

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP
PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT ONLINE DI
KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG
PRIOK**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh :

HOTMARIA EVI JUNITA

NRP: 15.8604/K

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2019**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN
PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : HOTMARIA EVI JUNITA
NRP : 15.8604/K
**Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN**
**Judul : ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP
PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT
ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA
TANJUNG PRIOK**

Jakarta, Juli 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ir. Desamen Simatupang M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19581229 199303 1 001

Purnama Nancy Lumban Batu S.Pd, M.Hum
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19830228 200912 2 006

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. Larsen Barasa, S.E.M.M.Tr
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19720415 199803 1 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : HOTMARIA EVI JUNITA
NRP : 15.8604/K
**Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN**
**Judul : ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP
PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT
ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA
TANJUNG PRIOK**

Ketua penguji

Anggota

Anggota

Vidya Selasdini, S.SiT., M.M.Tr
Penata (III/c)
NIP. 19831227 200812 2 002

Drs. Wartono RS, M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 19550529 197703 1 002

Dr. Ir. Desamen Simatupang M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19581229 199303 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

Dr. Larsen Barasa, S.E.M.M.Tr
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19720415 199803 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa atas Karunia, berkat, dan Anugerah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan bagi taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran untuk menyelesaikan program D-IV tahun ajaran 2018/2019.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok serta membekalkan semua pengetahuan melalui bimbingan penulisan oleh dosen pembimbing skripsi. Dengan demikian tersusunlah skripsi ini dengan judul :

“ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PRIOK”

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Capt. Marihot Simanjuntak, M.M selaku Ketua STIP Jakarta.
2. Dr. Larsen Barasa, S.E..M.M.Tr, selaku Ketua Jurusan KALK
3. Bapak Dr. Ir. Desamen Simatupang M.M dan Ibu Purnama Nancy Lumban Batu S.Pd, M.hum_selaku Dosen Pembimbing penulis.
4. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
5. Untuk mama tercinta, Tetty Manurung, terima kasih tiada tara atas perjuangan dan kasih tak terbatas kepada penulis sehingga pendidikan ini dapat terselesaikan. Terima kasih sudah menjadi ibu yang sangat luar biasa.
6. Untuk adik-adik terkasih, Onesinus Saut Parulian Tamba, Eka Damayanti Oktavia dan Ade Amoraissa Siahaan serta tak luput kepada Bapak Yosep Siahaan. Terima kasih atas dukungan tak terhingga kepada penulis.

7. Keluarga besar Opung Tomuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Tante tersayang dan satu-satunya di Jakarta, Bou Mawarni Tamba.
9. Sahabat-sahabat penulis, Eka Saputra, Della Ika Aldista dan Firda Amalia, selaku pendengar setia penulis.
10. Untuk Tim Musik Angkatan 58 (Oktre, Randy, Amsal, Yosua, Yunus, Gilbert, Daniel, Ivan, Mika, Gokma, Wanbert, Gio), terima kasih atas kekeluargaan dan pelayanan kasih selama 4 tahun ini.
11. Untuk teman-teman STIP Angkatan 58, taruni angkatan 58 dengan jumlah 58 dan kelas KALK VIII Bravo, terima kasih untuk seluruh pengalaman yang indah untuk diceritakan namun tidak untuk diulang.
12. Untuk seluruh penghuni DO-104 (Ongkok, Itin, Oktre, Yaya, Juni, Ajeng, Komang, Ninta, Aned, Lingga, Sanmon, Anin, Kiki, Haul dan Santika), terima kasih atas kebersamaan, kehebohan dan kejulitan setahun terakhir.
13. Untuk adik-adik junior, Caesa Wattimena, Wina Aginta, Helen Situmorang, Yolanda Fransisca, Destalia, Tini Rahayu, Euis Dinda, dan yang terkhusus Rachel Eunike dan Anissa Grace.
14. Untuk senior Maltus J. Kapistrano, Bapak Aris, Bapak Ruben, Bapak Gusti, Ibu Ana, Ibu Sam, terima kasih atas bantuan selama penulis melaksanakan praktek darat di kantor kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.
15. Untuk Dea Monica dan Andi Yuyun Pinrapati, yang sudah menjadi partner berjuang selama masa praktek darat.
16. Dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis selama proses pendidikan, praktek darat hingga rampungnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat maupun pembahasan materi, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 22 Juli 2019

Penulis

HOTMARIA EVI JUNITA

NRP. 15.8604/K

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	3
C. BATASAN MASALAH.....	4
D. RUMUSAN MASALAH	4
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	4
F. SISTEMATIKA PENULISAN	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
B. KERANGKA PEMIKIRAN	27
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	28
B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	29
C. SUBJEK PENELITIAN	31
D. TEKNIK ANALISIS DATA	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA.....	34
B. ANALISIS DATA.....	50
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH.....	69
D. EVALUASI ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH.....	73
E. PEMECAHAN MASALAH.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	76
B. SARAN	77

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Halaman pembuatan akun buku pelaut online	42
Gambar 4.2 Langkah-langkah pembuatan buku pelaut online	42
Gambar 4.3 Halaman awal pembuatan buku pelaut online	42
Gambar 4.4 Langkah pertama pembuatan buku pelaut online	43
Gambar 4.5 Langkah kedua pembuatan buku pelaut online.....	43
Gambar 4.6 Langkah ketiga pembuatan buku pelaut online	44
Gambar 4.7 Langkah keempat pembuatan buku pelaut online.....	44
Gambar 4.8 Tampilan email verifikasi pembuatan akun.....	45
Gambar 4.9 Tampilan setelah konfirmasi online	45
Gambar 4.10 Tampilan setelah verifikasi akun berhasil	46
Gambar 4.11 Tampilan halaman muka akun pelaut online	46
Gambar 4.12 Bagian sub-menu permohonan	47
Gambar 4.13 Tampilan opsi pembuatan buku pelaut online	47
Gambar 4.14 Tampilan tahapan permohonan buku pelaut online	48
Gambar 4.15 Tampilan tahap satu permohonan buku pelaut online	48
Gambar 4.16 Tampilan tahap dua permohonan buku pelaut online.....	49
Gambar 4.17 Tampilan tahap tiga permohonan buku pelaut online.....	49
Gambar 4.18 Tampilan permohonan selesai	49
Gambar 4.19 Histogram distribusi responden berdasarkan umur	51
Gambar 4.20 Histogram distribusi responden berdasarkan pendidikan	52

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKm	33
Tabel 4.1	Distribusi koresponden berdasarkan umur	50
Tabel 4.2	Distribusi koresponden berdasarkan pendidikan	51
Tabel 4.3	Tabel nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	55
Tabel 4.4	Contoh hasil olahan data Indeks Kepuasan Masyarakat.....	56
Tabel 4.5	Kategorisasi mutu pelayanan	59
Tabel 4.6	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kesyahbandaran Priok..	60

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Alur pemikiran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	26
Bagan 2.2 Kerangka pemikiran	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur organisasi
Lampiran 2	Struktur organisasi
Lampiran 3	Format kuesioner penelitian
Lampiran 4	Pengolahan data kuesioner
Lampiran 5	Pengolahan IKM per unsur
Lampiran 6	Tabulasi rekap hasil kuesioner
Lampiran 7	Sinopsis/lembar bimbingan skripsi

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN
PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : HOTMARIA EVI JUNITA
NRP : 15.8604/K
Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP
PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT
ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA
TANJUNG PRIOK

Jakarta, Juli 2019

Pembimbing I

Dr. Ir. Desamen Simatupang M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19581229 199303 1 001

Pembimbing II

Purnama Nancy Lumban Batu S.Pd, M.Hum
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19830228 200912 2 006

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK

Dr. Larsen Barasa, S.E.M.M.Tr
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19720415 199803 1 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : HOTMARIA EVI JUNITA
NRP : 15.8604/K
Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP
PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT
ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA
TANJUNG PRIOK

Ketua penguji

Vidya Selasdini, S.SiT., M.MTr
Penata (III/c)
NIP. 19831227 200812 2 002

Anggota

Drs. Wartono RS, M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 19550529 197703 1 002

Anggota

Dr. Ir. Desamen Simatupang M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19581229 199303 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

Dr. Larsen Barasa, S.E.M.M.Tr
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19720415 199803 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan suatu negara kepulauan dengan perairannya yang lebih luas dari daratan sehingga dikategorikan sebagai negara maritim. Sebagai negara kepulauan dan posisi strategis Indonesia diantara dua benua dan dua samudera menjadikan Indonesia mengandalkan dunia maritim dalam berbagai aspek perhubungan dan ekonomi. Berkembangnya dunia maritim di Indonesia berbanding lurus dengan meningkatnya pengurusan dokumen dan administrasi kepelautan. Salah satu dokumen kepelautan yang sangat penting dan merupakan syarat untuk tenaga kerja dapat bekerja di laut adalah buku pelaut. Penerbitan buku pelaut dilaksanakan dalam program kerja kantor Kesyahbandaran dibawah naungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan.

Seiring dengan kebutuhan pelayanan yang cepat, praktis, dan akurat, Direktorat Jenderal 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 yang berada di Pelabuhan Kelas Utama Tanjung Priok Jakarta Utara.

Dengan diterapkannya sistem buku pelaut *online* ini diharapkan dapat menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi selama sistem manual diterapkan, seperti tidak selarasnya data lapangan dengan data di buku pelaut, penggandaan buku pelaut,

pemalsuan sijil dan masa layar, dan beragam fenomena lainnya. Buku pelaut *online* mulai diterapkan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok terhitung sejak tahun 2016 dan masih terus diupayakan keoptimalan sistemnya hingga kini. Sejak diberlakukannya sistem buku pelaut *online*, sosialisasi telah dilakukan namun kurang maksimal yaitu dengan brosur yang disiapkan didepan pintu masuk loket pelayanan.

Dalam pelayanan pengelolaan dokumen kepelautan, kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menerapkan “*Pelayanan Satu Atap*” yang dilaksanakan oleh Seksi Kepelautan. Pelayanan dokumen kepelautan yang dilaksanakan Seksi Kepelautan terdiri atas penerbitan buku pelaut online, perpanjangan buku pelaut, sijil buku pelaut, pembuatan masa layar dan pengesahan Perjanjian Kerja Laut (PKL). Selama masa praktek darat yang penulis laksanakan di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok masih ditemukan masalah-masalah dalam proses pelayanan publik dokumen kepelautan seperti kurangnya pengetahuan konsumen, dalam hal ini pelaut, akan tata cara pengelolaan dokumen kepelautan yang mengakibatkan pelayanan tidak optimal dari segi waktu bagi konsumen dan bagi pihak Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Masalah lainnya dari pihak Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok yaitu masih ditemukannya pelaut yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kesyahbandaran Tanjung Priok yang dapat diketahui dari kotak saran dan masukan yang tersedia di ruang pelayanan. Selama masa praktek darat di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, penulis juga sering menemukan fenomena dipulangkannya berkas pelaut yang mengajukan penerbitan buku pelaut *online* dikarenakan kurangnya berkas persyaratan atau terjadi kesalahan tahapan pengajuan.

Selanjutnya penulis akan terfokus pada pembahasan pengelolaan dokumen kepelautan dalam bentuk buku pelaut. Buku Pelaut merupakan dokumen resmi berbentuk buku yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut untuk keperluan pelayaran. Buku pelaut diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna akademi pelayaran yang akan melaksanakan praktek berlayar di kapal. Program penerbitan buku pelaut secara online ini bertujuan untuk sinkronisasi data pelaut Indonesia secara aktual guna menghindari beragam fenomena masalah yang timbul perihal buku pelaut.

Pelayanan buku pelaut online memiliki sistem *database* berpusat di Kementerian Perhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di kantor Kesyahbandaran Utama

Tanjung Priok yang tersedia di lantai dasar yaitu ruang “*Pelayanan Satu Atap*” yang mana memudahkan para pengguna jasa khususnya pelaut untuk mengurus administrasi terkait buku pelaut. Pemerintah pelaksana, khususnya akan dibahas, lingkup kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok ini masih dijumpai kendala dalam memenuhi target pencapaian kualitas pelayanan secara maksimal yang berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini tersebut pelaut.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk skripsi dengan judul :

“Analisis Kepuasan Pelaut terhadap Pelayanan Penerbitan Buku pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok”

Judul ini dipilih penulis karena dinilai bermanfaat dan dapat memberi kontribusi tentang bagaimana pelayanan publik ditingkatkan semakin baik sehingga dapat mengoptimalkan kegiatan pelayanan buku pelaut online di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelautan berupa pelayanan penerbitan buku pelaut online.
2. Masih ditemukan belum tercapainya kepuasan konsumen, dalam hal ini pelaut, terhadap pelayanan publik penerbitan buku pelaut online di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.
3. Sering ditemukan berkas pelaut dipulangkan karena kesalahan tahapan pengajuan penerbitan buku pelaut *online*.
4. Masih ditemukan pelaut yang mengalami kekeliruan dalam pelampiran persyaratan pengajuan buku pelaut *online*.
5. Kurangnya sosialisasi sistem buku pelaut *online* kepada pelaut.

C. BATASAN MASALAH

Penyusunan skripsi ini secara umum merupakan hasil dari kegiatan yang diperoleh penulis selama melaksanakan praktek kerja nyata di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, dimana kantor ini merupakan tempat berlangsungnya pelayanan publik untuk para pelaut yang ingin mengurus dokumen-dokumen secara personal untuk pemenuhan syarat sebagai pelaut siap bekerja secara legal. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis uraikan di atas, pembatasan dari masalah yang diangkat oleh penulis difokuskan sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelautan berupa pelayanan penerbitan buku pelaut *online*.
2. Masih ditemukan belum tercapainya kepuasan konsumen, dalam hal ini pelaut, terhadap pelayanan publik penerbitan buku pelaut *online* di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

D. RUMUSAN MASALAH

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok seringkali terdapat kendala-kendala yang berpengaruh terhadap kepuasan pelaut yang dilayani. Dari masalah tersebut, maka penulis mencoba untuk merumuskan permasalahan-permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Apa penyebab belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelautan berupa pelayanan penerbitan buku pelaut *online*?
2. Apa penyebab masih ditemukan belum puas terhadap pelayanan publik penerbitan buku pelaut *online* di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui suatu pelayanan penerbitan buku pelaut *online* pada kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelaut dalam pengurusan penerbitan buku pelaut *online* pada kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

a. Bagi penulis

Sebagai tugas akhir dan karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang wajib dikerjakan oleh penulis dalam rangka memenuhi kurikulum Diklat Diploma IV (D-IV) Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran. Tugas akhir dalam bentuk skripsi ini nantinya dapat menjadi bahan evaluasi dan titik ukur akan keberhasilan program praktek kerja nyata taruna/i Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.

b. Bagi instansi terkait (kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok)

Sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas dan mutu pelayanan instansi.

c. Bagi pelaut

Sebagai pengetahuan bagi pelaut mengenai prosedur pembuatan buku pelaut online.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun maksud dari sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah penyusunan secara menyeluruh serta agar lebih mudah memahami isi dari skripsi. Penyusunan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan antara bab yang satu dengan bab berikutnya. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah yang merupakan alasan pemilihan judul, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang membuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan yang termasuk

didalamnya mengenai pengertian dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan serta kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai keterkaitan variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai metode-metode yang digunakan oleh penulis dalam hal penulisan skripsi ini. Bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan serta teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas pokok masalah penelitian. Penulis akan membahas tentang deskripsi data, analisis data dari masalah yang ada, alternatif pemecahan masalah dan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah serta pemecahan masalah yang dipilih.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana akan disampaikan kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian, serta juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis memaparkan beberapa pengertian yang diambil dari beberapa referensi maupun pendapat-pendapat para ahli untuk memudahkan dan memahami penulisan dalam skripsi ini, diantaranya adalah :

1. Buku Pelaut

a. Pengertian Buku Pelaut

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut pasal 1 ayat 3, buku pelaut adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi identitas fisik pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalanan serta tidak dapat menjadi dokumen pengganti identitas perjalanan atau paspor.

Dalam pasal 3 dijelaskan bahwa setiap pelaut yang bekerja sebagai awak kapal pada kapal niaga berukuran GT 35 (tiga puluh lima Gross Tonnage) atau lebih untuk kapal motor dan ukuran GT 105 (seratus lima Gross Tonnage) atau lebih untuk kapal tradisional dengan konstruksi sederhana atau kapal perikanan berukuran panjang 12 (dua belas) meter atau lebih, wajib memiliki buku pelaut. Buku pelaut diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal. Buku pelaut sangat berperan penting bagi seorang pelaut, karena di dalamnya terdapat catatan sejarah kerja seorang pelaut seperti, tanggal pelabuhan atau sijil sign on maupun sign off seorang pelaut.

b. Persyaratan Penerbitan Buku Pelaut

Dalam Keputusan Menteri Nomor 30 Pasal 4 dijelaskan persyaratan pembuatan buku pelaut sebagai berikut:

1) Persyaratan pembuatan buku pelaut baru :

- a) Surat Pernyataan belum pernah memiliki Buku Pelaut
- b) Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang masih berlaku atau *copy* Ijazah Sertifikat Keterampilan Pelaut atau Surat Keterangan Prola bagi taruna yang akan Praktek Kerja Laut
- c) Surat Keterangan Masa Berlayar yang diketahui Syahbandar atau KBRI setempat (bila ada)
- d) Surat Keterangan Sehat dari dokter yang masih berlaku meliputi sehat jasmani dan rohani, sehat mata dan telinga, sehat jantung dan paru-paru
- e) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- f) *Photo copy* Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku
- g) *Pas photo* terbaru ukuran 5x5 cm sebanyak 2 lembar dan 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar dengan latar belakang warna biru untuk bagian dek dan warna merah untuk bagian mesin.

2) Persyaratan penggantian buku pelaut yang habis masa berlakunya :

- a) Buku pelaut lama
- b) Surat Keterangan Sehat dari dokter yang masih berlaku meliputi sehat jasmani dan rohani, sehat mata dan telinga, sehat jantung dan paru-paru
- c) *Photo copy* Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku.
- d) *Pas photo* terbaru ukuran 5x5 cm sebanyak 2 lembar dan 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar dengan latar belakang warna biru untuk bagian dek dan warna merah untuk bagian mesin.

3) Persyaratan penggantian Buku Pelaut yang hilang :

- a) *Photo copy* buku pelaut (bila ada)
- b) Surat Keterangan Kehilangan buku pelaut dari polisi atau *photo copy* Laporan Kecelakaan Kapal

- c) Surat Keterangan Sehat dari dokter yang masih berlaku meliputi sehat jasmani dan rohani, sehat mata dan telinga, sehat jantung dan paru-paru
- d) *Pas photo* terbaru ukuran 5x5 cm sebanyak 2 lembar dan 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar dengan latar belakang warna biru untuk bagian dek dan warna merah untuk bagian mesin.
- e) *Photo copy* Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku.

c. Dasar Hukum Penerbitan Buku Pelaut

Adapun dasar hukum penerbitan buku pelaut adalah :

- 1) Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- 2) Peraturan Pemerintah RI No.7 Tahun 2000 Tentang Kepelautan.
- 3) KM 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut.
- 4) Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Laut No.PY/68/1/11-93 tanggal 29 November 1993 Tentang Mekanisme dan Kewenangan Menerbitkan Buku Pelaut.
- 5) Peraturan Dirjen Perhubungan Laut Nomer :PK.101/1/4DJPL-13 TANGGAL 28 Maret 2013 Tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Kelaiklautan Kapal.
- 6) Mapel DJPL No.02/DK/III/16 tanggal 31 Maret 2016 Tentang Pembuatan Buku Pelaut dan Penyijilan Awak Kapal secara Online.
- 7) Keputusan Menteri Perhubungan Laut No.DPLJ.10/1/7 tanggal 1 Februari 1962 tentang Buku Pelaut.
- 8) Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: Py.66/1/4-03 tanggal 18 Desember 2003 tentang tata cara tetap Pelaksanaan Penyelenggaraan kelaiklautan kapal.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Moenir (2006:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2006:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Hardiyansyah (2011:11) menyimpulkan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:227) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1) *Intangible* (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3) *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4) *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan berbagai uraian di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan

peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

b. Karakteristik Pelayanan

Norman yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:35) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

c. Bentuk Pelayanan

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu :

- 1) Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- 2) Layanan melalui tulisan Layanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui

tulisan sangat efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

- 3) Layanan yang berbentuk perbuatan Pelayanan yang berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.

d. Pelayanan Publik

Setiap Negara di manapun serta apapun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan keharusan bagi suatu negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansah (2011:11) berpendapat bahwa:

“pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu

saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN Nomor 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, hukum, pendidikan, dsb.

Beberapa pengertian dalam Keputusan Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah,

- 2) Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- 3) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan,
- 4) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan,
- 5) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik,
- 6) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik,
- 7) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan dari jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 8) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- 9) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai

dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Nilai yang diberikan pelanggan, sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Di mana kualitas suatu produk/jasa memenuhi spesifikasi spesifikasinya.

Menurut Sinambela (2006:6) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)”. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika.

Davidow dan Uttal yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:35) mengatakan pengertian kualitas sebagai usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011: 40) menyatakan bahwa kualitas adalah :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut Goetsch et. al. dalam Hardiyansyah (2011:36), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari berbagai definisi kualitas yang dikemukakan oleh para ahli di atas, setidaknya ada beberapa hal yang menjadi indikator dari sebuah kualitas pelayanan, antara lain: kesesuaian untuk pemakaian, kesesuaian dengan standar, kepuasan pelanggan, kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kondisi dinamis mengenai produk, dan jasa yang menuntut untuk pemenuhan standar, kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan yang cocok untuk digunakan dan menjadikan pelanggan merasa puas.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml yang dikutip Hardiyansyah (2011:41) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut adalah:

- 1) *Tangibles* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

- 4) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication* (komunikasi), memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 10) *Understanding the costumer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Perkembangan selanjutnya, Zheithalm et. Al. dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
- 2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi

yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

- 4) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
- 5) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

c. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan;

d. Prinsip-Prinsip Kualitas

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif, perusahaan harus memiliki prinsip dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas yang berkesinambungan.

Wolkins dalam Tjiptono (2001:75) mengemukakan enam prinsip pokok kualitas jasa, sebagai berikut :

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategic harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

6) Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Sinambela (2006:6) mengemukakan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) menyebutkan ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang temoat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

5. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2001:146) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Wilkie yang dikutip Tjiptono (2000:89) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Tjiptono juga mengutip Kotler (2000:90) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Hardiyansyah (2011:36) menyimpulkan kepuasan pelanggan sebagai persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Definisi lainnya diutarakan Oliver dalam Tjiptono (2000:90) yaitu kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan

sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler dalam Tjiptono (2000:101) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempattempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

2) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

a) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

b) Derived Dissatisfaction

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

c) Problem Analyst

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d) Importance-Performance Analysis

Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

3) Ghost shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penelitian.

4) Lost customer analyst

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

6. Indeks kepuasan masyarakat

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

b. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang “*relevant*”, “*valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

c. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

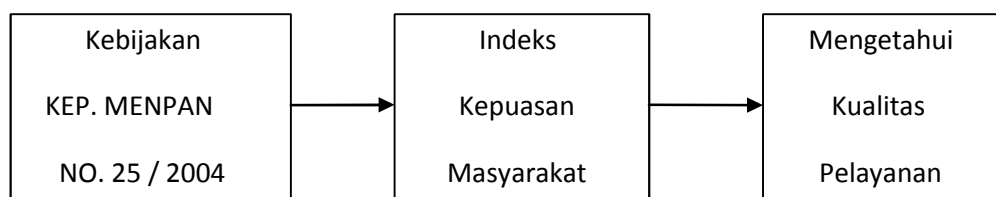
Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

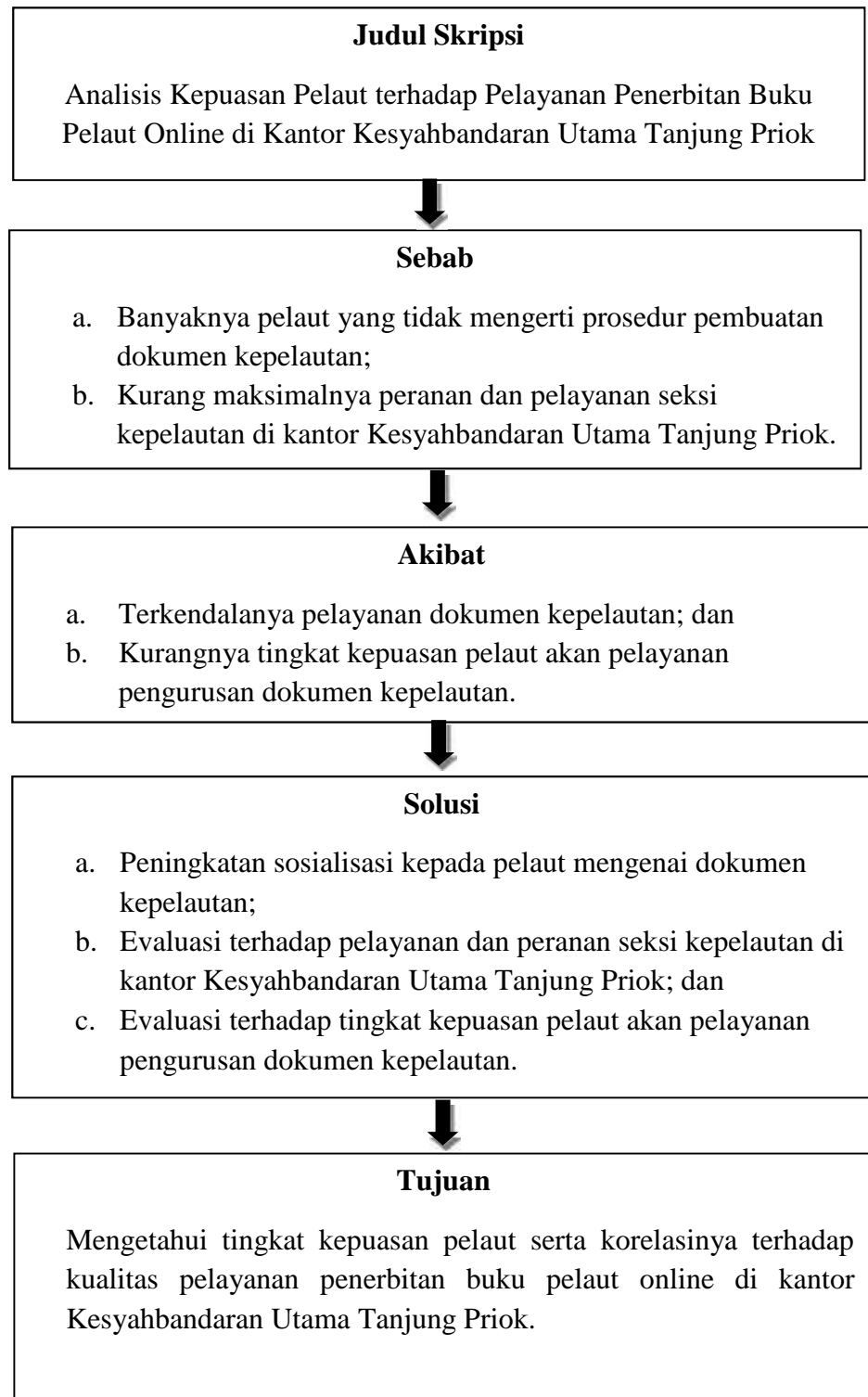
Pelayanan publik semakin penting untuk mendapat perhatian yang sungguh-sungguh karena adanya realitas bahwa masyarakat sering mengeluh dan merasa tidak puas atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan pembenahan terhadap sistem pelayanan yang selama ini telah dilakukan agar dalam pelaksanaan kedepannya dapat lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Guna memenuhi tuntutan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur pemerintahan perlu ditingkatkan supaya tujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dapat tercapai.

Oleh karena itu, pemerintah membuat suatu kebijakan berupa Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEP.MENPAN) No. 25 Tahun 2004. Kebijakan ini berisi tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan instansi pemerintah yang dapat digunakan pihak tertentu sebagai pedoman untuk melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga melalui pengukuran ini dapat diketahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.



Bagan 2.1 : Alur pemikiran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

B. KERANGKA PEMIKIRAN



Bagan 2.2 Kerangka pemikiran penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, data diambil di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada saat penulis melakukan Praktek Darat (Prada) selama 6 bulan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, di bagian Divisi Kepelautan . Praktek yang penulis laksanakan terhitung mulai tanggal 1 Maret 2018 sampai dengan 28 Agustus 2018.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan penulis di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Jakarta. Berikut informasi umum mengenai Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok :

a. Tempat kedudukan formal

Nama instansi	:	Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok
Alamat	:	Jl. Padamarang No. 4 Tanjung Priok, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia 14310
Telepon	:	(021) 43931364, 43800054
Fax	:	(021) 43931364, 43935405
Email	:	adpelpriok@yahoo.co.id
Penanggung jawab data	:	Capt. Maltus J. Kapistrano, selaku kepala Divisi Kepelautan.

b. Struktur organisasi instansi

Organisasi berfungsi sebagai alat pengendalian manajemen, agar pembagian tugas dan wewenang masing-masing bagian jelas dan sesuai dengan fungsinya.

Adapun struktur organisasi Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok terdapat pada lampiran 1 dan lampiran 2.

B. METODOLOGI PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metodologi pendekatan dan teknik pengumpulan data yang digunakan perlu didukung dengan data yang sebenarnya. Oleh karena itu, dalam pengumpulan data tersebut penulis menggunakan metodologi pendekatan dan teknik pengumpulan data.

1. Metodologi pendekatan

Dalam melakukan penelitian skripsi ini metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2011:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan; sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengumpulkan data serta keterangan yang diperlukan guna melengkapi materi skripsi ini dengan menggunakan “Riset Lapangan”. Penelitian lapangan merupakan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan melalui pengamatan secara langsung serta pengambilan data-data sekunder di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung priok. Dalam penelitian lapangan ini menggunakan teknik sebagai berikut :

a. Studi pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan masalah yang akan dibahas.

b. Survei

Peneliti menggunakan survei dengan angket atau kuesioner yang merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden (format kuesioner terlampir pada lampiran 3). Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden (Sutopo, 2006: 87). Kuesioner yang disebarkan penulis mengacu kepada pedoman penyusunan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004. Dalam pedoman tersebut disediakan kerangka kuesioner berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. SUBJEK PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian skripsi ini, yang menjadi subjek penelitian atau fokus peneliti adalah para pelaut pengguna jasa penerbitan buku pelaut online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Jakarta.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Proses pengolahan data dengan memecah data menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya dipakai untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data, sehingga data menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengolahan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut :

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyeleksi data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan interpretasinya

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

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

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25– 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

(Sumber: KEPMENPAN Nomor *KEP/25/M.PAN/2/2004*)

Guna 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. 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. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

4. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari uraian yang terdapat pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelaotan berupa pelayanan penerbitan buku pelaut *online*

Berdasarkan hasil analisa kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat diketahui belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelaotan berupa pelayanan penerbitan buku pelaut *online*. Hal tersebut dibuktikan lewat rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur atau indikator ‘prosedur pelayanan’ senilai 2,33 dengan nilai konversi 58,25 dengan mutu pelayanan C yaitu kurang baik dan pada unsur atau indikator ‘kejelasan petugas pelayanan’ senilai 2,30 yang memiliki nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) senilai 60,00 dengan mutu pelayanan C yaitu kurang baik.

2. Masih ditemukan belum tercapainya kepuasan pelaut terhadap pelayanan publik penerbitan buku pelaut *online* di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Berdasarkan hasil analisa kuesioner Indeks Kepuasan masyarakat, penilaian pelaut terhadap keseluruhan pelayanan terbukti baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat keseluruhan indikator pelayanan senilai 3,039 yang selanjutnya dikonversikan menjadi 75,97 dengan penilaian mutu ‘B’ yaitu baik. Namun 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 penulis 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*.

3. Apabila kepuasan pelaut tercapai oleh pelayanan yang dilakukan, maka pelayanan pasti baik. Direkomendasikan agar tetap dipertahankan keoptimalan pelayanan dan tetap berinovasi untuk pelayanan yang lebih memuaskan konsumen, dalam hal ini pelaut.
4. Apabila kepuasan pelaut belum tercapai oleh pelayanan yang dilakukan, maka pelayanan pasti kurang baik. Sangat direkomendasikan untuk dilakukan lagi penelitian terkait kepuasan pelaut terhadap pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelautan berupa pelayanan penerbitan buku pelaut *online*

Berdasarkan kesimpulan, disarankan kepada pegawai agar diberikan pelatihan secara berkala mengenai pelayanan publik dan bagaimana menghadapi konsumen, dalam hal ini pelaut, yang memiliki karakter berbeda-beda. Pelatihan ini selanjutnya diikuti dengan pemberian lembar penilaian kerja secara berkala. Penilaian dilakukan oleh atasan dengan strategi menilai tidak selalu diketahui pegawai agar hasil penilaian seakurat mungkin dengan kenyataan di lapangan. Pegawai dengan nilai lembar kerja tinggi perlu diapresiasi agar tercipta motivasi yang tinggi antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan keseluruhan pelayanan menjadi semakin meningkat.

2. Masih ditemukan belum tercapainya kepuasan pelaut terhadap pelayanan publik penerbitan buku pelaut *online* di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Berdasarkan kesimpulan, disarankan kepada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok agar meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur pembuatan buku pelaut *online* lewat media cetak, media elektronik dan media *mainstream*. Sosialisasi media cetak berupa brosur dan pamflet yang dapat disebarakan dikantor dan di kalangan pelaut lewat kerja sama dengan perusahaan-perusahaan pelayaran. Sosialisasi media elektronik berupa pemanfaatan teknologi dan informasi yang semakin cepat dan mudah yaitu artikel atau video sosialisasi lewat akun resmi sosial media kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok di jejaring internet. Dan sosialisasi media *mainstream* yaitu berupa sosialisasi lewat siaran televisi. Hal ini diharapkan akan meminimalisir pelaut yang tidak puas karena harus dipulangkan dokumennya atas kesalahan prosedur atau kekurangan persyaratan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media, 2011.
- Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 3 Tentang *Dokumen Identitas Pelaut*.
- Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang *Dokumen Identitas Pelaut*.
- Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Pasal 4 Tentang *Dokumen Identitas Pelaut*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Keputusan Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 25 tahun 2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Moenir, A.S., Haji. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006.
- Moleong, Lexy, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosda, 2011.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi, 2001.
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi, 2000.

LAMPIRAN 5**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR**

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM per unsur (*)	Nilai Konversi IKM (**)	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	2,33	58,25	C	Kurang Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,17	79,25	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,40	60,00	C	Kurang Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3,00	75,00	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas	2,93	73,25	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	3,00	75,00	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,83	70,75	B	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,97	74,25	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,13	78,25	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,17	79,25	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,30	82,50	A	Sangat Baik
12	Kepastian Jadwal	3,27	81,75	A	Sangat Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2,83	70,75	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,07	76,75	B	Baik

Keterangan :

(*) Nilai IKM per unsur yaitu hasil dari rata-rata nilai per unsur

(**) Nilai konversi IKM per unsur yaitu hasil dari nilai IKM per unsur dikalikan 25

LAMPIRAN 3

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004

I. DATA RESPONDEN (PELAUT)

1. Umur :
2. Jenis kelamin :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Posisi di kapal saat ini :

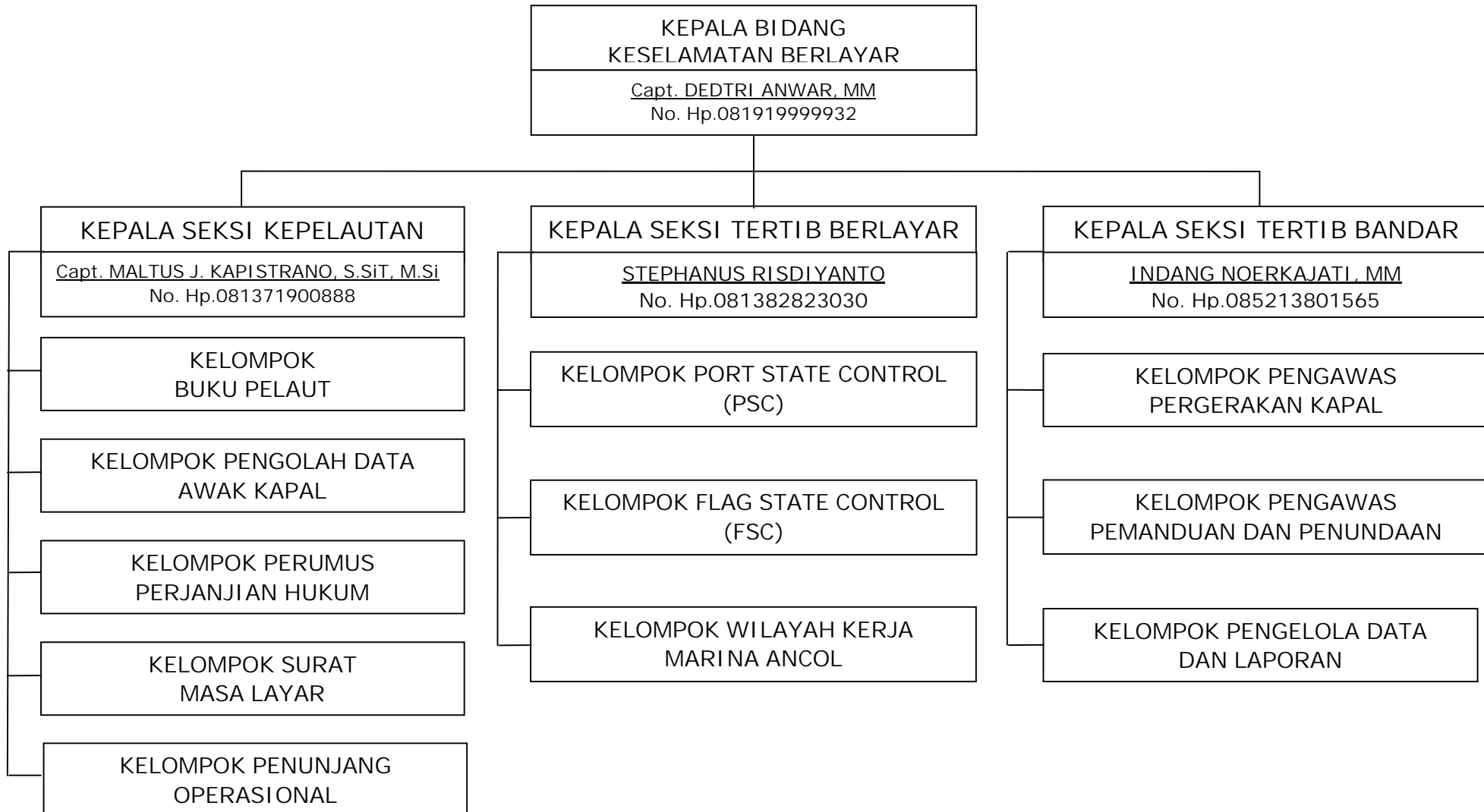
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN BUKU PELAUT ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PRIOK

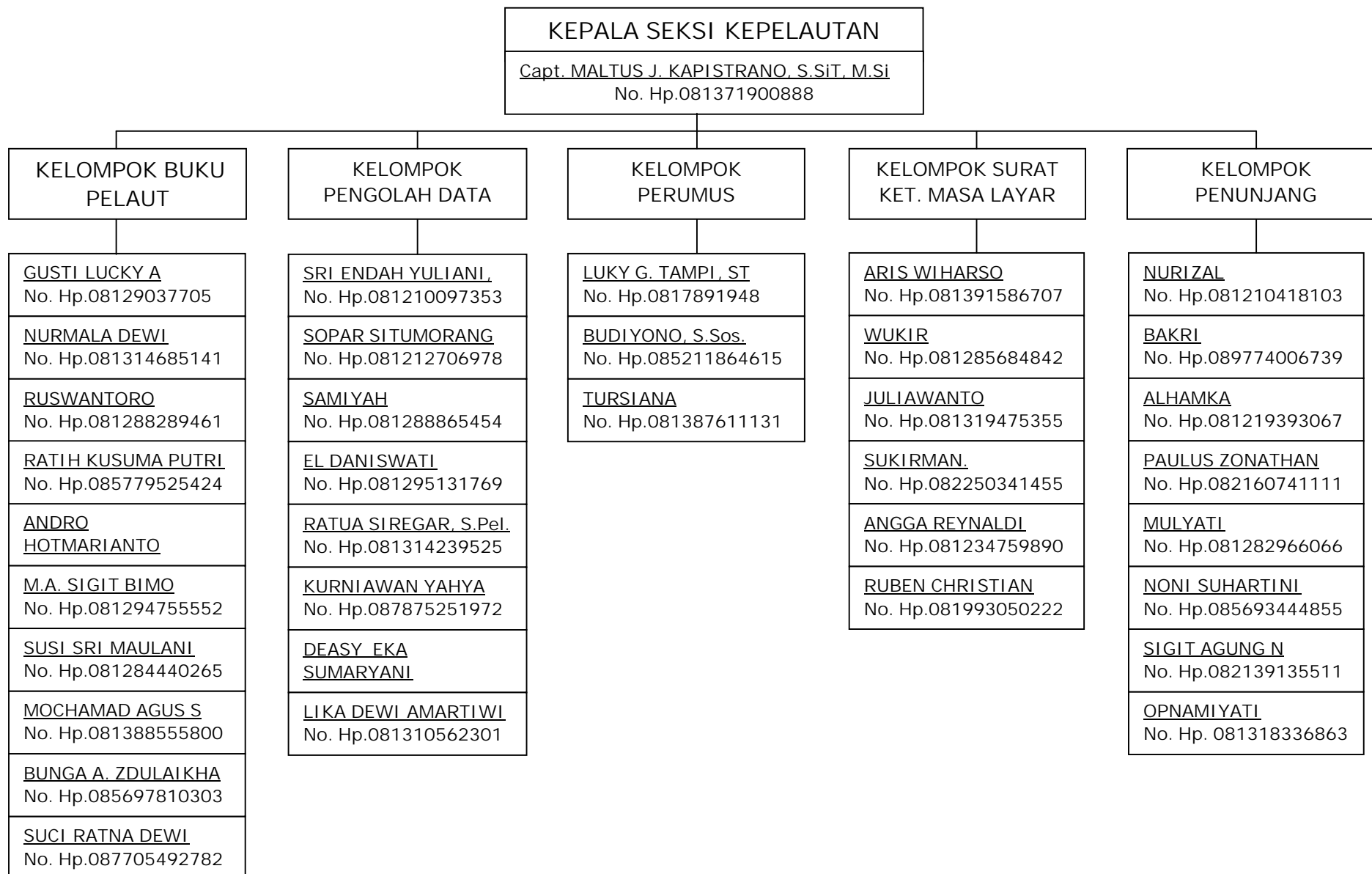
- 1) Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut online di kantor Keysahbandaran Utama Tanjung Priok ?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
- 2) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan pembuatan buku pelaut online dengan jenis pelayanannya di lokasi?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
- 3) Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas kantor yang melayani ?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
- 4) Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan buku pelaut online ?
 - a. Tidak disiplin
 - b. Kurang disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat disiplin

- 5) Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan buku pelaut online ?
 - a. Tidak bertanggung jawab
 - b. Kurang bertanggung jawab
 - c. Bertanggung jawab
 - d. Sangat bertanggung jawab
- 6) Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan buku pelaut online ?
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
- 7) Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan penerbitan buku pelaut online di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok ?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
- 8) Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan penerbitan buku pelaut online di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok ?
 - a. Tidak adil
 - b. Kurang adil
 - c. Adil
 - d. Sangat adil
- 9) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan buku pelaut online ?
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
- 10) Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan penerbitan buku pelaut online ?
 - a. Tidak wajar
 - b. Kurang wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat wajar
- 11) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?
 - a. Selalu Tidak sesuai
 - b. Kadang – kadang sesuai

- c. Banyak sesuai
 - d. Selalu sesuai
- 12) Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan buku pelaut online ?
- a. Selalu Tidak tepat
 - b. Kadang – kadang tepat
 - c. Banyak tepatnya
 - d. Selalu tepat
- 13) Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan pelayanan kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok ?
- a. Tidak nyaman
 - b. Kurang nyaman
 - c. Nyaman
 - d. Sangat nyaman
- 14) Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lingkungan pelayanan kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok ?
- a. Tidak aman
 - b. Kurang aman
 - c. Aman
 - d. Selalu aman

<u>keluhan</u>
<u>Saran dan masukan</u>

STRUKTUR ORGANISASI



LAMPIRAN 4

**PENGOLAHAN DATA KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PRIOK**

NO. RES PON DEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														TOTAL (*)
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	2	42
2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	1	2	44
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	39
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	41
5	2	4	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	46
6	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	38
7	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	44
8	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	48
9	2	4	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	46
10	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	38
11	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43

28	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	44
29	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41
30	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	37
	70	95	72	91	88	91	85	89	94	95	99	98	85	92	TOTAL (**)
	2,33	3,17	2,40	3,03	2,93	3,03	2,83	2,97	3,13	3,17	3,3	3,27	2,83	3,07	NRR (***)
	0,165	0,225	0,170	0,215	0,208	0,215	0,200	0,211	0,222	0,225	0,234	0,232	0,200	0,218	NRR tertimbang (****)
	3,039														NILAI INDEKS PELAYANAN (*****)
	75,97														NILAI IKM

Keterangan :

- (*) Total : Jumlah nilai seluruh pertanyaan kuesioner per responden
- (**) Total : Jumlah keseluruhan tabulasi per unsur IKM
- (***) NRR :
$$\frac{\text{Total}^{**}}{\text{Jumlah responden}}$$
 Nilai rata-rata per unsur IKM
- (****) NRR Tertimbang : Jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 (nilai bobot rata tertimbang IKM)
- (*****) Nilai indeks pelayanan : Jumlah keseluruhan NRR tertimbang dari 14 unsur IKM
- Nilai IKM : Nilai Indeks x nilai dasar (25)

LAMPIRAN 6

TABULASI REKAP HASIL KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO. RES PON DEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN															IDENTITAS RESPONDEN			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	JMLH	UMUR	L/P	PENDID IKAN	POSISI DIKAPAL
1	2	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	2	42	26	L	SMA	AB
2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	1	2	44	32	L	ANT II	MASTER
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	39	24	L	SMA	AB
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	41	23	L	ANT III	3/OFF
5	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	46	30	L	SMA	OS
6	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	38	19	L	D III	-
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	44	19	L	D I	F&B AT.
8	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	48	26	L	SMA	OS
9	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	46	25	L	SMA	WIPER
10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	38	35	L	ANT II	2/OFF
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43	19	L	D I	F&B AT.
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45	20	L	D I	F&B AT.
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	39	20	L	SMA	WIPER

14	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	38	20	L	D III	HOTEL
15	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	43	31	L	SMA	-
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41	29	L	ATT III	3/ENG
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	27	L	ANT IV	MASTER
18	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	49	18	L	SMK	-
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	32	L	D I	ROOMBO Y
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	19	P	D I	F&B AT.
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	19	P	D I	F&B AT.
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	43	19	P	D I	F&B AT.
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	46	19	P	D I	F&B AT.
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	45	19	P	D I	HOUSEKEEP
25	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	49	26	P	SMA	-
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	19	P	SMK	F&B AT.
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	19	P	SMK	F&B AT.
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	44	19	P	D I	F&B AT.
29	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41	30	P	SMA	F&B AT.
30	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	37	20	P	D I	-