1 ayat 56, 2008)

Syahbandar bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan pelayaran. Terdapat banyak seksi di syahbandar antara lain seksi kepelautan

yang bertugas memenuhi syarat pengawakan kapal, menyiapkan sertifikasi kapal, serta melindungi kapal. (Indonesia, PM No.34 Pasal 16, 2012)

Dokumen identitas resmi yang diterbitkan oleh pemerintah untuk mengidentifikasi fisik pelaut, tanpa menggunakan standar sidik jari" pelaut diwajibkan mempunyai buku pelaut yang dapat direkam dan disinkronkan dengan sertifikat kompetensi, untuk mencegah pemalsuan. Dibutuhkan sebuah system yang aman dan terintegrasi dalam Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan. Pelaut merujuk kepada individu yang memiliki keterampilan dan keahlian sebagai awak kapal, dokumen harus mencakup informasi pribadi, sertifikat, dan masa kerja pelaut, serta perlu dikembangkan dalam UPT yang berwenang untuk menerbitkan, memperpanjang, dan mengganti buku pelaut guna memastikan konsistensi dalam pelayanan.(Indonesia, PM No.30 Pasal 1, 2008)

Standar pelayanan direktorat perkapalan dan kepelautan merupakan Direktorat Pelayaran dan Kelautan wajib mengikuti standar direktorat Pelayaran dan Kemaritiman dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelayanan untuk penyelenggaraan pelayanan umum di bidang keselamatan kapal dan kelautan. (Indonesia, PM No.176 Pasal 1, 2015)

Kajian Penelitian Sebelumnya (Harianty Anwar, 2022) Jasa Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online menyatakan bahwa memahami layanan penerbitan buku pelaut berbasis online yang ditawarkan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar menjadi tujuan utama dari penelitian ini. Hubungan antara variabel yang menguntungkan..

Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta memberikan pelayanan tepat waktu yang sesuai dengan harapan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan ini berlaku untuk segala jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan saat mereka berada di perusahaan tersebut. (Arianto N. , 2018:83)

Seiring majunya teknologi saat ini pengurusan buku pelaut di Kantor Syahbandar Utama Tanjung Perak sudah berbasis online melalui website <https://pelaut.dephub.go.id> yang seharusnya akan lebih mempermudah seorang pelaut melakukan pengurusan buku pelaut dengan akun harus dimiliki oleh setiap pelaut dan disediakan beberapa pelayanan yang diterbitkan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak dalam pengurusan buku pelaut tersebut yaitu, Permohonan Buku Pelaut Baru, Permohonan Perpanjangan Buku Pelaut, Permohonan Penggantian Buku Pelaut, Permohonan Perubahan Identitas, Nama dan Alamat untuk Pemberitahuan, Permohonan Penambahan Data, Permintaan ulang kode billing. Dari permohonan tersebut pelaut memilih sesuai permohonan yang dituju dan melengkapi persyaratan dokumen yang telah ditentukan. (Kepelautan, 2018)

Direktur Jenderal Perhubungan Laut, Ir. A. Tonny Budiono, MM mengatakan bahwa dengan proses pembuatan buku pelaut online maka pelaut dapat memperoleh kemudahan, pemberkasan lebih cepat, dapat diakses darimana saja dan lebih transparan. Selain itu, tujuan program Pembuatan Buku Pelaut Online adalah untuk mengisi database Ditjen Perhubungan Laut dengan informasi jumlah pelaut Indonesia. Hal ini akan memudahkan pemerintah untuk mengawasi pelaut Indonesia. (Kemenhub, 2016)

Kepuasan adalah sensasi kesenangan individu yang muncul dengan membandingkan persepsi layanan dan sumsi atau ekspektasi mereka tidak sesuai harapan dan mereka akan puas jika sesuai harapan atau bahkan sangat puas jika melampaui ekspektasi atau asumsi, ( Keller, 2018:138)

Dalam aplikasi website buku pelaut terdapat kotak aduan yang dapat diisi oleh pelaut untuk mengirimkan keluhan, kotak aduan tersebut berisi tentang Nama Lengkap, Kode Pelaut, Alamat Email, Jenis Aduan, Nomor Handphone, Status Pelapor, Syahbandar Tujuan, Keluhan yang ingin ditulis.

The screenshot shows a web browser window with the URL [dokumenpelaut.dephub.go.id](http://dokumenpelaut.dephub.go.id). The page header identifies the organization as the Indonesian Ministry of Communication and Information Technology, Directorate General of Maritime Affairs. The main content is titled 'KOTAK ADUAN' (Complaint Box) and includes a form with the following fields: 'Nama Lengkap' (Full Name), 'Kode Pelaut' (Mariner Code), 'Alamat Email' (Email Address), 'Jenis Aduan' (Complaint Type), 'Nomor Handphone' (Phone Number), 'Status Pelapor' (Complainant Status), and 'Syahbandar Tujuan' (Destination Port). A 'Petunjuk Pengisian Kotak aduan' (Complaint Box Filling Guide) section provides instructions for each field. To the right, a 'VISITOR' section displays three donut charts: 'views' (200023), 'visitors Online' (17002), and 'Jumlah Aduan' (Number of Complaints) (379). Below the charts is a 'LIST ADUAN' (Complaint List) showing three entries with details like name, complaint type, and status.

Gambar 1.1 Kotak Aduan Aplikasi Buku Pelaut Berbasis Online

Sumber : <https://dokumenpelaut.dephub.go.id/kotakaduan>

Berdasarkan pengamatan dalam pengurusan buku pelaut berbasis online ini pelaut diwajibkan mengingat akun yang telah dibuatnya pada saat waktu pertama pembuatan buku pelaut baru berbasis online dengan mengisi username serta password untuk dapat mengakses pada situs buku pelaut. Jika pelaut lupa akan akun yang dibuatnya maka pelayanan pengurusan buku pelaut

tidak bisa dilakukan dan harus melaporkan kepada kantor pusat dengan prosesnya yang tidak mudah. Dan dalam hal pelayanan pengurusan dokumen pelaut diwajibkan tetap datang dan membawa hardcopy dokumen sesuai permohonan yang dituju untuk diberikan kepada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya, proses ini membuat pelaut mengurus dokumen buku pelaut tidak cukup untuk sehari atau dua hari saja. Dan dari beberapa pelaut yang sudah berumur tidak terlalu paham akan adanya teknologi saat ini yang dimana pengurusan buku pelaut saat ini sudah berbasis online, maka pelaut tersebut mengalami kesulitan.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan tersebut, belum adanya kemudahan bagi pengguna buku pelaut dalam proses pengurusan buku pelaut. Beberapa dari pengguna buku pelaut mengeluh akan hal yang dialaminya. Banyaknya keluhan dari pelaut ini yang membuat peneliti ingin melaksanakan penelitian tentang pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

Menurut (Nurdin, 2019) kurang bersikap ramah, kurang transparan, tidak menghormati waktu, biaya yang cukup tinggi, diskriminasi berdasarkan perbedaan ekonomi serta hubungan koneksi, Merupakan perilaku yang diterima oleh masyarakat dari birokrat dalam memberikan pelayanan dan berbagai kebutuhan layanan publik

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Di dalam penulisan Karya ilmiah Terapan perumusan masalah merupakan hal yang penting untuk dapat memudahkan penulis dalam

melakukan penelitian. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan buku pelaut berbasis online dengan tingkat kepuasan pelanggan di KSU Tanjung Perak Surabaya?

### **C. BATASAN MASALAH**

Penulis membatasi hanya pada pelayanan pengurusan buku pelaut dalam permohonan buku pelaut baru berbasis online yang berlokasi di Kantor Kesyahbadaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini yang akan peneliti capai antara lain adalah

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan buku pelaut berbasis online dengan tingkat kepuasan pelanggan di KSU Tanjung Perak.

### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian ini adalah untuk dapat memberi saran terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan dunia pelayaran dan birokrasi pemerintahan. Manfaat yang dapat dicapai antara lain :

#### **1. Manfaat praktis :**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan mengungkap hubungan positif antara kualitas administrasi dan loyalitas konsumen dalam penerbitan buku pelaut di KSU Tanjung Perak. Dengan demikian, para pembuat kebijakan

dapat mengimplementasikan strategi yang sesuai untuk terus meningkatkan kepuasan penggunaan buku pelaut berbasis online saat ini.

2. Manfaat teoritis :

- a. Diharapkan bahwa penelitian ini menjadi acuan tambahan untuk penelitian kedepannya. untuk mengevaluasi dan memberikan masukan kepada KSU Tanjung perak Surabaya.
- b. Penelitian ini memiliki potensi untuk memperluas pengetahuan dalam bidang ekonomi, terutama dalam hal manajemen mutu, dengan tujuan memahami hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Referensi Penelitian tentang pelayanan dan kepuasan pelanggan diambil dari 10 (sepuluh) tahun terakhir. Penelitian berfokus pada pelayanan buku pelaut berbasis online serta kepuasan pelanggan dan hubungan antar variabel. Sebagaimana dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan**

No	Judul Penelitian	Penulis	Metode	Hasil Penelitian
1.	Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online	Harianty Anwar, dkk. Universitas Negeri Makassar	▪ Analisa kualitatif	Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan administrasi buku pelaut yang diterbitkan secara online di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan informasi melalui persepsi, dokumentasi, dan pertemuan dengan delapan saksi. Informasi yang didapat dari hasil pemeriksaan ditangani dengan menggunakan metodologi kualitatif untuk mengeksplorasi manajemen penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online di Kantor Syahbandar Makassar. Mengingat bahwa

				kantor tersebut telah menggunakan layanan berbasis online dan sistem layanan satu atap, dapat dilihat dari beberapa penanda, yaitu: bukti persyaratan yang jelas, analisa pprosesu, analisa waktu, analisa biaya, analisa produk pelayanan, Pengaduan.
2.	Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.(2019)	Desamen Simatupang , dkk. Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Survei berupa kuisioner</li> <li>▪ Riset lapangan</li> </ul>	Pelayanan publik dalam mengurus dokumen kepelautan, seperti penerbitan buku pelaut secara online, masih belum mencapai tingkat optimal karena kurangnya motivasi dari para pelaksana pelayanan. Masih ada keluhan dari beberapa pelaut terkait pelayanan publik penerbitan buku pelaut secara online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Keluhan tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman pelaut mengenai prosedur yang tepat dan benar untuk membuat buku pelaut online di kantor tersebut.

1. Kesimpulan penelitian (Harianty Anwar, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian (Harianty Anwar, 2022) Peneliti ingin melakukan penelitian lebih mendalam yaitu dengan menambahkan tidak dengan meneliti pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online saja tetapi dengan kepuasan pelanggan apakah pelanggan buku pelaut berbasis online sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Kesimpulan penelitian (Simatupang, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian (Simatupang, 2019) mengenai keterbaruan dengan penelitian yang saya lakukan ialah mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif dalam kualitas pelayanan buku pelaut online yang diberikan dengan kepuasan pelanggan di KSU Tanjung Perak Surabaya.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Kualitas pelayanan**

Arianto (2018:83) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi tuntutan dan kriteria pelanggan sekaligus memenuhi harapan mereka akan pelayanan yang cepat. Ketika seorang konsumen berinteraksi dengan bisnis saat berada dalam pengaturan itu, semua layanan tercakup dalam gagasan keunggulan layanan..

Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi masyarakat terhadap pelayanan dalam perbandingan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan jika

memenuhi atau melebihi harapan. Jika hal ini tercapai, klien dapat melakukan lebih banyak pembelian dan mengembangkan rasa loyalitas..

Menurut Tjiptono (2017:142), sejauh mana tingkat layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang sesuai dengan keinginan mereka disebut pelayanan jasa. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana layanan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Sementara itu, menurut Wahdiniwaty (2017), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang didapat dengan harapan atau ekspektasi yang mereka miliki terkait kualitas pelayanan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan ekspektasi pelanggan.

Kedua definisi tersebut menekankan pentingnya memahami dan memenuhi harapan serta ekspektasi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 5 dimensi digunakan untuk dapat mengetahui kualitas suatu layanan yaitu

##### 1) Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles (Bukti Fisik): Dimensi ini mencakup aspek-aspek yang bersifat nyata, seperti penampilan fisik, fasilitas, peralatan, dan sarana yang digunakan dalam pelayanan. Tangibles menjadi penting karena dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.

## 2) Reability (Kehandalan)

Dimensi untuk memberikan pelayanan akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen. Kehandalan memberikan layanan yang sesuai dengan janji bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.

## 3) Responsiveness (Daya tanggap)

Responsiveness (Daya tanggap): Dimensi ini mencerminkan sejauh mana penyedia jasa bersedia dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan efektif sesuai dengan kebutuhan konsumen. Responsiveness yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

## 4) Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan): Dimensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan, keahlian, dan kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa. Jaminan melibatkan upaya untuk membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen melalui perilaku, kompetensi, dan integritas karyawan yang terlibat dalam memberikan pelayanan.

## 5) Emphaty (Kepedulian)

Empathy (Kepedulian): Dimensi ini mencakup kemampuan penyedia jasa untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan masalah konsumen dengan memberikan perhatian yang personal dan individual. Kepedulian terhadap konsumen dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Studi ini akan menggunakan dimensi untuk dapat pelayanan jasa yaitu kehandalan, pembuktian fisik, jaminan, daya tahan dan empati (Tjiptono, 2017).

c. Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan

- 1) Salah satu ciri inseparabilitas yang mengacu bersamaan Ini menyiratkan bahwa layanan dibuat dan digunakan secara bersamaan memerlukan kehadiran dan keterlibatan konsumen selama proses penyampaian layanan. Akibatnya, ini dapat menyebabkan sejumlah masalah dengan bagaimana penyedia layanan dan klien berinteraksi. Berikut ini adalah beberapa faktor yang dapat berdampak negatif terhadap konsumen:
  - a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan;
  - b) Pakaian karyawan kurang sesuai atau tidak rapi;
  - c) Karyawan seringkali berbicara secara kurang sopan atau bahkan terkadang bisa menyebarkan dalam tutur katanya.
  - d) Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan pelanggan;
  - e) Raut wajah yang kurang enak dilihat
- 2) Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan sering kali mengakibatkan masalah kualitas. Beberapa faktor yang dapat menimbulkan masalah ini yaitu biaya rendah, pelatihan yang tidak tepat, motivasi kerja rendah, perputaran karyawan yang tinggi, ketidaksesuaian kebutuhan organisasi. Akibatnya, hal ini dapat menyebabkan tingginya variabilitas dalam layanan yang diberikan.

- 3) Dukungan yang tidak memadai terhadap pelanggan internal dapat mencakup kurangnya penyediaan peralatan yang tidak memadai, dan kurangnya informasi mengenai prosedur. Pelatihan juga merupakan faktor penting, termasuk kapasitas untuk mengerahkan kendali dan penguasaan atas pekerjaan dan tugas mereka, memahami lingkungan di mana pekerjaan dilakukan, dan menilai penerimaan pekerjaan dalam konteks tempat kerja yang lebih besar (gambaran besar). Karyawan harus berbagi tanggung jawab atas kinerja unit dan perusahaan secara keseluruhan serta bertanggung jawab atas hasil pekerjaan mereka sendiri.. Ketika dukungan terhadap pelanggan internal tidak memadai dalam hal ini, hal ini dapat menghambat kinerja dan efektivitas karyawan serta berpotensi mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) Gap komunikasi, gap komunikasi bisa berupa :
  - a) Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan yang tidak dapat dipenuhi. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan ketika janji tersebut tidak terpenuhi sesuai harapan.
  - b) Penyedia layanan tidak selalu menyampaikan informasi terbaru kepada pelanggan atau bahkan memberikan informasi yang salah. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian dan kebingungan bagi pelanggan.
  - c) Pesan yang ingin disampaikan penyedia pelayanan sulit dipahami oleh masyarakat. Mungkin ada kesenjangan dalam pemahaman atau bahasa yang digunakan tidak jelas, sehingga menyebabkan

- kebingungan atau kurangnya pemahaman terhadap informasi yang disampaikan.
- d) Penyedia layanan kurang peduli serta tidak segera merespons keluhan dan saran dari pelanggan.
- 5) Memberikan perlakuan yang sama terhadap semua pelanggan dapat menjadi tantangan bagi penyedia layanan karena setiap pelanggan memiliki kebutuhan, preferensi, dan harapan yang berbeda.
- 6) Perluasan atau pengembangan layanan dapat mengakibatkan masalah terkait standar kualitas layanan. Meskipun penambahan layanan baru dapat dianggap sebagai upaya untuk meningkatkan variasi atau mencapai lebih banyak pelanggan, jika tidak dikelola dengan baik, efeknya bisa berlawanan.
- 7) Visi bisnis jangka pendek yang terfokus pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan serta penghematan biaya sebesar-besarnya dapat mengganggu pengembangan kualitas layanan jangka panjang. p

## **2. Kepuasan Pelanggan**

### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Proses Pembuatan kuesioner terhadap kantor pelayanan masyarakat diatur dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017., menyatakan bahwa: “Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan Publik”.

b. Dimensi kepuasan masyarakat

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tersebut terdapat 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan: Syarat-syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh pemohon dari penyelenggara.
2. Prosedur merupakan Tata cara yang harus diikuti oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam proses pengurusan pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah Jangka waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari awal hingga akhir untuk setiap jenis pelayanan.;
4. Biaya/Tarif adalah Ongkos atau harga yang dikenakan kepada penerima layanan sebagai imbalan atas pengurusan dan/atau pemenuhan pelayanan, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah Hasil atau output dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan untuk setiap jenis pelayanan.
  6. Kompetensi Pelaksana adalah Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka.
  7. Perilaku Pelaksana adalah Sikap atau tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk etika kerja, kejujuran, kesopanan, dan sikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
  8. Maklumat Pelayanan merupakan Pernyataan yang mengindikasikan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
  9. Penanganan aduan, saran serta masukan, merupakan Prosedur atau tata cara dalam menangani kritikan serta saran yang diterima, termasuk langkah-langkah tindak lanjut yang diambil untuk menyelesaikan masalah atau memperbaiki kualitas pelayanan.
- c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks yang disebutkan oleh Indrasari (2019:87-88) dapat ditentukan oleh lima factor yang harus diperhatikan perusahaan:

- 1) Kualitas produk, Kualitas produk yang memiliki kualitas baik merupakan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika

produk yang digunakan oleh pelanggan dinilai memiliki kualitas yang tinggi, maka pelanggan cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka.

- 2) Kualitas pelayanan, Pelayanan baik serta memenuhi ekspektasi pelanggan juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan memperoleh layanan baik, responsif, dan memenuhi kebutuhan mereka, maka mereka akan merasa puas dengan pengalaman pelayanan tersebut.
- 3) Emosional, Faktor emosional dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bangga atau yakin bahwa menggunakan produk tertentu akan membuat orang lain terkesan atau kagum terhadap mereka, hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.
- 4) Harga, harga produk juga memengaruhi kepuasan pelanggan. dengan harga yang lebih rendah, dapat memberikan nilai tambah bagi mereka dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5) Biaya, Faktor biaya juga berperan penting dalam tingkat kepuasan pelanggan. Saat public tidak mengeluarkan uang tambahan atau menghabiskan waktu yang banyak untuk memperoleh produk atau layanan, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman tersebut.

### **3. Pelayanan Buku Pelaut**

#### **a. Pengertian Pelayanan Buku Pelaut**

Memahami pentingnya Buku Pelaut sebagai dokumen resmi yang diperlukan bagi pelaut yang bekerja di kapal niaga atau kapal-

kapal tertentu, Layanan pembuatan Buku Pelaut yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan dapat diakses melalui sistem online. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada para pelaut dalam proses administrasi untuk mendapatkan Buku Pelaut.

Buku Pelaut dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 Tahun 2008 mengenai Dokumen Identitas Pelaut. Peraturan tersebut menetapkan bahwa setiap individu yang bekerja sebagai awak kapal di kapal niaga dengan ukuran 35 GT atau lebih, kapal motor dengan ukuran 105 GT atau lebih untuk kapal tradisional, atau kapal perikanan dengan panjang 12 meter atau lebih, diwajibkan memiliki Buku Pelaut.

Buku Pelaut diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut atau sertifikat keterampilan pelaut, serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal. Dengan adanya Buku Pelaut, pelaut dapat membuktikan identitas dan kualifikasi mereka sebagai awak kapal, yang penting untuk keperluan pelayaran dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Pengimplementasian Pusat Pelayanan Satu Atap (e-PPSA) di KSU Tanjung Perak Surabaya telah diadopsi untuk memberikan solusi yang memudahkan pengguna jasa kepelabuhanan, sambil tetap memberikan pelayanan terbaik, nyaman, dan terintegrasi dalam satu platform layanan. Ini merupakan inisiatif dari Kementerian Perhubungan pada tahun 2020.

b. Standar Pelayanan Buku Pelaut

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 176 Tahun 2015, Pasal 1 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Direktorat Perkapalan (DIKTAPEL) merupakan pedoman yang wajib diikuti oleh Direktorat Perkapalan dan Kepelautan (DIKTAPEL) dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat melalui layanan terkait penyediaan jasa layanan umum di bidang keselamatan dan kepelautan

Seperti yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Nomor 176 Tahun 2015, Standar Pelayanan Direktorat Perkapalan (DIKTAPEL) mencakup berbagai aspek yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan oleh Direktorat Perkapalan dan Kepelautan. Berikut adalah rincian komponen-komponen yang termasuk dalam Standar Pelayanan DIKTAPEL dasar hukum, Persyaratan, system mekanisme dan prosedur, jangka waktu, biaya atau tariff

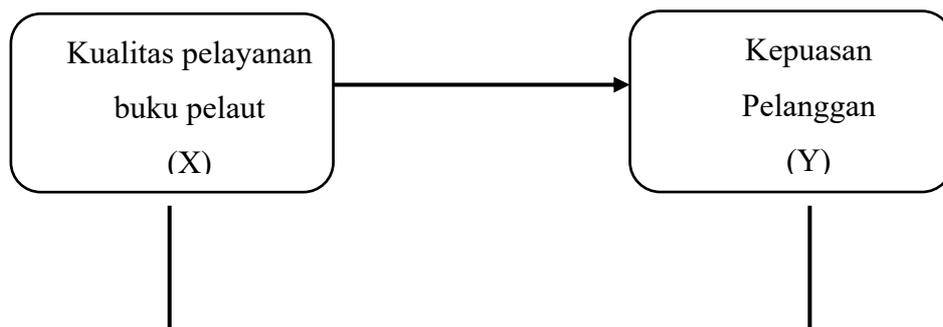
c. Pelayanan prosedur seaman book/Buku Pelaut berbasis online

- 1) Pemohon mengajukan permohonan mandiri dengan mengakses website: <http://pelaut.dephub.go.id/>.
- 2) Daftar dengan memberikan alamat email pribadi Anda, nomor telepon, nama pengguna yang diinginkan, dan kata sandi.
- 3) Verifikasi akun Anda dengan memasukkan kode verifikasi yang dikirim ke email pribadi yang terdaftar.
- 4) Setelah pendaftaran berhasil diselesaikan, lanjutkan dengan memilih opsi untuk membuat buku pelaut di dalam menu.

- 5) Memasukkan identitas pribadi dan memilih lokasi syahbandar untuk verifikasi dokumen aplikasi buku pelaut online.
- 6) Cetak nomor pendaftaran dan jadwal verifikasi dokumen aplikasi buku pelaut online, biasanya tersedia kurang lebih 2 hari setelah pengajuan aplikasi.
- 7) Pelaut harus membawa berkas dan bukti pendaftaran online saat tiba di lokasi yang ditentukan. File yang diperlukan adalah:
  - a) Pernyataan tertulis yang menyatakan bahwa seseorang belum pernah memiliki buku pelaut sebelumnya.
  - b) Salinan fotokopi sertifikat keterampilan pelaut.
  - c) Surat izin berlayar PRALA (Praktek Kerja Laut) bagi taruna/i.
  - d) Dokumen asli sertifikat keahlian pelaut atau sertifikat keterampilan pelaut;
  - e) Surat keterangan Kesehatan dari dokter rumah sakit yang direkomendasi;
  - f) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
  - g) Foto kopi AKTE KELAHIRAN / Surat Kenal Lahir / Kartu Tanda Penduduk (KTP);
  - h) Membawa pas foto ukuran Paspor masing-masing berukuran 5x5 dan 3x4 sebanyak 3 (tiga) orang yang diambil dengan menggunakan kemeja lengan panjang putih polos berdasi hitam dengan background BIRU untuk bagian NAUTIKA dan MERAH untuk bagian TEKNIK.

- 8) Setelah dilakukan verifikasi dokumen pendukung oleh petugas terkait, foto yang dibutuhkan akan langsung diambil di lokasi yang telah ditentukan.
- 9) Selanjutnya Pelaut akan menerima email yang berisi tagihan atau invoice untuk melakukan pembayaran sebesar Rp 100.000 ke salah satu BANK yang ditunjuk yang diberi wewenang oleh Direktorat Perhubungan Laut..
- 10) Setelah Pelaut menerima bukti pembayaran dari BANK, mereka harus menyerahkan bukti tersebut kepada operator terkait di lokasi di mana aplikasi buku pelaut pertama kali diajukan. Ini akan memungkinkan mereka untuk mendapatkan buku pelaut cetak secara online.
- 11) Buku pelaut terbit.

### C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. JENIS PENELITIAN**

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang merupakan pendekatan penelitian yang mengandalkan data berupa angka atau variabel yang dapat diukur.. Metode ini didasarkan pada paradigma positivisme, yang mengutamakan pendekatan objektif dan ilmu pengetahuan. Data yang dikumpulkan penelitian kuantitatif dapat dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis dan menghasilkan kesimpulan yang lebih obyektif.

Penelitian kuantitatif digunakan sebagai bahan evaluasi korelasi. Tujuan pengujian ini adalah untuk dapat menemukan seberapa kuat dan kuat hubungan antara dua variabel. Penelitian kuantitatif dengan uji korelasi memungkinkan peneliti mengumpulkan data-data kuantitatif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Peneliti mengukur variabel-variabel tersebut dengan instrumen atau skala yang relevan. Misalnya, peneliti dapat menggunakan survei dengan pertanyaan-pertanyaan terkait persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka.

#### **B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya, waktu pelaksanaannya saat melakukan praktek darat (PRADA) di semester V.

#### **C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel-variabel yang dapat diukur pada penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua yaitu

1. Variabel Bebas

Menurut (Sugiyono, 2014:61), “Variabel bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Definisi operasional variabel penelitian ini yaitu kualitas suatu pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pelanggan terhadap cara kerja penyelenggara dalam menyediakan jasa ataupun produk yang diperoleh serta dirasakan manfaatnya. Menurut Tjiptono (2017), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan, yaitu mencakup daya tanggap, kehandalan, bukti fisik, jaminan, dan empati.

## 2. Variabel Terikat

Menurut (Sugiyono, 2014:61), “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat adalah kepuasan masyarakat. Informasi yang dikumpulkan mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner yang berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Definisi operasional variabel dalam penelitian sebagai berikut :

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan sebuah metode untuk mengumpulkan pendapat serta persepsi pelanggan mengenai pelayanan oleh penyelenggara pelayanan seperti pemerintah, lembaga negara, instansi pemerintah, atau organisasi publik lainnya.

## **D. SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **a. Populasi dan Sampel**

#### 1) Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013:115) mengemukakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Jadi pengertian umum, populasi merujuk pada kelompok atau kumpulan individu, obyek benda bersifat atau berkarakteristik terkait pada data penelitian atau pemahaman tertentu. populasi pelaut yang melakukan pengurusan buku pelaut baru di KSU Tanjung Perak pada rentang waktu tahun 2022 hingga tahun 2023. Populasi tersebut terdiri dari sebanyak 50.935 orang..

#### 2) Sampel

Sampel adalah metode untuk mengeneralisasi hasil penelitian terhadap keseluruhan populasi tersebut. Jika populasi sangat besar atau sulit diakses secara keseluruhan, peneliti seringkali menggunakan sampel untuk mempelajari karakteristik, perilaku. Sampel yang kerap digunakan merupakan sebagian dari populasi pengurusan permohonan buku pelaut di KSU Tanjung Perak Surabaya. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil harus mewakili karakteristik dan variasi yang terdapat di populasi tersebut.

Dalam penelitian korelasi perhitungan sampel menurut Sugiyono memberikan perhitungan jumlah sampel minimal 10 dari total yang diteliti, maka pada penelitian ini 2 x 10 responden (sampel minimal)

Jadi, jumlah sampel minimal yang diteliti yaitu sebanyak 20 responden dari pelanggan yang melakukan pengurusan ke KSU Tanjung Perak Surabaya tetapi peneliti akan melakukan penelitian sebanyak 50 responden.

Teknik Purposive Sampling, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2018), adalah suatu metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kriteria yang ingin diteliti. Peneliti memilih sampel berdasarkan karakteristik atau kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti ingin mengambil sampel berdasarkan pengurusan pembuatan baru buku pelaut.

## **b. Teknik Pengumpulan Data**

Bertujuan supaya mendapatkan data tahapan awal dalam suatu penelitian. Metode angket atau kuisioner adalah metode yang digunakan pada penelitian ini.

Metode angket adalah salah satu metode yang umum digunakan dalam penelitian untuk memperdalam data dan mengumpulkan informasi dari responden. Angket dapat memberikan data kuantitatif yang sistematis dan memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan tanggapan dari sejumlah responden dalam waktu yang relatif singkat.

Responden di sini adalah sebagian dari kelompok pelanggan pengurusan buku pelaut yang dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2017:142), angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua tipe, yaitu terbuka dan tertutup. Dalam penelitian ini, digunakan metode angket tertutup agar mempermudah masyarakat untuk memberikan jawaban dan analisis data. Soal-soal dalam angket berbentuk pilihan ganda, yang memungkinkan responden untuk menjawab soal yang telah disediakan.

#### 1) Instrumen Penelitian

Merujuk pada system yang digunakan sebagai aspek yang diteliti pada sebuah penelitian. Penggunaan skala sebagai teknik pengumpulan data dipilih karena memiliki kekhususan tertentu. Keistimewaan ini membedakannya dari teknik tambahan, seperti survei dan sejenisnya. Kualitas atau karakteristik positif disebut dalam skala psikologis. Menurut Azwar (2009), penafsiran tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Setiap tanggapan yang diberikan oleh subjek dianggap valid, terlepas dari itu benar atau salah. Kriteria utamanya adalah jawaban diberikan dengan ketulusan dan kejujuran.
- b) Ciri-ciri psikologis akan termanifestasi secara halus indikator objek dijelaskan atau dimaknai sebagai item-item..
- c) Skala stimulus, disajikan sebagai pernyataan, secara tidak langsung mengungkap produk yang sedang dievaluasi. Namun, mereka

terutama akan memaparkan satu indikator yang terkait dengan aspek atau atribut masing-masing.

Menurut perincian yang diuraikan dalam penelitian ini, peneliti percaya bahwa pendekatan yang paling cocok untuk pengumpulan data adalah dengan menggunakan skala. Skala spesifik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Skala yang akan dipakai adalah menggunakan skala model skala Likert. Menurut penelitian Sugiyono(2012:93), skala Likert adalah metode pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam skala Likert, setiap pernyataan diberi beberapa pilihan jawaban yang berkaitan dengan tingkat setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Pilihan jawaban tersebut diberi skor berdasarkan sejauh mana mereka mendukung atau berpihak pada objek atau topik yang dibahas dalam pernyataan tersebut.

**Tabel 3.1 Pemberian Nilai Skala Model Likert**

<i>Favorable</i>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2) Angket atau kuisisioner

a) Angket kuisisioner Kualitas layanan

kuisisioner ini dirancang untuk mengevaluasi kualitas layanan KSU Tanjung Perak Surabaya. Angket ini disusun berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan oleh Tjiptono (2017)

**Tabel 3.2 *Blue Print* Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	Indikator	Nomor Item	Jumlah
1.	Bukti Fisik (tangibles)	Penampilan Aplikasi	1	4
		Tempat Pelayanan	2	
		Peralatan Petugas	3	
		Ketersediaan Informasi	4	
2.	Kehandalan (reability)	Kecepatan Pelayanan	5	4
		Prosedur Pelayanan	6	
		Penjelasan Aplikasi	7	
		Penjelasan Petugas	8	
3.	Daya Tanggap (Responsiveness)	Menanggapi Keluhan	9	4
		Kemampuan Menjawab Permasalahan	10	
		Keramahan Petugas	11	
		Kecepatan Menyelesaikan Masalah	12	
4.	Jaminan (Assurance)	Jaminan Informasi	13	3
		Jaminan Tepat Waktu	14	
		Biaya Jelas	15	
5.	Empati (Emphaty)	Kemudahan Pelayanan	16	2
		Kemudahan Informasi	17	
TOTAL				17

b) Angket Kepuasan Pelanggan

Angket kepuasan pelanggan di KSU Tanjung Perak Surabaya dirancang untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi Evaluasi kepuasan masyarakat didasarkan pada kriteria yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017.

**Tabel 3.3 Blue Print Kepuasan Pelanggan**

No	Dimensi	Indikator	Nomor Item	Jumlah
1.	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	18	2
		Kemudahan persyaratan	19	
2.	Prosedur	Antrian pelayanan	20	2
		Petunjuk prosedur pelayanan	21	
3.	Waktu Pelayanan	Ketepatan waktu	22	2
		Informasi perubahan	23	
4.	Biaya/Tarif	Kesesuaian tarif	24	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian produk	25	1
6.	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan petugas	26	1
7.	Perilaku Pelaksana	Perilaku petugas	27	1
8.	Maklumat Pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	28	1
9.	Tanggapan kritikan pengguna	Pengaduan masyarakat	29	2
		Solusi petugas	30	
TOTAL				13

### 3) Validitas dan Reliabilitas

#### a) Validitas

Validitas mengacu pada pengukuran system atau tes dapat melakukan fungsi pengukurannya dengan akurasi dan kecermatan. Validitas tinggi dalam sebuah tes atau instrumen pengukur menunjukkan bahwa alat tersebut selaras dengan tujuan pengukuran yang diinginkan. Sebaliknya, saat data tidak sesuai, maka validitasnya rendah.. Validitas juga dapat dianggap tinggi jika alat pengukur mampu memberikan deskripsi yang akurat terhadap data, termasuk perbedaan yang sangat kecil (Azwar, 2012).

Validitas adalah ukuran yang mengindikasikan sejauh mana suatu instrumen dianggap valid atau sah (Arikunto, 2006:169). Instrumen yang memiliki validitas tinggi dianggap valid, sementara instrumen yang memiliki validitas rendah dianggap kurang valid. Nilai signifikansi ( $p$ ) yang lebih kecil dari alpha 0.05 (Masrun dalam Sugiyono, 2002:106) dapat dianggap sebagai indikator kevalidan instrumen tersebut.

#### b) Reliabilitas

Untuk menilai keandalan data, peneliti menggunakan IBM SPSS 16.0 for Windows bersama dengan metode Alpha Cronbach. Menurut Wells dan Wollack (2003), tes standar kepentingan signifikan dan persiapan profesional idealnya harus memiliki koefisien konsistensi internal minimal 0,90. Sebaliknya, tes dengan tingkat kepentingan yang lebih rendah harus tetap menunjukkan konsistensi internal

minimal 0,80 atau 0,85. Untuk tes yang digunakan oleh guru di ruang kelas, direkomendasikan koefisien reliabilitas minimal 0,70 atau lebih tinggi (Azwar, 2012).

## **E. TEKNIK ANALISIS DATA**

Analisa data merupakan tahapan untuk memahami dan merumuskan hasil penelitian dengan tujuan agar memperoleh ringkasan penelitian. Analisa data yang digunakan peneliti adalah program IBM SPSS 16.0 windows dengan menggunakan sejumlah teknik analisa yaitu

### **a. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk menilai kualitas prediksi linier yang dihasilkan oleh model regresi. Ketika model regresi memenuhi asumsi klasik, itu dianggap sebagai model regresi yang ideal atau valid yang dikenal juga sebagai Best Linear Unbiased Estimator. Untuk menguji model regresi beberapa uji asumsi klasik yang umum dilakukan meliputi:

#### **1) Uji Normalitas**

Uji normalitas untuk mengevaluasi suatu bagian data memiliki distribusi normal atau tidak. dilakukan untuk menguji sebaran data pada skala kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Jika nilai signifikansi dari uji normalitas kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dianggap memiliki distribusi normal.

#### **2) Uji Linearitas**

Pengujian ini dapat menguji apakah data yang diperoleh sama dengan hubungan linier. Dalam uji ini, skala kualitas pelayanan dan

kepuasan konsumen diuji. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, itu menunjukkan adanya hubungan linier yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Namun, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka tidak ada hubungan linier yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

b. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan sebagai evaluasi korelasi dua variabel yang sedang diteliti, yaitu variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pelanggan). Dalam penelitian ini, digunakan teknik korelasi product moment Pearson. Rumus yang digunakan untuk menghitung hubungan dari dua variabel adalah

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$r_{XY}$  : hubungan *product moment*

$N$  : jumlah responden

$\sum X$  : total skor kualitas pelayanan

$\sum Y$  : total skor kepuasan pelanggan

Untuk melakukan pengukuran menggunakan rumus di atas, peneliti menggunakan program IBM SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 16.0 for Windows..

Skala penilaian korelasi berkisar antara 0 hingga 1, dan berikut ini adalah penjelasan untuk setiap nilai koefisien :

1. Nilai koefisien 0: Tidak ada hubungan sama sekali (jarang terjadi).
2. Nilai koefisien 1: Hubungan sempurna (jarang terjadi).

3. Nilai koefisien antara 0 hingga 0,2: Hubungan sangat rendah atau sangat lemah.
4. Nilai koefisien antara 0,2 hingga 0,4: Hubungan rendah atau lemah.
5. Nilai koefisien antara 0,4 hingga 0,6: Hubungan cukup besar atau cukup kuat.
6. Nilai koefisien antara 0,6 hingga 0,8: Hubungan besar atau kuat.
7. Nilai koefisien antara 0,8 hingga 1: Hubungan sangat besar atau sangat kuat.
8. Nilai negatif menunjukkan arah hubungan, misalnya, jika koefisien korelasi antara penghasilan dan berat badan adalah -0,5. Artinya, semakin tinggi penghasilan seseorang, semakin rendah berat badannya, dengan tingkat hubungan sebesar 0,5 atau cukup kuat (lihat tabel di atas).