

Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Desamen Simatupang¹, Purnama Nancy Lumban Batu², Hotmaria Evi Junita³

¹ Prodi Teknik

^{2,3} Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta

Jl. Marunda Makmur No. 1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan buku pelaut online dan kepuasan pelaut terhadap pelayanan penerbitan buku pelaut online oleh divisi kepelautan di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok serta bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang hasilnya akan sejalan dengan kepuasan pelaut. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan di Divisi Kepelautan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dengan metode survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pelaut yang mengalami pelayanan penerbitan buku pelaut online. Hasil penelitian yang diperoleh berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan sebesar 3,039, dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 75,97. Nilai ini termasuk dalam kategori 'B' yang menunjukkan kinerja unit pelayanan penerbitan buku pelaut online berada pada kualitas baik. Namun masih ada 2 unsur yang mendapat kategori 'C' yang menunjukkan kinerja unit pelayanan pada unsur tersebut berada pada kualitas kurang baik, yaitu indikator prosedur pelayanan dan indikator kejelasan petugas pelayanan dengan nilai masing-masing 2,33 dan 2,30 yang terkonversi menjadi 58,25 dan 60,00. Hasil tersebut menunjukkan masih adanya indikator yang kurang memuaskan dan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelaut.

Copyright © 2019, Prosiding Seminar Hasil Penelitian Dosen

Kata Kunci : Buku Pelaut Online, Kepuasan, Kualitas

Permalink/ DOI : <https://doi.org/10.36101/pcsa.v1i1.100>

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kebutuhan pelayanan yang cepat, praktis, dan akurat, Direktorat Jendral Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan terus berinovasi dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna jasa di bidang transportasi laut. Salah satunya dengan memberi kemudahan bagi para pelaut yang ingin melakukan pembuatan buku pelaut. Kementerian Perhubungan kini menerapkan inovasi berupa pelayanan buku pelaut berbasis online. Salah satu instansi dibawah naungan Kementerian Perhubungan yang menjadi pelaksana pelayanan program ini adalah kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

Dalam pelayanan pengurusan dokumen kepelautan, kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menerapkan "Pelayanan Satu Atap" yang dilaksanakan oleh Seksi Kepelautan. Pelayanan dokumen kepelautan yang dilaksanakan Seksi Kepelautan.

2. METODE

Dalam penelitian penelitian ini, data diambil di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok selama 6 bulan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, di bagian Divisi Kepelautan . Praktek yang peneliti laksanakan terhitung mulai tanggal 1 Maret 2018 sampai dengan 28 Agustus 2018.

Dalam menyelesaikan penelitian ini peneliti mengumpulkan data serta keterangan yang diperlukan guna melengkapi materi penelitian ini dengan menggunakan "Riset Lapangan". Penelitian lapangan merupakan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan melalui survei berupa kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat dengan indikator penilaian 14 unsur pelayanan.

Teknik analisa data yang digunakan yaitu perhitungan indeks kepuasan masyarakat, dengan prosedur sebagai berikut:

a. Prosedur Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara beruntut, yang disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Adapun tabel nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

NILAI PERSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	M U T U	KINERJA
1	1,00-1,75	2,5 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat baik

b. Pengolahan data

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (pertanyaan pertama) sampai dengan unsur 14 (pertanyaan nomor empat belas).

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

(a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c. Hasil penyusunan indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
- 2) Mutu pelayanan C.
- 3) Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik responden

3.1.1 Umur

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Distribusi koresponden menurut umur

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
17-20 tahun	16	53 %
21-24 tahun	2	7 %
25-28 tahun	5	17 %
29-32 tahun	6	20 %
33-36 tahun	1	3 %
JUMLAH	30	100 %

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari atau sama dengan 20 tahun sebanyak 16 orang dengan proporsi 53%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari atau sama dengan 33 tahun sebanyak 1 orang dengan proporsi 3%

3.1.2 Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Distribusi Koresponden Menurut Pendidikan

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
SMA/SMK	13	43%
DIPLOMA I	11	37%
DIPLOMA III	2	7%
ANT/ATT IV	1	3%
ANT/ATT III	2	7%
ANT/ATT II	1	3%
JUMLAH	30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 13 orang dengan proporsi 43%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan ANT/ATT II sebanyak 1 orang dengan proporsi 3%.

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok berdasarkan kepuasan pelaut selaku pelanggan, yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 3,039 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 75,97.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,30 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,50. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah ada pada dua unsur yaitu indikator prosedur pelayanan dan indikator kejelasan petugas pelayanan dengan masing-masing nilai IKM sebesar 2,33 dan 2,30 dimana bila dialihkan ke nilai konversi IKM sebesar masing-masing 58,25 dan 60,00.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan masalah yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok pada titik prosedur pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan.

Prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan belum memuaskan dalam hal ini banyaknya pelaut yang tidak memahami prosedur pembuatan buku pelaut *online*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 2,33 dengan nilai konversi IKM sebesar 58,25.

Kejelasan petugas pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan kurang baik. Hal tersebut dapat

dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,40 dengan nilai konversi IKM sebesar 6,00.

Dalam menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan diatas, peneliti mencoba untuk memberikan suatu pemecahan. Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah peneliti ungkapkan, mulai dari permasalahan hingga hasil penelitian yang dilandasi teori-teori yang digunakan, maka diberikan alternatif-alternatif seperti berikut :

1. Peningkatan kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Keduanya berjalan seiringan, jika kualitas pelayanan baik maka tingkat kepuasan pelanggan pasti baik, begitu pula sebaliknya. Hasil analisa IKM menunjukkan masih adanya kekurangan pada pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Dengan kurangnya hasil penilaian pelaut terhadap kualitas pelayanan tersebut, peneliti memberikan alternatif pemecahan masalah dengan cara mengadakan seminar atau pelatihan dari ahli pada bidangnya dengan materi kualitas pelayanan publik serta strategi menghadapi konsumen dengan karakteristik yang tentunya berbeda-beda. Baiknya seminar atau pelatihan ini dilakukan secara berkala dan terprogram kepada seluruh personil pelayanan publik, mulai dari atasan sampai staff terbawah. Pelatihan atau seminar ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik seperti keterampilan menghadapi konsumen, tata berpenampilan dan bertutur kata dalam melayani, dan beragam hal lainnya yang menyangkut pelayanan publik.

2. Peninjauan kinerja pegawai secara berkala
Faktor lainnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan itu sendiri. Dengan kurangnya hasil penilaian pelaut terhadap kualitas pelayanan, peneliti memberikan alternatif pemecahan masalah dengan cara mengadakan peninjauan berkala terhadap kinerja pegawai yang

dalam kurun waktu ditentukan berwujud lembar penilaian bagi masing-masing pegawai. Proses peninjauan merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini akan menjadi mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Peninjauan berkala akan dilakukan oleh atasan dan baiknya peninjauan terhadap kinerja pegawai dilakukan tidak selalu atas sepengetahuan pegawai agar hasil lebih riil. Dengan adanya lembar penilaian tersebut tentu pegawai akan memiliki motivasi lebih untuk meningkatkan kinerja pelayanannya masing-masing.

3. Penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja pegawai

Mengadakan penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja pegawai. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setelah diterbitkannya lembar penilaian terhadap kinerja masing-masing pegawai, perlu diadakan penghargaan dan pengakuan bagi kinerja pegawai yang memiliki penilaian tinggi. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi bersaing dalam meningkatkan kinerja antar pegawai, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan terhadap tugas dan tanggung jawab pelayanan publik.

4. Peningkatan sosialisasi mengenai pelayanan penerbitan buku pelaut *online*

Sosialisasi kepada masyarakat, dalam hal ini pelaut selaku konsumen, sangat berperan penting terhadap kelancaran proses pelayanan penerbitan buku pelaut *online*. Selama peneliti melaksanakan praktek di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, masalah yang kerap terjadi adalah pelaut yang akan membuat buku pelaut *online* tidak memahami prosedur dan persyaratan dengan baik dan benar. Hal ini berakibat pada terkendalanya

proses pelayanan baik dari segi konsumen maupun pihak penyelenggara pelayanan. Seringkali pelaut yang sudah datang harus dipulangkan kembali berkasnya dikarenakan kesalahan prosedur atau kesalahan pemahaman tahapan. Peningkatan sosialisasi dapat dilakukan dengan media cetak ataupun elektronik dan media *mainstream*. Sosialisasi lewat media cetak dapat berupa brosur dan pamflet mengenai pelayanan pembuatan buku pelaut *online* yang disediakan di ruang pelayanan, dapat juga disebarluaskan melalui kerjasama dengan perusahaan-perusahaan pelayanan. Selanjutnya sosialisasi lewat media elektronik dapat berupa artikel mengenai pelayanan pembuatan buku pelaut *online* di *website* resmi Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, video panduan tata cara pembuatan buku pelaut *online* yang dapat diunggah di akun *youtube* resmi Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, dan beragam media sosial lainnya yang dapat dimanfaatkan untuk sosialisasi yang lebih luas dan efisien, mengingat perkembangan teknologi yang dapat mempermudah sosialisasi saat ini. Sosialisasi selanjutnya berupa sosialisasi media *mainstream* yaitu lewat televisi, dapat dibuat iklan non-komersial singkat namun jelas mengenai pelayanan penerbitan buku pelaut *online*.

5. Menambah fasilitas kantor
Fasilitas merupakan faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan. Kurang memadainya fasilitas akan menyebabkan kendala dalam proses pelayanan baik bagi penyelenggara pelayanan maupun bagi konsumen. Selama peneliti melaksanakan praktek di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, peneliti mengobservasi keluhan konsumen, dalam hal ini pelaut yang akan mengajukan pembuatan buku pelaut *online* namun belum melakukan pendaftaran secara *online* sehingga

memerlukan fasilitas komputer yang memang telah disediakan. Namun ternyata fasilitas yang tersedia masih kurang memadai. Komputer yang tersedia sebanyak 2 unit dengan kapasitas pelayanan per hari 100 kuota yang berdampak lambatnya proses pelayanan. Dengan penambahan fasilitas akan meningkatkan kualitas pelayanan dan pegawai tidak akan terkendala sehingga proses pelayanan dapat diselesaikan lebih efisien.

Berdasarkan evaluasi pemecahan masalah yang telah dikemukakan baik dari segi keuntungan maupun kerugian di atas, maka peneliti mencoba mengutarakan pemecahan masalah antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan atau seminar mengenai kualitas pelayanan dan tata cara menghadapi konsumen dengan karakteristik yang berbeda. Selanjutnya peningkatan kualitas pelayanan diteruskan dengan penilaian kinerja secara berkala dalam wujud lembar penilaian kinerja pegawai dalam kurun waktu tertentu. Pegawai dengan lembar penilaian kinerja yang tinggi harus diberi pengakuan dan penghargaan.
2. Sosialisasi lewat media cetak, media elektronik dan media *mainstream*. Sosialisasi lewat media elektronik diutamakan mengingat perkembangan teknologi saat ini, sosialisasi dapat dilakukan lewat jejaring sosial sehingga pelaut dengan mudah dapat mengetahui serta mempelajari terlebih dahulu dengan benar dan jelas mengenai prosedur pembuatan buku pelaut *online* di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Sehingga tidak ada lagi pelaut yang tidak puas dikarenakan berkasnya harus dipulangkan karena kekeliruan prosedur.

4. PENUTUP

Dari uraian diatas, peneliti memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelautan berupa pelayanan penerbitan buku pelaut *online* dikarenakan kurangnya motivasi pelaksana pelayanan. Dalam hal ini divisi kepelautan kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Fenomena tersebut selanjutnya menjadi penyebab masih ditemukannya konsumen yang kurang puas, dalam hal ini pelaut, terhadap pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Hal tersebut dibuktikan lewat rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur atau indikator kejelasan petugas pelayanan yaitu senilai 2,30, dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 60,00.
2. Masih ditemukan pelaut yang belum puas terhadap pelayanan publik penerbitan buku pelaut online di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dikarenakan banyaknya pelaut yang belum mengetahui prosedur pembuatan buku pelaut online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok secara tepat dan benar. Fenomena ini dibuktikan peneliti selama melaksanakan praktek darat di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok yaitu banyaknya pelaut yang harus dipulangkan kembali berkas pengajuan pembuatan buku pelaut onlinenya dikarenakan adanya kesalahan prosedur atau kekurangan dokumen yang diperlukan. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi kepada pelaut mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan buku pelaut online.

- [2] Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 3 Tentang *Dokumen Identitas Pelaut*.
- [3] Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang *Dokumen Identitas Pelaut*.
- [4] Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Pasal 4 Tentang *Dokumen Identitas Pelaut*.
- [5] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- [6] Keputusan Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 25 tahun
- [7] 2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- [8] Moenir, A.S., Haji. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi
- [9] Moleong, Lexy, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosda, 2011.
- [10] Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006.
- [11] Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- [12] Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi, 2001.
- [13] Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta:

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media, 2011.