

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PMKU
(PEMBERITAHUAN MELAKUKAN KEGIATAN USAHA)
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
DI KSOP KELAS III TALANG DUKU**



SHALLYAN ANGELIN

NIT: 0921043204

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PMKU
(PEMBERITAHUAN MELAKUKAN KEGIATAN USAHA)
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
DI KSOP KELAS III TALANG DUKU**



SHALLYAN ANGELIN

NIT: 0921043204

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SHALLYAN ANGELIN
Nomor Induk Taruna : 0921043204
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut
Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PMKU (PEMBERITAHUAN MELAKUKAN KEGIATAN USAHA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI KSOP KELAS III TALANG DUKU

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 21 MEI 2025



SHALLYAN ANGELIN

NIT. 0921043204

**PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan
Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna
Jasa Di KSOP Kelas III Talang Duku

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Shallyan Angelin

NIT : 0921043204

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan
Uji Kelayakan Proposal

Surabaya, 9 Desember 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Otri Wani Sihaloho, S.S.T.)
NIP. 19861017 201012 2 004



(Dyah Ratnaningsih, S.S., M.Pd.)
NIP. 19800302 200502 2 001

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Faris Nofandi, S.Si. T., M. Sc)
NIP. 19841118 200812 1 003

**PERSETUJUAN SEMINAR
HASIL TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di KSOP Kelas III Talang Duku

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Shallyan Angelin


NIT : 0921043204

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

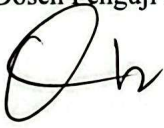
Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan Seminar Hasil Tugas Akhir

Surabaya, 21 Mei 2025

Dosen Penguji I


(Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc)
NIP. 19841118 200812 1 003

Menyetujui,
Dosen Penguji II


(Otri Wani Sihaloho, S.S.T., M.M)
NIP. 19861017 201012 2 004

Dosen Penguji III


(Dyah Ratnaningsih, S.S., M.Pd.)
NIP. 19800302 200502 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut


(Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.)
NIP. 19840623 201012 1 005

**PENGESAHAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PMKU
(PEMBERITAHUAN MELAKUKAN KEGIATAN USAHA)
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
DI KSOP KELAS III TALANG DUKU**


Disusun oleh:

**SHALLYAN ANGELIN
NIT. 0921043204**


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 9 Desember 2025

Dosen Penguji I


(Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc)
NIP. 19841118 200812 1 003


Mengesahkan,
Dosen Penguji II


(Otri Wani Sihaloho, S.S.T., M.M)
NIP.19861017 201012 2 004

Dosen Penguji III


(Dyah Ratnaningsih, S.S., M.Pd.)
NIP.19800302 200502 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut


(Faris Nofandi, S.Si. T., M. Sc)
NIP. 19841118 200812 1 003

**PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PMKU
(PEMBERITAHUAN MELAKUKAN KEGIATAN USAHA)
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
DI KSOP KELAS III TALANG DUKU**

Disusun oleh:

SHALLYAN ANGELIN
NIT. 0921043204

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 21 Mei 2025

Dosen Penguji I



(Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc)
NIP. 19841118 200812 1 003

Mengesahkan,
Dosen Penguji II



(Otri Wani Sihalo, S.S.T., M.M)
NIP. 19861017 201012 2 004

Dosen Penguji III



(Dyah Ratnaningsih, S.S., M.Pd.)
NIP. 19800302 200502 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.)
NIP. 19840623 201012 1 005

ABSTRAK

SHALLYAN ANGELIN, Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Kelas III Talang Duku. Dibimbing oleh Ibu Otri Wani Sihaloho, S.S.T. dan Ibu Dyah Ratnaningsih, S.S., M.Pd.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa dalam proses Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU) di Kantor KSOP Kelas III Talang Duku. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa kendala yang terjadi di lapangan, seperti kurangnya pemahaman pengguna dalam pengisian dokumen, pengajuan ulang, gangguan teknis sistem, dan kurangnya kesadaran perusahaan terhadap kewajiban perizinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi langsung selama pelaksanaan Praktik Darat (PRADA). Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,175 dengan signifikansi 0,003, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Nilai R Square sebesar 0,133 mengindikasikan bahwa 13,3% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, dan hasil uji asumsi klasik menyatakan bahwa model regresi memenuhi syarat kelayakan. Berdasarkan temuan ini, disarankan adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui edukasi pengguna, digitalisasi panduan teknis, optimalisasi sistem Inaportnet, , serta penerapan sistem peringatan dini agar pelayanan PMKU lebih efektif, efisien, dan memenuhi harapan pengguna jasa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, PMKU, Kepuasan Pengguna Jasa, KSOP, Inaportnet

ABSTRACT

SHALLYAN ANGELIN, The Influence of PMKU Service Quality on User Satisfaction at KSOP Class III Talang Duku. Supervised by Otri Wani Sihaloho, S.S.T. and Dyah Ratnaningsih, S.S., M.Pd.

This study aims to analyze the influence of service quality on user satisfaction in the process of Business Activity Notification (PMKU) at the KSOP Class III Talang Duku Office. The research is motivated by several on-site challenges, including users' lack of understanding in completing documents, repeated submissions, system technical issues, and low awareness among companies regarding licensing obligations. This research employed a quantitative approach with data collected through questionnaires and direct observation during the Land Practice (PRADA) program. Based on the results of simple linear regression analysis, a regression coefficient of 0.175 was obtained with a significance value of 0.003, indicating a positive and significant influence of service quality on user satisfaction. The R Square value of 0.133 shows that 13.3% of the variation in user satisfaction can be explained by service quality, while the remaining 86.7% is influenced by other factors outside the model. The t-test results confirm that service quality has a partial effect on user satisfaction, and classical assumption tests indicate that the regression model meets the requirements of normality, linearity, and homoscedasticity. Based on these findings, it is recommended that service quality be improved through user education, the digitalization of technical guidelines, the optimization of the Inaportnet system, and the implementation of an early warning system, in order to make PMKU services more effective, efficient, and in line with user expectations.

Keywords: *Service Quality, PMKU, User Satisfaction, KSOP, Inaportnet*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas anugerah, kasih setia, dan pertolongan-Nya yang tidak pernah berkesudahan. Berkat penyertaan-Nya dari awal hingga akhir, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Banyak pihak yang memberikan dukungan moril maupun materil yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini, untuk itu Penulis berterimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang menjadi sumber kekuatan, pengharapan, dan hikmat dalam setiap proses yang penulis Jalani;
2. Yang sangat dicintai dan disayangi, kedua orang tua saya, Papa Hutabarat dan Mama Habeahan atas segala doa dan dukungan yang diberikan, tak lupa juga kepada yang tersayang Elyz, Ema, Christo & Takki;
3. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberi fasilitas berupa ruang dan waktu atas terselenggaranya Karya Ilmiah Terapan ini;
4. Ibu Otri Wani Sihaloho, S.ST., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Ma'am Dyah Ratnaningsih, S.S., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian Karya Ilmiah Terapan ini;
5. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. selaku selaku Dosen Penguji yang senantiasa memberikan bimbingan dalam bentuk saran;
6. Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Poltekpel Surabaya.
7. Pihak yang senantiasa memberi dukungan, Monalisa, Riris, Dwi, Arum, Dhea, Yuli, Nabila, Eben Andin, Triyo, Lala, Tiwi, dan pihak lainnya yang sayangnya tidak bisa diucapkan satu-persatu;
8. Yang saya hormati, bapak/ibu Kepala kantor dan pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Talang Duku yang sabar membimbing dan memberikan tempat kepada penulis selama melaksanakan praktek darat sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
9. Taruna/i Politeknik Pelayaran Surabaya yang selalu memberi dukungan.
10. Semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberi bantuan dalam kelancaran penyusunan KIT ini, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala masukan dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, biarlah segala yang tertulis dan dikerjakan ini hanya untuk kemuliaan nama Tuhan Yesus Kristus. Kiranya skripsi ini dapat menjadi berkat, bermanfaat, serta memberikan kontribusi positif.

Surabaya, 25 Mei 2024

Shallyan Angelin
NIT. 0921043204

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL	iv
PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Review Penelitian Sebelumnya	7

B. Landasan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	18
D. Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	21
C. Definisi Operasional Variabel	22
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	24
E. Populasi dan Sampel	26
F. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)	23
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)	24
Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert	25
Tabel 3. 4 Populasi Penelitian	27
Tabel 3. 5 Sampel Penelitian	28
Tabel 4. 1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan PMKU	43
Tabel 4. 2 Tabel Deskriptif Statik variabel X	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa	47
Tabel 4. 4 Tabel Deskriptif Statik variabel X Sumber: Data Dilolah	48
Tabel 4. 5 Pernyataan Observasi Sumber: Data diolah	49
Tabel 4. 6 r Tabel	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Sahih Butir Variabel X	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Sahih Butir Variabel Y	53
Tabel 4. 9 Hasil Olah Data SPSS Validitas Variable X	54
Tabel 4. 10 Hasil Olah Data SPSS Validitas Variable Y	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolomogorov-Smirnov Test	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas	57
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 15 Koefisien determinasi	59
Tabel 4. 16 Uji signifikan	59
Tabel 4. 17 Koefisien Regresi Sederhana	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji T Parsial	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Standar Pelayanan PMKU.....	12
Gambar 2. 2 Tampilan awal inaportnet PMKU.....	13
Gambar 2. 3 Registrasi PMKU Perusahaan	15
Gambar 2. 4 dokumen yang di upload	16
Gambar 2. 5 dokumen yang di upload	17
Gambar 3. 1 Konseptual Model	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Blue print uji sahih	71
Lampiran 2 Hasil Uji Sahih	74
Lampiran 3 Uji Sahih Variabel X.....	75
Lampiran 4 Uji Sahih Variabel Y.....	76
Lampiran 5 Blue print Kuisisioner	77
Lampiran 6 Hasil Kuisisioner.....	80
Lampiran 7 Cecklist Observasi.....	81
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reabilitas	82
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik.....	84
Lampiran 10 Uji Regresi Linear Sederhana.....	89

DAFTAR SINGKATAN

PMKU	:	Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha
KSOP	:	Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan
AP	:	Agen Pelayaran
PBM	:	Perusahaan Bongkar Muat
JPT	:	Jasa Pengurusan Transportasi
SIUPAL	:	Surat Izin Usaha Perdagangan Angkutan Laut
SIUPKK	:	Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal
SIUP	:	Surat Izin Usaha Perdagangan
BUP	:	Badan Usaha Pelabuhan
TERSUS	:	Terminal Khusus
TUKS	:	Terminal Untuk Kepentingan Sendiri
BLU	:	Badan Layanan Umum
NPWP	:	Nomor Pokok Wajib Pajak
NIB	:	Nomor Induk Berusaha

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepelabuhanan merupakan salah satu sektor vital dalam perekonomian suatu negara. Sektor kepelabuhanan memiliki peran krusial dalam mendukung konektivitas dan mobilitas barang serta penumpang. Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan pada pasal 1 disebutkan “Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpangan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah, bahwa fungsi pelabuhan tersebut memerlukan suatu sistem informasi manajemen dengan penerapan teknologi dalam sektor transportasi laut (Simangunsong, 2023).

Penggunaan teknologi informasi dapat menghemat waktu dan sumber daya secara signifikan. Dengan memanfaatkan teknologi, berbagai pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat dibandingkan dengan metode manual. Tujuan utama dari penerapan teknologi informasi adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu. Sehubungan dengan hal itu Kementerian Perhubungan dalam hal ini KSOP memanfaatkan teknologi dalam menunjang pelayanan, salah satu perwujudannya adalah *Inaportnet*.

Dalam menguraikan suatu sistem yang terintegrasi dalam pelayanan kapal dan barang dengan instansi pemerintah dan pemangku kepentingan, Kementerian Perhubungan melakukan suatu inovasi baru dengan menerapkan *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)*, yang merupakan sistem elektronik dengan memakai jaringan internet. Sistem *Inaportnet* ini memiliki karakter yang transparan dan adil untuk bertukar data dan informasi secara terintegrasi. *Inaportnet* ini merupakan sistem yang cocok dan berdaya guna karena dirancang dengan target untuk dapat mempermudah pelayanan barang dan jasa di pelabuhan. *Inaportnet* sendiri merupakan perangkat elektronik yang sangat terencana sehingga dapat terus diakses dimanapun dan kapanpun (Toko, 2022)

Satu dari beberapa layanan yang dapat di akses ini adalah penyelesaian PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha). Pada *website* tersebut tersedia layanan Registrasi PMKU (AP, PBM maupun JPT) yang berisikan formulir pendaftaran untuk mendapatkan Hak Akses di *Inaportnet*. Jika Hak Akses telah didapat barulah pengguna layanan dapat menggunakan sistem *Inaportnet* untuk setiap pelayanan yang di butuhnya (Sudarman, 2022).

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan yang selanjutnya disingkat KSOP memiliki peranan penting untuk menjamin keamanan dan ketertiban pelabuhan, melakukan pengawasan, memantau alur pelayaran, menjamin kelancaran arus barang, dan mengatur lalu lintas alur pelabuhan. KSOP adalah divisi pelaksanaan teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Sebagai perpanjangan tangan Kementerian

Perhubungan, Otoritas Pelabuhan bertanggung jawab langsung kepada Kementerian Perhubungan dan bertanggung jawab terhadap kawasan yang dirancang untuk menyediakan transportasi berkualitas(Astuti Dkk, 2024).

Penting melakukan pengujian yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari fungsionalitas serta fitur yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna sudah sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan kualitas layanan elektronik sangat penting untuk membangun citra perusahaan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna. Target yang diharapkan berupa temuan persepsi pengguna terkait dengan layanan yang diterima dalam bentuk saran praktis untuk mendukung pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan(Supriyadi et al., 2024).

Pengguna merasa senang dan puas dengan layanan aplikasi yang memiliki kualitas seperti daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian khusus (*empathy*), dan tampilan fisik (*tangibles*). Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah variabel-variabel SERVQUAL. Metode SERVQUAL dianggap sebagai alat efektif untuk mengukur kepuasan pengguna karena mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas layanan (Arma et al., 2024).

Selama melaksanakan Praktek Darat (PRADA) di KSOP Kelas III Talang Duku, penulis mengamati dan menemukan beberapa kendala atau hambatan dalam terciptanya pelayanan efisien PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) baik Registrasi Perusahaan Baru maupun *Endorse*, seperti kurangnya pemahaman Sumber Daya Manusia perusahaan atau operator suatu perusahaan yang keliru menginput dokumen persyaratan

yang diminta, tidak memahami alur pengajuan pelayanan, sistem yang mengalami gangguan, penjadwalan tinjauan lapangan yang belum efektif, sampai koordinasi yang kurang, sehingga membuat pengguna jasa mengalami hambatan melakukan kegiatan operasional jika dokumen PMKU belum terbit, dan ada juga ditemukan beberapa perusahaan yang belum memiliki kesadaran melakukan *endorse* izin yang seharusnya dilakukan pertahunnya.

Sejalan dengan hal tersebut, penulis memutuskan untuk mengambil judul mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Kelas III Talang Duku”**.

B. Rumusan Masalah

Seturut dengan uraian Latar belakang diatas, rumusan masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan PMKU di kantor KSOP Kelas III Talang Duku?
2. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan PMKU agar lebih memenuhi harapan pengguna jasa?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan PMKU terhadap kepuasan pengguna jasa di kantor KSOP Kelas III Talang Duku?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis membatasi batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Responden dari penelitian ini khusus Perusahaan pengguna layanan PMKU di KSOP Kelas III Talang Duku.
2. Pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner melalui *google form*.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode (SERVQUAL) Service Quality berdasarkan 5 variabel *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian, *empathy* atau kepedulian.
4. Software pengolahan data statistic yang digunakan yaitu SPSS (*Statistical Product And Servicer Solutions*) versi 22.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan PMKU di kantor KSOP Talang Duku.
2. Mengetahui upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan PMKU agar lebih memenuhi harapan pengguna jasa
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PMKU terhadap kepuasan pengguna jasa di kantor KSOP Talang Duku.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat tercipta dari dilakukannya penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan rincian berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai penambahan bahan referensi atau literatur yang berkaitan dengan

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha).

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan ataupun saran dalam pengembangan pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) di kantor KSOP Kelas III Talang Duku.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

Sumber : <https://shorturl.at/9tP2w>

<https://11nq.com/fMQcX>

<https://11nq.com/1YVGK>

<https://11nq.com/kCtz1>

<https://shorturl.at/M7xcm>

No	Judul	Penulis	Kesimpulan	Perbedaan Penelitian
1	Pengaruh Penerapan Sistem Inaportnet Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Agen Pelayaran Pada KSOP Kelas III Kotabaru, Batulicin	Gigih Prastyan Toko (2022)	Hasil penelitian menunjukkan angka R sebesar 0,801 yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan sistem Inaportnet dan kinerja pelayanan terhadap kepuasan agen pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin.	Pada penelitian ini berfokus pada suatu pelayanan yaitu PMKU (Pemberitahuan Melakukan kegiatan Usaha) terhadap kepuasan pengguna yang dalam hal ini Perusahaan yang melakukan registrasi atau endorse. pada dengan Servqual 5 dimensi.
2	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Inaportnet Untuk Menunjang Kelancaran Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Oleh Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Pontianak	Diah Astuti, Dian Junita Arisusanty, Femmy Asdiana, Otri Wani Sihalohe (2024)	Peranan Inaportnet dalam penerbitan SPB oleh Kantor KSOP Kelas I Pontianak memiliki pengaruh yang besar dan positif.	Selain objek pelayanan penerbitan yang berbeda, penelitian ini tidak hanya membahas pemanfaatan aplikasi inaportnet untuk layanan PMKU saja tetapi juga besaran pengaruh terhadap Tingkat kepuasan pengguna jasa.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem “Waygate”	Rina Margaretha	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dibuktikan bahwa	Pada penelitian ini menggunakan variabel Pengaruh

No	Judul	Penulis	Kesimpulan	Perbedaan Penelitian
	Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Di PT. WPS Asia Indonesia	Simangunso ng (2023)	variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem “Waygate” (X) mempunyai hubungan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Y). dengan pengaruh sebesar 49% dan sisanya 51% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti inovasi sistem, modernisasi sistem, juga sosialisasi penggunaan sistem.	kualitas pelayanan PMKU (X) dengan Kepuasan Pengguna jasa (Y).
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa <i>Clearance In/Out</i> Kapal Kontainer MV. Ever Boomy Melalui Inaportnet di PT. Evergreen <i>Shipping Agency</i> Surabaya	Ludviadi Mei Firman (2023)	Berdasarkan penelitian tersebut, didapati dimensi bukti fisik, reabilitas, daya tangkap, dan jaminan yang tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa <i>Clearance</i> sedangkan empati yang tinggi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa <i>Clearance In/Out</i> .	Objek penelitian ini adalah Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) pada pengguna jasa di Kantor KSOP Talang Duku.
5	Penerapan Inaportnet dalam Proses Pelayanan Penyandaran Kapal: Studi Kasus	Rizqi Aini Rakhmana, Intan Sianturi, Faris Nofandi (2021)	Penerapan Inaportnet pada penyandaran kapal sangat membantu dan penting bagi pengguna, khususnya PT. Global Logistic Agency, namun dalam penggunaan sistem Inaportnet masih ditemukan kendala sistem <i>down/error</i> .	Dalam penelitiannya objek pelayanan adalah penyandaran kapal, dalam penelitian ini membahas salah satu layanan di inaportnet yaitu PMKU.
6	Pengaruh Lamanya Waktu Bongkar Kapal Batu Bara Terhadap jumlah Kunjungan Kapal Yang Diageni PT. Adhika Samudera Jaya Cabang Morowali Utara	Yoga Yulinda Trisna, Maulidiah Rahmawati, Dyah Ratnaningsih P, (2024)	Ada hubungan yang kuat dan berpengaruh positif antara pengaruh lamanya waktu bongkar terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni.	Dalam penelitian ini meneliti hubungan pengaruh antara pelayanan PMKU dengan kepuasan pengguna jasa.

B. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Sebagai pengantar untuk pemahaman lebih lanjut tentang kualitas pelayanan, menurut Diza et al. (2016), Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan jasa pelayanan guna untuk memenuhi harapan konsumen.

Kualitas layanan adalah perbedaan antara layanan yang diharapkan dengan yang dirasakan. maka, pengukuran kualitas layanan merupakan alat untuk mengukur kemampuan memenuhi permintaan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas, membandingkan pengalaman mereka dengan harapan mereka sebelumnya terhadap layanan yang akan digunakan (Watthanaklang, 2021). Kualitas layanan adalah nilai yang dirasakan oleh pengguna, semakin baik pelayanan yang diterima maka akan meningkatnya kepuasan pengguna. Kualitas berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan (Hafidz, 2023).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah keadaan yang dinamis dan berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang ada. Hal ini mencakup kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi.

Haryanti et al. (2019), mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih

dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*:

- a. Reliabilitas (*Reliability*) Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada ttnzasabah dan cepat menangani keluhan mereka.
- c. Jaminan (*Assurance*) Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan

kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.

- d. Empati (*Emphaty*) Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agen harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*) Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan *agent*.

2. Pelayanan PMKU

Dalam Peraturan Menteri No 8 Tahun 2022 dikatakan bahwa Permohonan hak akses bagi Badan Usaha diajukan melalui:

- a. Registrasi pemberitahuan melakukan kegiatan usaha; dan
- b. Registrasi pengguna.

Registrasi Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU) merupakan penyampaian data Badan Usaha kepada penyelenggara pelabuhan untuk dijadikan database pada Inaportnet. Registrasi pengguna sebagaimana dimaksud merupakan penyampaian data pimpinan Badan Usaha atau karyawan yang ditunjuk oleh Badan Usaha kepada

penyelenggara pelabuhan guna mendapatkan persetujuan username dan password untuk akses ke *Inaportnet*.



Gambar 2. 1 Standar Pelayanan PMKU

Sumber: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia

Pada gambar 2.1 dijelaskan alur Standar Pelayanan PMKU. Badan Usaha mengajukan registrasi pemberitahuan melakukan kegiatan usaha kepada penyelenggara pelabuhan. Registrasi pemberitahuan melakukan kegiatan usaha diajukan dengan mengisi data paling sedikit memuat:

- a. Nama Badan Usaha;
- b. NIB;
- c. Status kantor (pusat/cabang);
- d. Alamat Badan Usaha sesuai status kantor;
- e. Nomor Pokok Wajib Pajak Badan Usaha;
- f. Nomor telepon kantor;
- g. Nama penanggung jawab yang merupakan pimpinan tertinggi Badan Usaha untuk Badan Usaha dengan status kantor pusat atau nama kepala kantor cabang;

- h. Nomor Induk Kependudukan penanggung jawab Badan Usaha atau kepala kantor cabang;
- i. Alamat email Badan Usaha sesuai status kantor; dan
- j. Nama penyelenggara pelabuhan tempat registrasi diajukan.

Dalam laman <https://inaportnet.dephub.go.id/pmku-list> yang bisa di akses pengguna jasa mengenai pengurusan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha), tampilan yang pertama kali muncul adalah seperti gambar 2.2 berikut:



Gambar 2. 2 Tampilan awal inaportnet PMKU

Sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/pmku-list>

Gambar 2.2 diatas menunjukkan tampilan awal saat mengakses pengajuan PMKU pada laman inaportnet dengan rincian sebagai berikut:

- a. PMKU Perusahaan Pelayaran SIUPAL

Diperuntukan bagi perusahaan yang memiliki Surat Izin Usaha Pelayaran Angkutan Laut.

- b. PMKU Perusahaan Pelayaran SIUPKK
Diperuntukan bagi perusahaan yang memiliki Surat Izin Usaha Pelayaran Keagenan Kapal.
- c. PMKU BUP/TERSUS/TUKS/BLU
Pendaftaran untuk Badan Usaha Pelabuhan, Terminal Khusus, dan Pemanfaatan Garis Pantai.
- d. PMKU Perusahaan *Trucking*
Pendaftaran untuk perusahaan yang menyediakan layanan *trucking* yang memfasilitasi transportasi barang dari pelabuhan ke tujuan.
- e. *Accounting Authority Identification Code / AAIC*
Kode identifikasi untuk otoritas akuntansi terkait usaha pelayaran.
- f. PMKU Lainnya
Kategori pendaftaran lain yang tidak termasuk kategori di atas.
- g. PMKU - Perseorangan/Nakhoda
Pendaftaran untuk individu atau nakhoda yang ingin mengoperasikan kapal secara mandiri.
- h. PMKU Koperasi TKBM
Pendaftaran untuk koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM).
- i. Cek Permohonan PMKU
Fitur yang memungkinkan pengguna untuk memeriksa status permohonan pendaftaran PMKU. Dengan menggunakan opsi ini, pengguna dapat:
 - 1) Memasukkan nomor permohonan atau nomor PMKU untuk mendapatkan informasi terkini mengenai status permohonan.

- 2) Melihat apakah permohonan telah disetujui, ditolak, atau masih dalam proses verifikasi oleh pihak berwenang.

inaPORTnet

Registrasi PMKU PERUSAHAAN LAINNYA

Data Perusahaan

No. SIUP *
Isi Nomor SIUP...

Tanggal Terbit SIUP *
[Calendar icon] [Close icon] [Date field]

Badan Usaha *
Pilih Badan Usaha...

Nama Perusahaan *
Isi Nama Perusahaan...

Bidang Usaha *
contoh:Pelayaran, Bongkar Muat, Jasa Trans

Tipe Perusahaan *
Pilih Tipe Perusahaan...

NPWP *
Pilih Tipe Perusahaan...

Gambar 2. 3 Registrasi PMKU Perusahaan

Sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/pmku-list>

Setelah memilih jenis layanan PMKU yang sesuai, seperti yang tertera pada gambar 2.3, pengguna jasa diarahkan untuk menginput informasi yang diminta, yaitu:

- a. Data Perusahaan
 - 1) No. SIUP
 - 2) Tanggal terbit SIUP
 - 3) Badan usaha
 - 4) Nama perusahaan
 - 5) Bidang usaha
 - 6) Tipe perusahaan
 - 7) NPWP

b. Upload Dokumen

<p>Upload NPWP Perusahaan *</p> <p><input type="button" value="Pilih File"/> Tidak ada file yang dipilih</p>	<p>Upload Dokumen SIUP *</p> <p><input type="button" value="Pilih File"/> Tidak ada file yang dipilih</p>
<p>Upload Dokumen Struktur Organisasi Perusahaan *</p> <p><input type="button" value="Pilih File"/> Tidak ada file yang dipilih</p>	<p>Upload Dokumen Surat Keterangan Domisili *</p> <p><input type="button" value="Pilih File"/> Tidak ada file yang dipilih</p>
<p>Upload Dokumen Akta SIUP KUM HAM *</p> <p><input type="button" value="Pilih File"/> Tidak ada file yang dipilih</p>	

Data Kantor

<p>No. Akta Pendirian Perusahaan *</p> <input type="text" value="Isi Nomor Akta..."/>	<p>Tempat Kantor / Pemilik Usaha *</p> <input type="text" value="Pilih Kantor Pusat / Cabang..."/>
<p>Wilayah Domisili Kantor *</p> <input type="text" value="Pilih Wilayah Domisili Kantor..."/>	<p>Pelabuhan Pendaftaran PMKU *</p> <input type="text" value="Pilih Pelabuhan Pendaftaran PMKU..."/>
<p>Alamat *</p> <input type="text" value="Isi Alamat Kantor..."/>	<p>Telp. *</p> <input type="text" value="Isi Nomor Telepon..."/>
<p>Fax</p> <input type="text" value="Isi Nomor Fax..."/>	<p>Email Kantor Perusahaan *</p> <input type="text" value="Isi Email Kantor Perusahaan..."/>

Gambar 2. 4 dokumen yang di *upload*

Sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/pmku-list>

Dokumen selanjutnya yang perlu di *upload* seperti pada gambar

2.4 yaitu:

- 1) NPWP Perusahaan
- 2) Dokumen struktur organisasi perusahaan
- 3) Dokumen akte SIUP KUM HAM
- 4) Dokumen SIUP
- 5) Dokumen surat keterangan domisili

c. Data kantor

- 1) No akta pendirian perusahaan
- 2) Wilayah domisili kantor
- 3) Alamat
- 4) Fax (*optional*)

- 5) Tempat kantor/ pemilik usaha
- 6) Pelabuhan pendaftaran PMKU
- 7) Telpon
- 8) Email kantor

The screenshot shows a web form for PMKU registration. It includes input fields for 'Hotline' (with placeholder 'Isi Nomor Hotline...') and 'Penanggung Jawab' (with placeholder 'Isi Penanggung Jawab...'). Below these is a section for 'Upload KTP Penanggung Jawab' with a 'Pilih File' button and the text 'Tidak ada file yang dipilih'. A red banner contains a 'Disclaimer!' stating that the user is responsible for the accuracy of the data provided. Below the disclaimer is a link to 'Download Panduan Registrasi PMKU'. A reCAPTCHA error message is displayed: 'ERROR untuk pemilik situs: Domain tidak valid untuk kunci situs'. At the bottom, there are buttons for 'Kembali', 'Reset', and 'Simpan'.

Gambar 2. 5 dokumen yang di upload

Sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/pmku-list>

Kemudian pada gambar 2.5 terkait dokumen selanjutnya yang harus di *upload* pada sistem adalah *Hotline* dan *scan* jelas asli KTP penanggung jawab. *Hotline* sifatnya opsional atau tidak wajib diisi, penanggung jawab dalam hal ini adalah orang yang ditunjuk oleh Perusahaan sebagai pihak yang bertanggung jawab hukum maupun operasional terhadap semua aspek kegiatan Perusahaan.

3. Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pengguna adalah perasaan puas yang yang diterima dengan sejauh mana rasa puas tersebut saat mengakses suatu sistem informasi dan sejauh mana sistem informasi tersebut dapat memenuhi

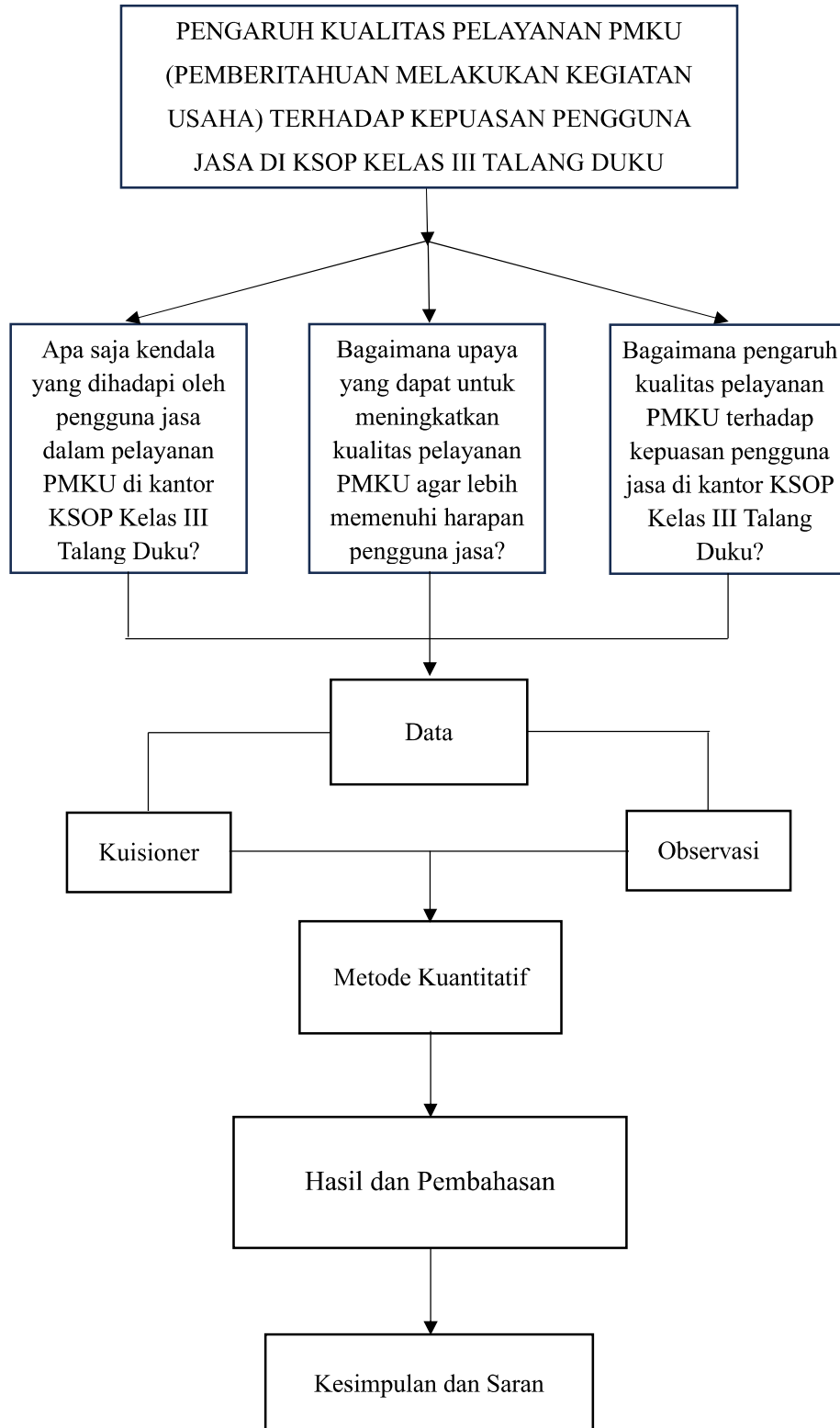
ekspektasi pengguna (Mahesa, 2024). Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul ketika pengguna memenuhi kebutuhannya atau setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang disebutkan dengan kinerja yang diharapkan (*expected*)". Hal inilah yang menyebabkan pengguna memberikan ulasan baik atau buruk terhadap suatu fitur suatu produk atau layanan (Ade Rezita Suryani, 2019).

Berdasarkan definisi yang disajikan, dapat di katakan jika kepuasan pengguna adalah perasaan yang dirasakan seseorang setelah realita yang diterima berbanding dengan ekspektasi yang diharapkan.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Penelitian ini mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Kelas III Talang Duku.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan PMKU (X) sebagai variabel bebas (*independent*) dan Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebagai variabel terikat (*dependent*). Guna memberikan pemahaman yang sistematis terhadap alur berpikir dalam penelitian ini, disusun suatu kerangka pemikiran yang terstruktur dengan jelas. Kerangka pemikiran tersebut disajikan sebagai berikut:



D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018), hipotesis adalah jawaban awal atau pendapat sementara terhadap perumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan dalam bentuk kalimat pernyataan. Istilah "sementara" digunakan karena jawaban yang diberikan masih didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan merupakan kesimpulan yang akan diuji kebenarannya, antara lain:

1. Ho: Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Kelas III Talang Duku.
2. Ha: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Kelas III Talang Duku.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu pendekatan ilmiah yang bertujuan untuk mengumpulkan data secara terukur guna mencapai tujuan dan manfaat yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2015), Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat *statistic*.

Dalam penelitian ini, model yang digunakan pada metode ServQual untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada pelayanan PMKU. Terdapat lima dimensi: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan PMKU.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Talang Duku., yang beralamat di Jl. Raya Pelabuhan Km. 9, Kab. Muaro Jambi, Provinsi Jambi.

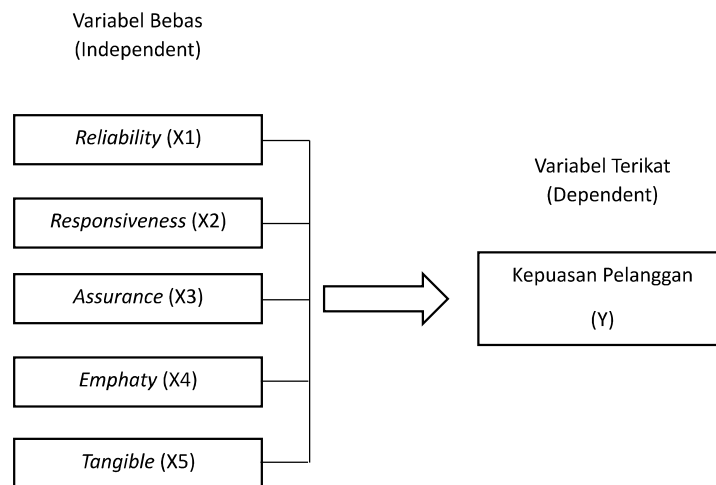
2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 12 bulan dimulai pada Agustus 2023 hingga Agustus 2024.

C. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini mengadopsi lima dimensi *ServQual* sebagai acuan dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sebagai variabel bebas (variabel independen), terhadap kepuasan pengguna jasa sebagai variabel terikat (variabel dependen).

Adapun konseptual model yang dibuat yaitu seperti Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3. 1 Konseptual Model

Sumber: Dokumen Pribadi

1. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2015), Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) yang digunakan adalah Kualitas Layanan PMKU yang datanya didapat berdasarkan hasil kuisisioner berupa pernyataan yang diberikan kepada responden. Penjelasan operasional variabel ini dimaksudkan untuk mengukur aspek-aspek penelitian yang mencakup variabel, subvariabel, indikator, dan skala pengukuran yang digunakan, yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

Sumber: Data Pribadi

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran
Menurut Hafidz (2023) Kualitas layanan adalah nilai yang dirasakan oleh pengguna, semakin baik pelayanan yang diterima maka akan meningkatnya kepuasan pengguna.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Informasi yang Tersedia	Informasi terkait prosedur pelayanan PMKU tersedia bagi pengguna jasa dan mudah dipahami.
		Kebersihan dan Kerapian	Petugas pemberi layanan PMKU mencerminkan kerapian dan profesionalisme.
		Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana seperti loket pelayanan ruang tunggu, dan peralatan teknologi tersedia secara lengkap dan dapat digunakan dengan optimal.
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan Waktu Pelayanan	Proses pelayanan PMKU selesai sesuai dengan SOP
		Keakuratan Informasi	Informasi yang diberikan oleh petugas PMKU mudah dipahami.
		Kesiapan Sistem	Kendala dalam sistem pengajuan PMKU dapat diatasi.
	Daya Tanggap (<i>Reponsiveness</i>)	Kecepatan Respon	Petugas merespon dengan cepat ketika pengguna jasa membutuhkan bantuan terkait pengajuan pelayanan PMKU.
		Kecepatan penanganan	Waktu penanganan masalah atau gangguan teknis direspon secara cepat oleh petugas.
		Penyelesaian Masalah	Solusi yang diberikan oleh petugas efektif dan memuaskan.
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keahlian Staf	Petugas pelayanan PMKU memiliki kompetensi dalam memberikan layanan PMKU.
		Kepatuhan Standar	Layanan PMKU yang diterima sudah sesuai dengan standar operasional yang ditentukan.
		Kerahasiaan Informasi	Kerahasiaan informasi perusahaan seperti kontak personal, catatan internal, dan dokumen yang dicantumkan terjaga dengan baik.
	Empati (<i>Empathy</i>)	Sikap Empatis	Kepedulian para petugas terhadap pengguna jasa terhadap pengguna jasa yang masih belum memahami pengajuan PMKU sangat tinggi.
		Sikap Ramah	Petugas berusaha membantu dengan tulus dan ramah ketika pengguna membutuhkan bantuan.
		Kemudahan Berkomunikasi	Komunikasi antara pengguna jasa PMKU dengan petugas berjalan dengan lancar petugas menjabarkan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa dengan jelas dan dengan Bahasa yang mudah dimengerti.

2. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2015), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena terjadi variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Kepuasan pengguna jasa merupakan perbandingan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dengan harapan dari pengguna jasa. Operasionalisasi variabel bertujuan untuk menjelaskan pengukuran variabel-variabel dalam penelitian ini, yang mencakup uraian mengenai nama variabel, subvariabel, indikator variabel, dan skala pengukuran. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

Sumber: Data Pribadi

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran
Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul ketika pengguna memenuhi kebutuhannya atau setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang disebutkan dengan kinerja yang diharapkan (<i>expected</i>), (Suryani 2019).	Kepuasan terhadap pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Informasi persyaratan pelayanan PMKU tersedia secara transparan.
		Prosedur Pelayanan	Langkah-langkah dalam pelayanan PMKU disusun secara runtut dan mudah dipahami.
		Waktu Pelayanan	Jenis layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diajukan pengguna.
	Kepuasan terhadap biaya dan penanganan keluhan	Biaya/Tarif	Pelayanan PMKU yang didapat efektif, efisien, dan transparan.
		Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Petugas yang menangani keluhan pelayanan PMKU tanggap merespon secara cepat.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Secara sistematis, pengumpulan data dilakukan untuk menghasilkan informasi yang mendukung tujuan penelitian dan memungkinkan seseorang

untuk menjawab pernyataan atau pertanyaan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2015), kuisisioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuisisioner yang disusun dalam bentuk pernyataan-pernyataan dan disebarakan melalui *Google Forms*. Tautan atau *QR Code* dari formulir tersebut dibagikan kepada perusahaan pengguna jasa dengan harapan mereka dapat memberikan penilaian.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini mengaplikasikan skala Likert, dengan responden diminta untuk memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang tercantum dalam formulir. Selanjutnya, data yang diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner oleh responden akan diolah untuk dianalisis lebih lanjut. Skala likert yang digunakan yaitu:

Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert

Keterangan	Penilaian
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

2. Observasi

Tenik pengumpulan data menggunakan bservasi menghasilkan data yang dapat dipercaya karena dilakukan atas pengamatan langsung oleh diri

sendiri. Menurut Sugiyono (2018), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan pengamatan langsung dalam pelayanan PMKU yang terjadi di KSOP Kelas III Talang Duku.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari tiap elemen-elemen yang menjadi bahan yang akan diteliti dan memiliki karakteristik yang sesuai, hal ini dapat berupa anggota kelompok, peristiwa, atau apa pun yang akan menjadi bahan penelitian (Handayani, 2020).

Dalam statistika, kata "populasi" (*population/universe*) merujuk pada sekumpulan wilayah generalisasi yang terdiri objek/subjek orang yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu, yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari sebelum membuat kesimpulan. Populasi dapat terdiri dari orang atau benda lain. Keseluruhan subjek penelitian adalah populasi (Ahyani et al., 2021).

Dari pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan populasi merupakan sejumlah kelompok dari orang atau entitas yang digunakan sebagai sumber penelitian, dan yang digunakan sebagai populasi kedalam penelitian ini adalah Perusahaan-perusahaan pengguna jasa dengan jumlah 168 orang yang dirincikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 4 Populasi Penelitian
Sumber: KSOP Talang Duku

NO	JENIS	JUMLAH
1	PMKU Perusahaan pelayaran SIUPAL	19
2	PMKU Perusahaan pelayaran SIUPK	27
3	PMKU BUP/TERSUS/TUKS/BLU	55
4	PMKU Perusahaan <i>trucking</i>	7
5	PMKU koperasi TKBM	1
6	PMKU lainnya	59
Jumlah		168

2. Sampel

Populasi adalah kelompok elemen keseluruhan yang peneliti ingin pelajari lebih lanjut, sedangkan sampel adalah kelompok elemen yang peneliti langsung menyelidiki. Sampling adalah proses memilih sejumlah kecil orang dari populasi untuk menghitung karakteristik umum populasi (Firmansyah et al, 2020).

Sampel dianggap sebagai bagian dari subjek penelitian dan dianggap mewakili populasi penelitian secara keseluruhan. Dengan kata lain, sampel dapat disebut menjadi komponen atau sub kelompok dari populasi, terdiri dari sejumlah anggota yang telah ditentukan dari populasi, yang ditentukan kriterianya untuk digunakan dalam penelitian. Langkah pertama dalam melakukan penelitian adalah mengukur ukuran sampel yang digunakan untuk melakukan penelitian (Ade Suryani, 2019).

Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara *online* dengan menggunakan *Google Form*. Penulis menggunakan Slovin untuk mengambil sampel karena populasi penelitian diketahui, dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

Diketahui:

n = ukuran sampel

e = tingkat toleransi jika terjadi kesalahan dalam ketidak telitian atau *error* dalam pengambilan sampel.

Dari rumus slovin diatas penulis dapat menentukan populasi dalam pengambilan sampel, dimana rumus slovin ini sangat membantu penulis dalam menentukan jumlah populasi yang akan diajukan kepada kuesioner, berikut merupakan perhitungan yang diperoleh:

Tabel 3. 5 Sampel Penelitian
Sumber: Data KSOP Talang Duku

NO	JENIS	JUMLAH
1	PMKU Perusahaan pelayaran SIUPAL	8
2	PMKU Perusahaan pelayaran SIUPK	10
3	PMKU BUP/TERSUS/TUKS/BLU	22
4	PMKU Perusahaan trucking	3
5	PMKU koperasi TKBM	0
6	PMKU lainnya	23
Jumlah		63

Berdasarkan teknik pengumpulan data pada tabel 3.5 diatas, maka kuesioner dalam penelitian ini ditetapkan sejumlah 63 responden.

F. Teknik Analisis Data

Di bagian tahapan ini, penulis melakukan kegiatan analisis data untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kualitas layanan PMKU terhadap Pengguna jasa dengan hasil pengukuran statistik berdasarkan jawaban kuesioner dari responden. Tahapan ini dilakukan agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh yang dimiliki antar satu ataupun lebih dari satu variabel. Dalam penelitian ini, teknik yang diterapkan untuk menganalisis data yaitu sebagai berikut:

1. Uji Sahih Butir

Kuesioner memegang peranan penting dalam menilai kualitas suatu kegiatan ilmiah, seperti pelatihan, seminar, penelitian, maupun pengabdian

kepada masyarakat, karena keabsahan instrumen yang digunakan akan memengaruhi mutu hasil kegiatan tersebut; oleh karena itu, uji sahih butir dilakukan untuk setiap item kuesioner, di mana suatu item dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, valid namun perlu perbaikan jika r hitung positif tetapi lebih kecil dari r tabel, dan dieliminasi apabila nilai r hitung bernilai negatif.

2. Uji Validitas

Uji validitas ditujukan untuk mengetahui valid atau tidak validnya sebuah data, uji ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui tingkat ketepatan sebuah data yang dikumpulkan oleh peneliti dan data yang *real* atau yang benar-benar terjadi dalam objek. Metode korelasi *item tools*, atau korelasi yang dikoreksi untuk mengukur validitas kuesioner, dilakukan dengan menganalisis korelasi antara skor tiap item dengan skor total, serta penyesuaian terhadap nilai koefisien korelasi yang tepat.

3. Uji Reliabilitas

Dalam tulisannya, (Imam, 2018), berpendapat mengenai aturan dasar dalam pengambilan keputusan di uji reliabilitas berikut ini:

- a. Apabila nilai koefisien reliabilitas pada Alfa Cronbach lebih besar dari 0,70 maka dinyatakan reliabel.
- b. Apabila nilai koefisien reliabilitas pada Alfa Cronbach kurang dari 0,70 maka tidak reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melanjutkan dengan analisis lebih lanjut, dilakukan terlebih dahulu uji prasyarat yang dikenal dengan Uji Asumsi Klasik. Uji

asumsi klasik pada regresi linier sederhana penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas pada model adalah untuk menguji apakah nilai residual dari regresi mengikuti distribusi normal. Model regresi yang dianggap baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Adapun pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Asymp Sig 2-tailed* > 0.05 , maka nilai residual data berdistribusi normal
- 2) Jika nilai *Asymp Sig 2-tailed* < 0.05 , maka nilai residual data berdistribusi tidak normal

b. Uji Linieritas

Tujuan dari uji linearitas ini adalah untuk menentukan apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara dua variabel. Sebuah model regresi dianggap baik apabila terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel X dan Y. Pedoman pengambilan keputusan untuk uji linearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Deviation from Linearity Sig* > 0.05 , maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara Variabel X dengan Variabel Y
- 2) Jika nilai *Deviation from Linearity Sig* < 0.05 , maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara Variabel X dengan Variabel Y

c. Uji Heteroskedastistas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat ketidaksamaan varian residual pada setiap variabel dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Pedoman pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig) > 0.05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig) < 0.05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam regresi linier sederhana, estimasi parameter diperlukan. Jika estimasi dilakukan dengan a dan b, maka persamaan regresi linier berdasarkan sampel dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = nilai yang diukur/dihitung pada variabel tidak bebas

x = nilai tertentu dari variabel bebas

a = intersep/perpotongan garis regresi dengan sumbu y
Analisis regresi linier sederhana dan penerapannya

b = koefisien regresi / kemiringan dari garis regresi / untuk mengukur kenaikan atau penurunan y untuk setiap perubahan satu-satuan x / untuk mengukur besarnya pengaruh x terhadap y kalau x naik satu unit.

6. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan dalam hubungan antar variabel pada variabel independen secara tersendiri terhadap variabel dependen. Berikut merupakan aturan kaidah tertentu:

- a. H_0 diterima jika nilai pada t tabel lebih kecil dari t hitung dengan nilai $\text{sig } \alpha = 5\%$
- b. H_a diterima jika nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel, dengan nilai $\text{sig } \alpha = 5\%$)