

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



SKRIPSI

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM SURAT PERSETUJUAN
SYAHBANDAR (SPS) ONLINE TERHADAP PELAYANAN
PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR DI
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS III LEMBAR**

Oleh :

PUTRYANKA SEPTIANINGSIH

NRP. 463200578

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

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



SKRIPSI
**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM SURAT PERSETUJUAN
SYAHBANDAR (SPS) ONLINE TERHADAP PELAYANAN
PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR DI
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS III LEMBAR**

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

Oleh :
PUTRYANKA SEPTIANINGSIH
NRP. 463200578

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2024**

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



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : PUTRYANKA SEPTIANINGSIH
NRP : 463200578
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN
Judul : PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM SURAT PERSETUJUAN SYAHBANDAR (SPS) ONLINE TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III LEMBAR

Jakarta, 3 Juni 2024

Pembimbing Utama

Drs. SUGIYANTO, M.M

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 19620715 198411 1 001

Pembimbing Pendamping

ROSNA YUHERLINA S, S.Kom., M.M.Tr

Pembina (IV/a)

NIP. 19720503 199803 2 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK

Dr. VIDYA SELASDINI, S.SiT., M.M.Tr

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

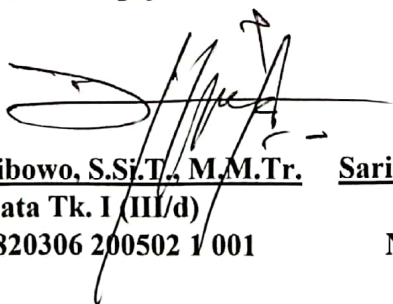
**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : PUTRYANKA SEPTIANINGSIH
NRP : 4 63 20 0578
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM SURAT
PERSETUJUAN SYAHBANDAR (SPS) ONLINE
TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT
PERSETUJUAN BERLAYAR DI KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS III LEMBAR

Ketua Penguji




Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19820306 200502 1 001

Anggota Penguji



Sari Kusumaningrum, S.S., M.Hum
Penata (III/c)
NIP. 19810106 201503 2 001

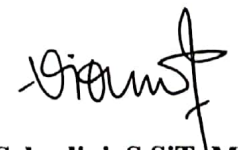
Anggota Penguji



Rosna Yuherlina S, S.Kom., M.M.Tr
Pembina (IV/a)
NIP. 19720503 199803 2 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK



Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr
NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan atas rahmat dan hidayah Allah S.W.T atas karunia, kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta sesuai dengan yang ditetapkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta sebagai salah satu syarat kelulusan program D-IV tahun ajaran 2024.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang Penulis dapatkan selama menjalani praktik darat di Instansi Pemerintah, serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur - literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang Penulis pilih adalah: **“EFEKTIVITAS SISTEM SURAT PERSETUJUAN SYAHBANDAR (SPS) ONLINE TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III LEMBAR”**

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak yang sangat membantu Penulis dalam berbagai hal. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., M.M.Tr., selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Bapak Titis Ari Wibowo, S.SiT, M.M.Tr., selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Bapak Drs. Sugiyanto, MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing, mengarahkan, dan meluangkan waktu dan pikirannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Rosna Yuherlina Siahaan, S.Kom., M.M.Tr., selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu memberikan saran dan nasehat pada proses penulisan skripsi ini, maupun koreksi yang sangat bermanfaat bagi Penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

7. Kedua orang tua yang tersayang dan tercinta Bapak Bambang dan Ibu Nurjannah, adik saya Rizal Fibra Afian dan Rezkykah Maulida serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan moral.
8. Bapak Capt. Purgana, selaku Kepala Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan Kelas III Lembar yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan Prada di KSOP Kelas III Lembar.
9. Seluruh pegawai KSOP Kelas III Lembar, terutama Senior Fikri Al Azhar dan Senior Catur Sukma Wijaya Angkatan LXI yang sudah memberikan banyak ilmu serta pelajaran yang sangat berharga selama penulis melaksanakan Praktik Darat (PRADA).
10. Teman-teman angkatan LXIII Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, terima kasih atas suka-dukannya selama ini, khususnya KALK IV D & KALK VIII A terima kasih untuk cerita indahny.
11. Teman-teman penghuni J203 (Khusnul, Lelly, Nabila Salwa, Nurul, Almira, Melva, Lareta, Nastiti) terima kasih atas segala bantuan, motivasi, kebersamaan dan cerita indahny.
12. Teman-teman taruni Angkatan 63 untuk semua cerita suka dan duka, menemani dan membantu penulis menyusun skripsi serta kebersamaan yang harmonis.
13. Serta semua pihak yang saya tidak bisa sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu saya dan selalu memberikan dukungan moral.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati Penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dan berguna dalam kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan menjadi sumbangsih bagi siapa pun terhadap kemajuan dunia maritim di masa yang akan datang.

Jakarta, 3 Juni 2024

Penulis

PUTRYANKA SEPTIANINGSIH
NRP. 463200578/K

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	3
C. BATASAN MASALAH	3
D. RUMUSAN MASALAH	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	3
F. SISTEMATIKA PENULISAN	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL	6
B. TEORI	7
C. KERANGKA PEMIKIRAN	16
D. HIPOTESIS	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	19
B. METODE PENDEKATAN	19
C. SUMBER DATA.....	20
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	20
E. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING	23
F. TEKNIK ANALISIS DATA.....	24

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA	32
B. ANALISIS DATA	39
C. PEMBAHASAN.....	55
D. PEMECAHAN MASALAH	56

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN	58
B. SARAN	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	21
Tabel 3. 2.....	23
Tabel 3. 3.....	26
Tabel 3. 4.....	30
Tabel 4. 1.....	39
Tabel 4. 2.....	40
Tabel 4. 3.....	41
Tabel 4. 4	41
Tabel 4. 5	42
Tabel 4. 6	43
Tabel 4. 7	43
Tabel 4. 8.....	45
Tabel 4. 9.....	45
Tabel 4. 10.....	46
Tabel 4. 11.....	47
Tabel 4. 12.....	47
Tabel 4. 13.....	48
Tabel 4. 14.....	49
Tabel 4. 15.....	50
Tabel 4. 16.....	51
Tabel 4. 17.....	51
Tabel 4. 18.....	52
Tabel 4. 19.....	53
Tabel 4. 20.....	54
Tabel 4. 21.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	35
-------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	62
Lampiran 2	64
Lampiran 3	65
Lampiran 4	67
Lampiran 5	71
Lampiran 6	72
Lampiran 7	73
Lampiran 8	74
Lampiran 9	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kecanggihan teknologi yang ada di dunia ini merupakan sesuatu yang sangat membantu dalam berbagai hal. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi berkembang dengan pesat sehingga memunculkan inovasi - inovasi yang luar biasa. Inovasi tersebut salah satunya adalah sistem. Sistem menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan perangkat unsur yang berkaitan untuk membangun sebuah totalitas. Secara khusus dalam bidang pelayanan pastinya memerlukan sistem yang tepat untuk pelayanan kepada pengguna jasa. Hendaknya sistem dapat digunakan dengan sebaik mungkin agar tercapainya suatu tujuan terutama di bidang pelayanan. Dalam hal pelayanan, Kementerian Perhubungan telah membangun suatu sistem untuk mempermudah pengguna jasa melalui sistem SPS Online (Surat Persetujuan Syahbandar Online). Surat Persetujuan Syahbandar Online (SPS Online) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien serta transparan kepada pelaku usaha. Peningkatan pelayanan yang terus dilakukan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa memiliki efek yang signifikan dalam keberhasilan suatu pelayanan. Dalam meningkatkan suatu pelayanan maka sistem SPS Online (Surat Persetujuan Syahbandar Online) ini dimaksudkan untuk melakukan percepatan atas penyelesaian proses dan peningkatan efektivitas dan kinerja penanganan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang terutama dalam mendorong proses percepatan *Port Clearance*.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 154 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar Secara Online, terdapat 3 (tiga) pelayanan yang ada pada sistem SPS Online yaitu Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (*Clearance-in*), Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal di Pelabuhan, serta Surat Persetujuan Berlayar (*Clearance-out*). Setiap kapal yang berlayar

wajib memiliki Surat Persetujuan Berlayar yang diterbitkan oleh Syahbandar setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan, Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar terhadap setiap kapal yang berlayar. Melihat dari pengertian tersebut, maka Syahbandar memiliki kewenangan untuk menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dulunya dilakukan secara manual yang dimana sangat menyita waktu dalam pengecekan kelengkapan dokumen untuk kapal yang akan berangkat. Menindaklanjuti hal ini Kementerian Perhubungan melalui Jendral Perhubungan Laut pada sub bagian Direktorat Lalu Lintas Angkutan Laut dan Direktorat Kesatuan Penjaga Laut dan Pantai memberikan upaya untuk membantu percepatan pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yaitu dengan membangun sistem Surat Persetujuan Syahbandar Online (SPS Online). Namun, ada beberapa hal yang penulis amati selama praktik darat, yaitu belum efektifnya pelayanan di KSOP Kelas III Lembar dalam penerbitan SPB dengan menggunakan sistem SPS Online dikarenakan kurangnya kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem SPS online yang dapat memengaruhi penerbitan SPB selama pengguna jasa menggunakan pelayanan SPB.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat topik pembahasan dengan judul :

PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM SURAT PERSETUJUAN SYAHBANDAR (SPS) ONLINE TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III LEMBAR.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa hal yang menjadi pokok permasalahan yang terdapat di dalam skripsi ini, yaitu:

1. Belum optimalnya kualitas pelayanan KSOP Kelas III Lembar dalam penerbitan SPB dengan menggunakan sistem SPS Online.
2. Kurangnya kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem SPS online.
3. Petugas mempunyai tugas rangkap dalam pelayanan SPB.
4. Pengguna jasa belum memahami persyaratan penerbitan SPB secara optimal.
5. Kurangnya pemberian *reward* dan *punishment* kepada seluruh pegawai KSOP Kelas III Lembar yang.

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, maka dapat diambil batasan masalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kualitas pelayanan KSOP Kelas III Lembar dalam penerbitan SPB dengan menggunakan sistem SPS Online.
2. Kurangnya kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem SPS Online.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan batasan masalah tersebut diatas, maka penulis telah merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Sejauh mana upaya KSOP Kelas III Lembar dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan penerbitan SPB dengan menggunakan sistem SPS Online?
2. Seberapa besar kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem SPS Online?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui upaya KSOP Kelas III Lembar dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan penerbitan SPB dengan menggunakan sistem SPS Online.
- b. Untuk mengetahui penyebab dari kurangnya kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem SPS Online.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

a. Manfaat teoritis

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis terutama tentang pengaruh efektivitas sistem Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) online terhadap pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar.

b. Manfaat praktis

Di harapkan sebagai masukan kepada KSOP Kelas III Lembar supaya keefektifan sistem Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) online digunakan sebaik - baiknya untuk mempengaruhi pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistematika penulisan skripsi ini untuk memudahkan pembaca supaya dapat mengerti tentang uraian dan analisis permasalahan yang dibahas, sistematika ini dibagi dalam lima bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa subbab yang keseluruhan materinya merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan.

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi hal-hal yang berkaitan dengan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan. Latar belakang berisi tentang kondisi nyata, kondisi seharusnya yang terjadi serta alasan pemilihan judul. Perumusan masalah adalah uraian masalah yang diteliti. Tujuan penelitian berisi tujuan yang akan dicapai melalui kegiatan penelitian ini. Manfaat penelitian berisi uraian tentang manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian. Sistematika penulisan berisi susunan bagian skripsi dimana bagian yang satu dengan bagian yang lain saling berkaitan dalam satu runtutan pikir.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang landasan teori yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan

pengertian dan penjelasan yang berkaitan dengan penelitian yang berisikan Pengertian/Definisi Operasional, Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengenai metodologi penelitian berisikan Waktu Dan Tempat Penelitian, Metode Pendekatan, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling dengan mengungkapkan cara yang dilakukan untuk pengumpulan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas pokok masalah penelitian. Penulis akan membahas tentang Deskripsi Data, Analisis Data, Pembahasan, Pemecahan Masalah, laporan mengenai hasil-hasil yang diperoleh yaitu bagian pertama berisi uraian mengenai karakteristik tiap-tiap variabel dan bagian kedua memuat uraian tentang hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi Kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian, dan Saran merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL

Pengertian dan definisi operasional yang dituliskan dalam skripsi ini adalah pengertian definisi yang digunakan lebih dari 1 (satu) kali, yang memerlukan penjelasan agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda.

1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengaruh memiliki beberapa pengertian, antara lain:

a. Pengaruh (Nomina):

- 1) Daya atau kekuatan yang dimiliki seseorang atau sesuatu yang dapat mempengaruhi orang lain atau yang lainnya.
- 2) Dampak atau perubahan yang ditimbulkan oleh suatu kejadian atau keadaan terhadap hal lain.

b. Pengaruh (Verba):

- 1) Mempengaruhi atau memberikan pengaruh.
- 2) Menyebabkan perubahan atau dampak pada suatu hal atau individu.

2. Efektivitas

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata efektif mempunyai 3 (tiga) arti yaitu, arti pertama adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua adalah manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif diambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif yang berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur. Jadi, efektivitas ialah keberpengaruhan atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu.

3. Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain

seperti tamu atau pembeli.

4. Penerbitan

Penerbitan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses, cara, perbuatan menerbitkan. Maksud dari penerbitan adalah pekerjaan menerbitkan atau mengeluarkan (buku, majalah, surat, sertifikat, dan sebagainya) dalam bentuk media cetak, daring dan lain-lain.

5. Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.

6. Sistem Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) Online

Surat Persetujuan Syahbandar Online yang selanjutnya disebut dengan SPS Online adalah suatu sistem pelayanan surat persetujuan Syahbandar atau perizinan di bidang kesyahbandaran pada kantor Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut secara online.

7. Pelabuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

B. TEORI

Untuk mempermudah pemahaman akan teori-teori yang penulis gunakan pada skripsi ini, maka penulis membuat teori yang diambil dari beberapa referensi seperti Undang-Undang, Peraturan Menteri, Peraturan Pemerintah, jurnal, buku, teori serta pendapat ahli mengenai hal tersebut.

1. Pelabuhan

a. Pengertian Pelabuhan

- 1) Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang

kelancaran, keamanan, ketertiban arus lalu lintas kapal dan tempat perpindahan antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

- 2) Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.
- 3) Menurut Prof. Dr. H. Djamaludin, M.Sc. (2018), Pelabuhan adalah suatu fasilitas di tepi pantai yang memberikan pelayanan kegiatan penumpang dan barang, baik dari kapal laut, sungai, danau, maupun udara.

b. Fungsi dan peran pelabuhan

- 1) Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan, pelabuhan memiliki peran sebagai :
 - a) Jaringan Transportasi sesuai dengan hirarkinya.
 - b) Pintu gerbang kegiatan perekonomian
 - c) Penunjang kegiatan Industri atau Perdagangan
 - d) Tempat distribusi, produksi dan konsolidasi muatan dan barang.
 - e) Tempat alih moda transportasi.
- 2) Menurut Undang-undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, fungsi sebuah pelabuhan memiliki 4 fungsi yaitu sebagai tempat Pertemuan (*Interface*), Mata rantai (*Link*), Pintu Gerbang (*Gateway*), Entitas Industri (*Industri Entity*) :
 - a) *Interface* (Pertemuan) yaitu pelabuhan sebagai tempat pertemuan dua moda/sistem transportasi darat dan laut sehingga pelabuhan harus dapat menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa yang dibutuhkan untuk perpindahan barang/penumpang ke

angkutan darat seperti truk atau kereta api atau sebaliknya. Barang-barang yang sudah memasuki area pelabuhan maka, barang tersebut di muat ke kapal. Didalam pelabuhan banyak bertemu setiap kepentingan maupun keperluan dan di setiap kepentingan tersebut akan ada transaksi maka dari itu didalam pelabuhan juga terdapat bank untuk melakukan transaksi tersebut. Di dalam pelabuhan juga terdapat kegiatan pemerintahan seperti Syahbandar sebagai pemeriksa keselamatan pelayaran, Bea Cukai memungut bea masuk, Otoritas Pelabuhan sebagai pengaturan, pengendalian dan pengawas kegiatan di pelabuhan dan Karantin memeriksa kesehatan pada hewan.

- b) *Link* (mata rantai) yaitu pelabuhan merupakan mata rantai dari sistem transportasi, sehingga pelabuhan sangat mempengaruhi kegiatan transportasi keseluruhan.
- c) *Gateway* (Pintu Gerbang) yaitu pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang perekonomian suatu negara/daerah. Peredaran barang yang berada di Indonesia sangat besar jumlahnya yang di angkut melalui kapal maka, pelabuhan merupakan pintu terdepan perekonomian suatu negara. Barang yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri dikirim melalui pelabuhan sehingga dapat memegang peranan penting bagi perekonomian suatu negara atau daerah.

2. Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

a. Pengertian

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan, yang dimaksud dengan Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. Melihat dari pengertian tersebut maka Syahbandar memiliki kewenangan untuk menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar. Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar merupakan suatu kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar berdasarkan surat pernyataan Nakhoda (Master Sailing Declaration). Sebelum kapal

berlayar diperlukan surat pernyataan yang dibuat oleh Nakhoda yang menerangkan bahwa kapal, muatan dan awak kapalnya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim untuk berlayar ke pelabuhan tujuan.

Menurut Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1 menerangkan bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki surat persetujuan berlayar yang dikeluarkan oleh Syahbandar. Surat persetujuan berlayar (SPB) akan dianggap tidak berlaku apabila kapal dalam waktu 24 jam setelah surat persetujuan berlayar diterbitkan, kapal tidak segera bertolak dari pelabuhan. Surat Persetujuan Berlayar dapat ditunda penerbitannya oleh Syahbandar apabila ternyata kapal tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal atau terdapat pertimbangan cuaca buruk yang dapat mengganggu keselamatan dan keamanan pelayaran. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa kapal dalam keadaan laik laut atau keadaan kapal telah memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu.

Berdasarkan Pasal 219 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, diatur bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki surat persetujuan berlayar yang di keluarkan oleh Syahbandar. SPB itu sendiri adalah Dokumen Negara yang di keluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan:

- 1) Kelaiklautan Kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratankeselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal, dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu. dan pejabat Pemeriksa Kelaiklautan Kapal adalah

pejabat Kesyahbandaran yang ditunjuk, dan telah memiliki kualifikasi dan kompetensi di bidang Kesyahbandaran.

- 2) Kewajiban lainnya adalah kewajiban pembayaran atas jasa pelayanan kepelabuhanan, jasa pengawasan di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran yang berlaku di bidang pelayaran, kewajiban SPB ini berlaku untuk semua jenis dan ukuran kapal, kecuali kapal perang dan kapal Negara.

b. Standar Pelayanan

1. Dasar Hukum

- a) Undang - undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- b) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan
- d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

2. Persyaratan Pelayanan

- a) Surat Permohonan dari agen Pelayaran
- b) Memorandum dari seksi Status Hukum & Sertifikasi Kapal
- c) LK3 dari seksi LLAL & Usaha Kepelabuhanan
- d) Buku Kesehatan dari Kantor Kesehatan Pelabuhan
- e) Surat Pernyataan dari Nahkoda
- f) Kapal wajib pandu melampirkan form 1A

3. Biaya / Tarif

- a) Pembayaran SBNP dari bendahara PNB
- b) Pembayaran VTS dari petugas VTS Disnav
- c) Pembayaran Jasa labuh tambat dari seksi LLAL & Usaha Kepelabuhanan

c. Penundaan, Pencabutan dan Pembebasan SPB (Port Clearance)

Syahbandar dapat menunda, membebaskan dan mencabut SPB apabila:

1) Pembebasan Surat Persetujuan Berlayar

Pembebasan Surat Persetujuan Berlayar berlaku bagi kapal-kapal dalam keadaan kapal yang untuk sementara berlayar keluar pelabuhan dengan tujuan memberikan bantuan pertolongan kepada kapal yang berada dalam bahaya, kapal yang berlayar dalam batas pelabuhan, kapal yang melakukan percobaan berlayar dan Kapal yang menyinggahi pelabuhan karena keadaan darurat.

Pembebasan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) diberikan kepada Nakhoda setelah pemilik atau operator kapal atau badan usaha yang ditunjuk menjadi agen kapal menyampaikan permohonan tertulis kepada Syahbandar. Dalam memberikan pembebasan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) Syahbandar wajib menerbitkan surat pembebasan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

2) Penundaan SPB (*Port Clearance*)

Dalam hal kondisi cuaca pada perairan yang akan dilayari kapal dapat membahayakan keselamatan berlayar, Syahbandar dapat menunda pemberangkatan kapal. Penundaan keberangkatan kapal melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari waktu tolak yang telah ditetapkan, pemilik atau operator kapal atau badan usaha yang ditunjuk menjadi agen kapal wajib mengajukan surat permohonan ulang penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) kepada Syahbandar.

3) Pencabutan terhadap Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*)

Pencabutan terhadap Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) telah diterbitkan dapat dilakukan oleh Syahbandar, apabila :

- a) Kapal tidak berlayar meninggalkan pelabuhan, melebihi 24 jam dari batas waktu tolak yang telah ditetapkan.
- b) Kapal melakukan kegiatan di pelabuhan yang mengganggu kelancaran.

- c) Lalu lintas kapal, membahayakan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim; dan/atau perintah tertulis dari pengadilan negeri.
- d) Syahbandar dalam melakukan pencabutan surat persetujuan Berlayar wajib menerbitkan pencabutan surat tersebut sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

3. Pelayanan

a. Pengertian

Pelayanan secara umum dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat.

Ada beberapa pengertian pelayanan menurut para ahli yaitu :

- 1) Menurut Batara, dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.
- 2) Menurut Invancevich, dalam Karlina, Rosanto, dan Saputra (2019:7) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan”.
- 3) Menurut Lovelock dan Wirtz (2019:9) bahwa Pelayanan adalah tindakan atau penawaran yang dapat diidentifikasi yang melibatkan suatu tindakan ekonomi oleh suatu penyedia yang bertujuan menghasilkan kepuasan pelanggan dan menghasilkan perubahan yang diinginkan pada pelanggan atau asetnya.
- 4) Menurut H.N. Casson dalam Rangkuti (2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

b. Karakteristika Pelayanan

Menurut Kotler dalam Atmadjati (2018:3) mengemukakan bahwa karakteristik pelayanan jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

1) Tidak berwujudnya jasa

Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa di lihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat meningkat.

2) Tidak dapat dipisahkan

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetap ada.

3) Heterogenitas

Standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain, artinya kualitas jasa tergantung pada siapa yang memberikan demikian pula kapan, dimana, dan bagaimana jasa itu diberikan.

4) Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi

Pelayanan cepat hilang tidak bisa di simpan dan berubah-ubah menurut musim, jam, dan hari.

c. Proses Pelayanan

Menurut Gondroos dalam Atmadjati (2018:18-19), pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1) *Core service*

Core Service adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri.

2) *Facilitating Service*

Facilitating Service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “*check in*” dalam penerbangan. *Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.

3) *Supporting Service*

Supporting Service adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

4. Efektivitas

- a. Menurut Peter Checkland (2019:21), efektivitas sistem dapat diartikan sebagai sejauh mana sistem dapat mencapai tujuannya dan memberikan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan.
- b. Menurut Russell L. Ackoff (2019:16), efektivitas sistem didefinisikan sebagai kemampuan sistem untuk mencapai tujuannya dalam konteks yang diinginkan.
- c. Menurut Mardiasmo (2021:5) menjelaskan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak *outcome* dari keluaran *output* program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

5. Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) Online

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 154 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar Secara Online, Surat Persetujuan Syahbandar Online yang selanjutnya disebut dengan SPS Online adalah suatu sistem pelayanan surat persetujuan Syahbandar atau perizinan di bidang kesyahbandaran pada kantor Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut secara online. Pelayanan SPS Online terdiri atas :

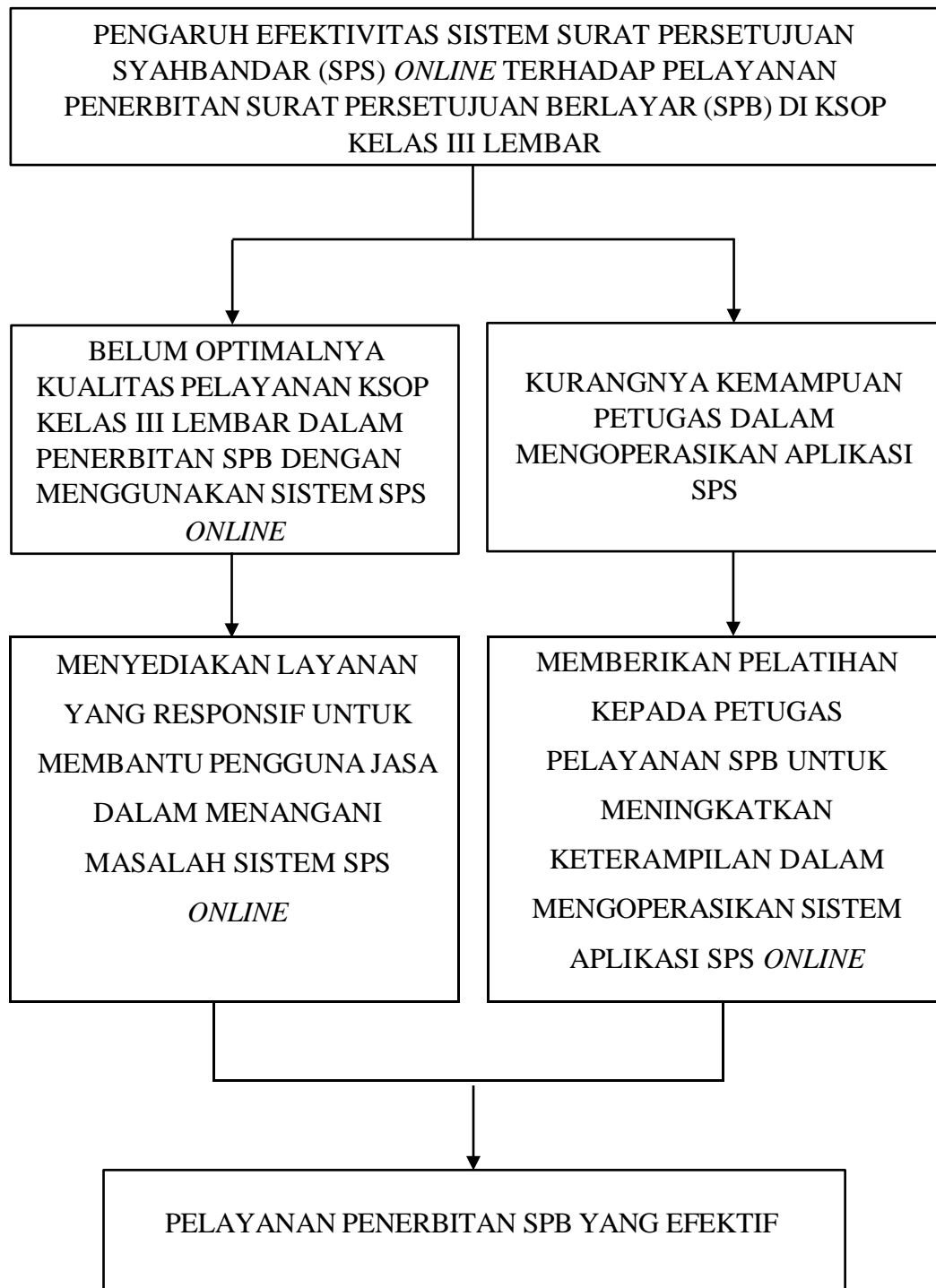
- a. Pelayanan Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (*Clearance-in*);
- b. Pelayanan Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal di Pelabuhan; dan
- c. Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (*Clearance-out / Port Clearance*).

Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar Online (SPS) Online dilakukan dengan sistem elektronik melalui Portal Syahbandar, Portal Syahbandar adalah sistem pelayanan surat persetujuan Syahbandar pada kantor Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut melalui sistem online yaitu dengan nama domain <http://syahbandar.dephub.go.id>.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Menurut Sugiyono (2019:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Penelitian ini menjelaskan apakah ada pengaruh efektivitas sistem SPS online terhadap pelayanan penerbitan SPB pada KSOP Kelas III Lembar. Agar dapat memahami alur pikir, perlu adanya kerangka pemikiran yang jelas.

Kerangka Pemikiran



D. HIPOTESIS

Hipotesis yang dijelaskan oleh Raihan (2017:62) yaitu dugaan atau kesimpulan sementara tentang hubungan atau perbedaan antar variabel atau fenomena yang diteliti. Hipotesis digunakan untuk menguji teori. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis membuat hipotesis dari topik yang disajikan untuk memberikan jawaban sementara sebagai berikut :

1. Hipotesis Observasi (H_0)

Hipotesis Nol menurut Jemmy Rumengan (2018:29) merupakan preposisi/dalil yang menyatakan suatu hubungan yang pasti antara dua variabel. Secara umum pernyataan nol dinyatakan sebagai tidak ada hubungan (signifikan) antara dua variabel atau tidak ada perbedaan antara dua kelompok.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh efektivitas sistem SPS Online terhadap pelayanan penerbitan SPB.

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

Menurut Jemmy Rumengan (2018:29), Hipotesis Alternatif merupakan lawan dari hipotesis nol adalah suatu pernyataan yang menyatakan suatu hubungan antara dua variabel atau menyatakan perbedaan-perbedaan antara dua variabel.

H_a : Terdapat pengaruh efektivitas sistem SPS Online terhadap pelayanan penerbitan SPB.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada saat penulis melakukan Praktik Darat selama 4 bulan terhitung dari 8 Mei 2023 sampai dengan 11 Agustus 2023 di Kantor Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan Kelas III Lembang.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan penulis adalah Kantor Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan Kelas III Lembang. Berikut data dari tempat penelitian yang penulis dapat :

Nama Instansi : Kantor KSOP Kelas III Lembang
Alamat : Jln. Raya Pelabuhan Lembang, Lombok Barat 83364
Telepon : (0370) 681187
Fax : (0370) 681019
Email : adpellembang@yahoo.co.id

B. METODE PENDEKATAN

Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019:16), adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang akan digunakan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik.

C. SUMBER DATA

Menurut Sugiyono (2019:194), Sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti. Dan data sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer. Menurut Sugiyono (2019:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan kuesioner atau angket dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Sugiyono (2019:80) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam hal ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Komunikasi Tidak Langsung (Angket/Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2019:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode survei melalui angket, yaitu penelitian yang menggunakan metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang memuat daftar pertanyaan tentang permasalahan yang sedang diteliti dan meminta kesediaan responden untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut dengan memilih satu tanggapan yang sudah disediakan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* (1,2,3,4,5).

Untuk penelitian ini, penulis memberikan kuesioner kepada seluruh pegawai kantor KSOP Kelas III Lembar. Di dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden terdiri dari 2 bagian pertanyaan berupa :

- a. Bagian 1 berisikan 15 pernyataan mengenai efektivitas
- b. Bagian 2 berisikan 15 pernyataan mengenai pelayanan

Untuk pernyataan kuesioner dibuat berdasarkan instrumen sesuai dengan variabel penelitian. Adapun instrumen yang dipakai penulis untuk penelitian sebagai :

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Efektivitas (X)	Ketetapan Waktu	Pegawai selalu memanfaatkan waktu kerja secara efektif	1
		Pegawai selalu datang tepat waktu	2
		Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	3
	Sarana dan Prasarana	Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan secara efektif	4
		Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan sesuai dengan fungsinya	5
		Tersedianya jaringan internet yang memadai	6
	Sumber Daya Manusia	Pegawai memiliki tanggung jawab pekerjaan masing-masing	7
		Pegawai selalu bekerja sesuai tanggung jawab yang sudah ditentukan	8
		Jumlah pegawai yang bekerja dalam suatu pekerjaan	9
	SOP	Pegawai selalu bekerja sesuai dengan SOP	10
		Pegawai selalu meminimalisir kesalahan pada saat bekerja	11
		Hasil kerja yang dihasilkan selalu sesuai dengan SOP	12
	Pemahaman Sistem	Pegawai dapat menggunakan sistem SPS dengan baik	13
		Komitmen pegawai dalam pemahaman sistem	14
		Kesesuaian hasil dengan kebutuhan pengguna jasa	15

Pelayanan (Y)	Berwujud (<i>Tangibel</i>)	Kemudahan akses pengguna jasa dalam permohonan pelayanan	1
		Pegawai memberikan pelayanan dalam kondisi lingkungan yang nyaman	2
		Fasilitas dan penampilan pegawai dalam melayani pengguna jasa	3
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pegawai secara konsistensi memberikan kualitas pelayanan	4
		Pegawai menyampaikan informasi yang tepat	5
		Kemampuan pegawai dalam proses pelayanan	6
	Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	Kesigapan pegawai setiap pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan	7
		Pegawai memiliki kompetensi dan keahlian dalam pelayanan	8
		Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, cepat, dan tepat	9
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pegawai memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna jasa	10
		Pegawai memastikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan	11
		Pegawai memiliki kepercayaan dan kredibilitas dalam pelayanan	12
	Empati (<i>Empathy</i>)	Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna jasa	13
		Pegawai memahami kebutuhan dan keinginan pengguna jasa	14
		Kesediaan untuk mendengarkan keluhan dan masukan dari pelanggan	15

Instrumen di atas yang akan dijadikan pertanyaan kuesioner yang diberikan bobot nilai menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2019:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Variabel penelitian yang

akan diukur dijadikan indikator yang dapat dipakai sebagai tolak ukur untuk membuat pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian dengan skala penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Studi Pustaka

Sugiyono (2019: 291) mengatakan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah. Studi pustaka merupakan cara pengumpulan data dengan membaca, meneliti, mengutip dari media seperti buku-buku referensi, literatur atau hasil penelitian yang sudah ada.

E. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING

1. Populasi

Sugiyono (2019:130) mengemukakan bahwa populasi sebagai wilayah secara umum yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya. Untuk populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai KSOP Kelas III Lembar.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2019:91) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, di mana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Dikarenakan jumlah populasi yang peneliti ambil relatif kecil, maka peneliti menggunakan sampel jenuh.

Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3. Teknik sampling

Menurut Sugiyono (2019:128) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability sampling dan Non-Probability sampling. Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti akan menggunakan metode Non-Probability Sampling. Menurut Sugiyono (2019:131) Non-Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2019:318) analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Setelah semua kuesioner selesai terisi dan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner. Data dari kuesioner merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar menjadi informasi yang berguna bagi penelitian. Dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab perumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Data dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif sebagai berikut :

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019:22) analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau melampirkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisa statistik deskriptif digunakan untuk mengemukakan tentang data diri responden, yang diperoleh dan jawaban responden melalui kuesioner. Dalam

penelitian ini, penulis menggunakan analisis statistik deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya dilakukan mengklarifikasikan terhadap jumlah skor dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden. Kemudian, data yang diperoleh dari jawaban responden tersebut dihitung persentasinya.

Untuk keperluan analisis, maka jawaban diberi nilai dari 1-5 yaitu:

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) : Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Dalam mengukur penelitian per responden menjawab mengenai seluruh item pernyataan variabel yang telah diberi bobot, dengan menggunakan rumus penilaian interval kelas rata-rata dan dapat menghitung panjang kelas interval sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}} \longrightarrow p = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Keterangan :

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyaknya Kelas Interval : 5

Berikut tabel rata-rata jawaban responden yang telah menjawab kuesioner.

Tabel 3.3

Tabel Rata-rata Jawaban Responden

4,20-5,00	Sangat Baik (SB)
3,40-4,19	Baik (B)
2,60-3,39	Kurang Baik (KB)
1,80-2,59	Tidak Baik (TB)
1,00-1,79	Sangat Tidak Baik (STB)

Untuk menyusun skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif, yaitu teknik yang menganalisis data dengan cara

menyampaikan data-data yang ada dengan sejelas-jelasnya beserta masalah yang ada di dalam skripsi ini.

2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang mengungkapkan hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik. Adapun alat verifikatif yang digunakan adalah program SPSS 29.00. SPSS singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*

3. Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2019:363) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji coba angket perlu dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas isi dari angket tersebut.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019:175) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Dalam mencari nilai korelasi, makapenulis menggunakan rumus Pearson Product Moment, dengan rumus sebagaiberikut :

Rumus Validitas = Rumus Koefisien Korelasi

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

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor dalam distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor dalam distribusi Y
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor
- N = Jumlah subjek atau banyaknya responden

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dimana n adalah jumlah sampel. Jika r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} maka data bisa dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis butir.

Pengambilan keputusan :

- 1) Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan penelitian tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r_{hitung} negatif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan penelitian tersebut dinyatakan tidak valid

Hasil nilai koefisien korelasi yang baik adalah di atas 0,3 (cukup baik), dan di atas 0,4 (baik) dan jika korelasi yang dihasilkan kurang baik adalah lebih kecil dari 0,3. Sehingga item-item pertanyaan yang diuji dikatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian, dengan kata lain item valid jika koefisien korelasi antar skor item dengan skor totalnya positif dan signifikan dengan p - value $\leq 0,5$. dengan demikian semakin tinggi nilai koefisien suatu item menunjukkan semakin tinggi validitas item tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019:176) hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

$$r = \left(\frac{\sum XY}{N} \right) \left(1 - \frac{\sum X^2}{N^2} \right)$$

Keterangan :

α = Koefisien keandalan Alpha

\square = Jumlah butir instrument

$\sum \square \square$ = Jumlah varians skor per butir

$\square \square$ = Varian total

Dengan *degree of freedom* (df) = (n-2) dan = 0,60 maka :

1. Jika r_{α} positif dan $r_{\text{tabel}} > r_{\alpha}$, maka kuesioner sebagai alat ukur reliable
2. Jika r_{α} positif dan $r_{\text{tabel}} < r_{\alpha}$, maka kuesioner dinyatakan tidak reliable

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. *Repeated measure* atau pengukuran ulang

Objek penelitian akan disodori soal yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah jawabannya sama atau tidak.

2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja

Pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. *Software* SPSS menyediakan fasilitas ini dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α).

Peneliti melakukan reliabilitas dengan menghitung koefisien Cronbach Alpha dari masing-masing variabel. Suatu instrumen penelitian mengindikasikan memiliki reliabilitas yang memadai jika koefisien Alpha Cronbach lebih besar atau sama dengan >0,60.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2019:260) analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen. Dalam penelitian ini, persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas sistem SPS *online* (X) terhadap pelayanan penerbitan SPB (Y), dengan menggunakan rumus regresi linear yaitu :

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$b = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}$$

Keterangan :

\hat{Y} = Variabel Dependen (Pelayanan)

X = Variabel Independen (Efektivitas)

a = bilangan konstanta

b = angka arah atau koefisien regresi

Menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen, bila b (+) maka naik sebaliknya bila b (-) maka terjadi penurunan.

5. Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk menemukan hubungan atau pengaruh suatu hubungan antar variabel yang mempengaruhi (independent variable) dengan variabel terikat atau yang dipengaruhi (dependent variable) yang dinyatakan dengan rumus :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n})(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n})}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

X = Independen Variabel (Efektivitas)

Y = Dependen Variabel (Pelayanan)

Kuat atau tidaknya hubungan antara variabel nilai efektivitas terhadap pelayanan dapat dinyatakan dalam nilai sistematis yang berkisar $-1 < r < 1$ yang artinya :

- a. Bila $r = 0$ atau mendekati 0, maka korelasi antar dua variabel tidak terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y atau hubungan

antar variabel sangat lemah.

- b. Bila $r = +1$ atau mendekati $+1$, maka korelasi antara variabel X dengan variabel Y sangat kuat dan searah serta dikatakan positif.
- c. Bila $r = -1$ atau mendekati -1 , maka korelasi antara variabel X dengan variabel Y sangat kuat dan berlawanan arah serta dikatakan negatif.

Sebagai penafsiran akan koefisien korelasi yang ditentukan besar dan kecilnya, maka berpedoman yang digunakan adalah :

Tabel 3.4
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.19	Korelasi Sangat Rendah
0.20 – 0.39	Korelasi Rendah
0.40 – 0.59	Korelasi Sedang
0.60 – 0.79	Korelasi Kuat
0.80 – 1.00	Korelasi Sangat Kuat

6. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (r^2) atau koefisien penentu (KP) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak perubahan variabel independen (X) terhadap dependen (Y) digunakan perhitungan koefisien determinasi dengan rumus :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Besarnya koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis Koefisien Determinasi sebagai berikut:

- a. Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat lemah.
- b. Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat kuat.

7. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menurut Sugiyono (201:187) adalah uji hipotesis berbanding terbalik dan pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} terhadap t_{tabel} untuk mengetahui nilai t_{hitung} digunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- t : Distribusi t
- r : Koefisien korelasi parsial
- r^2 : Koefisien determinasi
- n : Jumlah data

Hasil perhitungan selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a) H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$
- b) H_0 ditolak jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$

Bila terjadi penerimaan H_0 , maka kesimpulannya adalah tidak terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan bila H_0 ditolak berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Rancangan pengujian hipotesis ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Efektivitas SPS Online (X) terhadap Pelayanan Penerbitan SPB (Y).

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Gambaran Umum

Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sedang berkembang pesat dibidang pembangunan yang memiliki 2 (dua) Pulau Besar yaitu Pulau Lombok dan Pulau Sumbawa. Pelabuhan Lembar merupakan Gerbang Utama (*The First Main Gate*) jalur perekonomian Provinsi Nusa Tenggara Barat yang hampir 80% proses perpindahan barang, penumpang dan hewan serta kebutuhan pokok masuk keluar melalui Pelabuhan Lembar.

Pelabuhan Lembar merupakan Pelabuhan Umum Yang Diusahakan dan terbuka untuk perdagangan luar negeri. Terdapat 2 (dua) pelabuhan yang beroperasi secara maksimal di Pelabuhan Lembar yaitu :

- a. Pelabuhan Penyeberangan Lembar-Padang Bai
- b. Pelabuhan Antar Pulau (Pelabuhan Laut Lembar)

Peranan dan fungsi Pelabuhan Lembar memiliki kegiatan yang sangat kompleks karena selain berfungsi sebagai Pelabuhan Umum juga berfungsi sebagai Pelabuhan Penyeberangan dan Pelabuhan Wisata. Sebagai Pelabuhan Wisata, Pelabuhan Lembar juga masuk dalam koridor MP3EI Koridor V yang merupakan penyangga ketahanan pangan nasional dan penunjang kegiatan wisata dan salah satu tempat kegiatan bongkar muat batu bara bagi pemenuhan kebutuhan PLTU di Pulau Lombok. Dengan kepadatan kegiatan tersebut Pelabuhan Lembar memiliki kontribusi pertumbuhan ekonomi baik lokal, regional maupun nasional.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar merupakan salah satu pelabuhan di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang terletak di wilayah Kecamatan Lembar, Kabupaten Lombok Barat kurang

lebih 25 kilometer dari kota Mataram Ibukota Nusa Tenggara Barat dengan posisi koordinat $08^{\circ} 43' 50,20''$ LS dan $116^{\circ} 04' 24,20''$ BT. Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan ibukota di Mataram, secara geografis terletak pada $115^{\circ} 46' 119^{\circ} 5'$ Bujur Timur dan $8^{\circ} 10' 9^{\circ} 5'$ Lintang Selatan dengan batas-batas wilayah administrasinya sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Laut Jawa dan Laut Flores;
- b. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia;
- c. Sebelah Barat : Selat Lombok / Provinsi Bali; dan
- d. Sebelah Timur : Selat Sape / Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2015 Tanggal 28 Agustus 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Lembar memiliki 4 Wilayah Kerja di antaranya :

a. Wilayah Kerja Jeranjang

Wilayah kerja Terminal Khusus Jeranjang di perairan sebelah Barat Pulau Lombok, Provinsi Nusa Tenggara Barat pada posisi geografis $8^{\circ}44'36.2''$ LS - $116^{\circ}03'59.2''$ BT. Dengan fasilitas Dermaga 760 m², kedalaman Alur Pelayanan Lebar 150 m² dan Dalam 5,5 meter. Untuk wilayah daratnya terletak di Dusun Jeranjang Desa Kebon Ayu, Kecamatan Gerung, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

b. Wilayah Kerja Labuhan Poh

Wilayah kerja Labuhan Poh terletak di perairan sebelah Utara Pulau Lombok, Provinsi Nusa Tenggara Barat pada posisi geografis $8^{\circ}45'05.1''$ LS - $115^{\circ}52'47.6''$ BT. Untuk daratnya terletak di Desa Batu Putih, Kecamatan Sekotong, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

c. Wilayah Kerja Teluk Awang

Wilayah kerja Teluk Awang terletak di perairan sebelah arah Tenggara Pulau Lombok, Provinsi Nusa Tenggara Barat pada posisi geografis $8^{\circ}53'04.9''$ LS - $116^{\circ}25'32.3''$, dengan kedalaman kolam pelabuhan ± 9

meter. Untuk wilayah daratnya terletak di Desa Mertak, Kecamatan Sengkol, Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

d. Wilayah Kerja Teluk Sepi

Wilayah kerja Teluk Sepi - Blongos terletak di perairan sebelah selatan Pulau Lombok, Provinsi Nusa Tenggara Barat pada posisi geografis $116^{\circ}00'00''$ BT - $8^{\circ}50'30''$ LS dan $116^{\circ}05'30''$ BT - $8^{\circ}55'00''$ LS dengan kedalaman terukur berkisar antara 1,3 meter di Teluk Blongas bagian dalam dan 7,7,8 meter di barat daya teluk bagian luar. Untuk daratnya terletak di Desa Buwunmas, Kecamatan Sekotong, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2. Visi dan Misi KSOP Kelas III Lembar

a. Visi

“Terwujudnya penyelenggaraan transportasi laut yang aman, nyaman, lancar, tertib dan teratur”

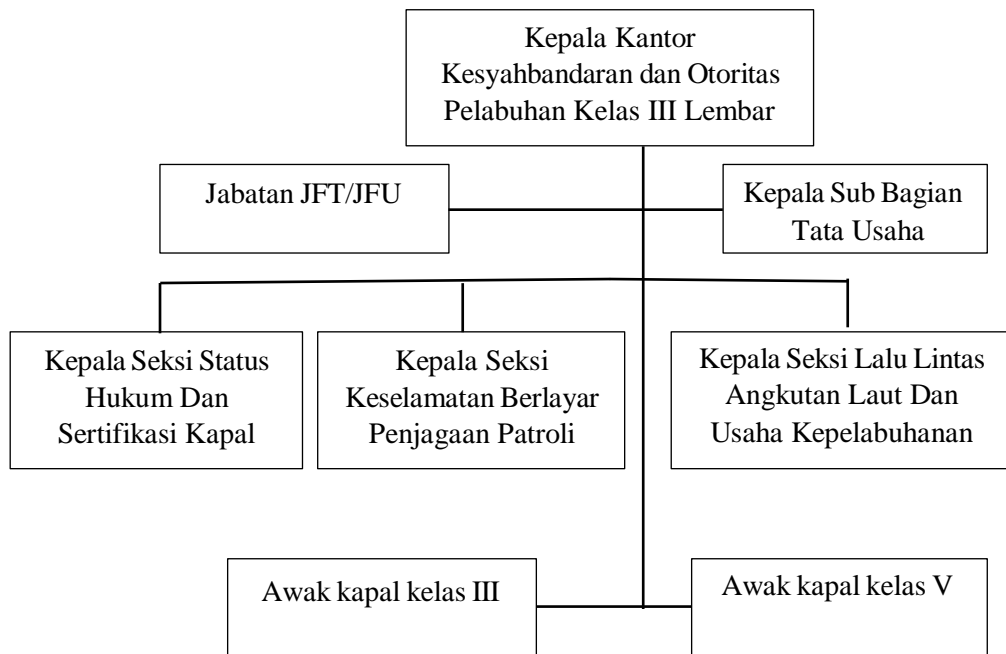
b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan secara cepat dan proporsional kepada masyarakat dan pengguna jasa.
- 2) Menyediakan sarana dan prasarana penunjang pelayaran yang memadai sesuai dengan standar pelayanan.
- 3) Mengupayakan peningkatan pendapatan negara bukan pajak (PNBP).
- 4) Menyediakan sarana dan prasarana serta jaringan transportasi yang handal, optimal dan terintegrasi.
- 5) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar dalam memberikan pelayanan jasa transportasi harus memenuhi standar keamanan, keselamatan pelayaran dan optimal.
- 6) Meningkatkan mutu sumber daya manusia yang berkompeten melalui pendidikan dan pelatihan pegawai sesuai bidangnya.

3. Struktur Organisasi KSOP Kelas III Lembar

Struktur organisasi Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar mempunyai tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidangnya. Adapun struktur organisasi Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar:

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi KSOP Kelas III Lembar



Sumber : Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, tahun 2023

Berikut tugas dan fungsi Kepala Kantor, Kepala Sub Bagian dan masing-masing Kepala Seksi di KSOP Pelabuhan Kelas III Lembar:

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 73 Tahun 2017 tentang Peta Jabatan Dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan Di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan sebagai berikut:

a. Tugas Kepala Kantor

Kepala kantor mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal
- 2) Melaksanakan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik

layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar

- 3) Melaksanakan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal
 - 4) Melaksanakan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah dilaut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran
 - 5) Melaksanakan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran
 - 6) Melaksanakan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan Menteri
 - 7) Melaksanakan penyediaan, pengaturan, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta Sarana Bantu Navigasi Pelayaran
 - 8) Melaksanakan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di Pelabuhan
 - 9) Melaksanakan pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan
 - 10) Menyiapkan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan
 - 11) Melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan
 - 12) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan
- b. Tugas Kepala Sub Bagian Tata usaha
- Kepala sub bagian tata usaha mempunyai rincian tugas sebagai berikut:
- 1) Mengawasi pelaksanaan urusan keuangan

- 2) Mengawasi dan memeriksa laporan SAI
 - 3) Mengawasi dan memeriksa laporan penagihan penerimaan, penyetoran dan pembukuan PNB
 - 4) Mengawasi dan memeriksa surat keluar/masuk dan kearsipan dan Tata Naskah
 - 5) Mengawasi dan memeriksa laporan Barang Milik Negara
 - 6) Mengawasi dan memroses administrasi kepegawaian
 - 7) Mengawasi pelaporan keuangan dan umum
 - 8) Mengarahkan dan pengawasan tentang kerumahtanggaan, protokol, upacara, pelayanan tamu serta rapat
 - 9) Mengawasi pelaksanaan urusan hukum dan disiplin pegawai
 - 10) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan
- c. Tugas Kepala Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut, dan Usaha Kepelabuhanan

Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut, dan Usaha Kepelabuhanan mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan penunjang angkutan laut, bongkar muat barang hewani serta naik turun penumpang
- 2) Melaksanakan pemantauan terhadap pemberlakuan tarif dan pembinaan terhadap organisasi serta tenaga kerja bongkar muat barang
- 3) Menyusun standar kinerja operasional Pelabuhan
- 4) Memeriksa dan menyetujui Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3), Pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) dan Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM)
- 5) Memeriksa data dan laporan angkutan laut harian, bulanan dan tahunan
- 6) Meneliti dan memeriksa Surat Tanda Pendaftaran Perusahaan Pelayaran (STPP)
- 7) Menyusun dan pengawasan terhadap Rencana Induk Pelabuhan (RIP), Daerah Lingkungan Kerja (DLK_r), dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLK_p)

- 8) Melakukan pengawasan terhadap kegiatan program penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, pengerukan, reklamasi, jaringan jalan dan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran (SBNP)
 - 9) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan
- d. Tugas Kepala Seksi Keselamatan Berlayar Penjagaan dan Patroli
- Kepala Seksi keselamatan berlayar penjagaan dan patroli mempunyai tugas sebagai berikut :
- 1) Melaksanakan penilikan pemenuhan persyaratan pengawakan kapal
 - 2) Melaksanakan dan menyiapkan bahan penerbitan dokumen kepelautan, pengesahan PKL, penerbitan buku pelaut, perpanjangan masa berlaku buku pelaut dan penyijilan awak kapal
 - 3) Melaksanakan pengawasan pemberian SPB
 - 4) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah B3, kegiatan pengisian BBM ke kapal
 - 5) Mengkoordinasi penjagaan dan pengamanan
 - 6) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan patroli kapal Negara
 - 7) Melaksanakan penertiban dan penegakan peraturan dibidang pelayaran
 - 8) Melaksanakan dan menyiapkan bahan BAPP pada kecelakaan kapal
 - 9) Melaksanakan pengawasan kegiatan salvage dan pekerjaan bawah air dan alih muat barang di perairan Pelabuhan
 - 10) Melaksanakan pengawasan terhadap pemenuhan persyaratan kelaiklautan kapal
 - 11) Melaksanakan pengawasan tertib Bandar, pergerakan kapal, pemanduan dan penundaan kapal serta tertib berlayar
 - 12) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan
- e. Tugas Kepala Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal
- Kepala Seksi status hukum dan sertifikasi kapal mempunyai tugas sebagai berikut :
- 1) Memverifikasi hasil pemeriksaan keselamatan konstruksi kapal barang

- 2) Memverifikasi hasil pemeriksaan keselamatan perlengkapan kapal barang
- 3) Memverifikasi hasil pemeriksaan keselamatan radio kapal barang
- 4) Memverifikasi hasil pemeriksaan keselamatan kapal layar motor
- 5) Memverifikasi hasil pemeriksaan keselamatan kapal ikan
- 6) Memverifikasi hasil pemeriksaan keselamatan kapal penumpang
- 7) Memverifikasi hasil pemeriksaan pencegahan pencemaran kapal
- 8) Memverifikasi hasil pemeriksaan Garis Muat kapal
- 9) Memverifikasi hasil pengukuran kapal
- 10) Memverifikasi bahan penerbitan Surat Tanda Kebangsaan Kapal
- 11) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan

4. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik-karakteristik dari pegawai yang terpilih menjadi responden berkaitan dengan objek penelitian. Penggolongan terhadap pegawai didasarkan pada jenis kelamin, kelompok usia dan tingkat pendidikan. Dari penggolongan ini akan diperoleh suatu kesimpulan mengenai keadaan responden. Penggolongan tersebut akan disajikan dalam tabel masing-masing sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskripsi Responden

Keterangan		Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	78%
	Perempuan	10	22%
Total		46	100%
Kelompok Usia	<25	3	7%
	25-35	8	17%
	>35	35	76%
Total		46	100%
Tingkat Pendidikan	SMA	12	26%
	S1	28	61%
	S2	5	11%
	S3	1	2%
Total		46	100%

B. ANALISIS DATA

1. Analisis Statistika Deskriptif

Deskripsi penelitian adalah tanggapan responden mengenai pengaruh antara variabel Efektivitas (X) terhadap variabel Pelayanan (Y) yang diberikan kepada 46 orang (pegawai) dengan menggunakan metode kuesioner. Untuk mengolah data yang diperoleh dari jawaban-jawaban pertanyaan yang berasal dari kuesioner, maka hasil jawaban responden diolah berdasarkan indikator dari masing-masing variabel untuk nilai variabel Efektivitas (X) terhadap variabel Pelayanan (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel :

a. Analisis Pengaruh Efektivitas

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel X (Efektivitas) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuesioner yang telah dibagikan berjumlah 15 pernyataan kepada 46 responden yang merupakan pegawai di KSOP Kelas III Lembar.

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketepatan Waktu

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
1	Pegawai selalu memanfaatkan waktu kerja secara efektif	20	26	0	0	0	46
2	Pegawai selalu datang tepat waktu	28	18	0	0	0	46
3	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	23	22	1	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator ketepatan waktu pada pertanyaan nomor 1 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 20 orang, setuju (S) berjumlah 26 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 2 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 28 orang, setuju (S) berjumlah 18 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 3 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 23 orang, setuju (S) berjumlah 22 orang, ragu-

ragu (RG) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sarana dan Prasarana

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
4	Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan secara efektif	20	24	2	0	0	46
5	Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan sesuai dengan fungsinya	24	20	1	1	0	46
6	Tersedianya jaringan internet yang memadai	26	18	2	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator sarana dan prasarana pada pertanyaan nomor 4 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 20 orang, setuju (S) berjumlah 24 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 5 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 24 orang, setuju (S) berjumlah 20 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 1 orang, tidak setuju (ST) berjumlah 1 orang dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 6 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 26 orang, setuju (S) berjumlah 18 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sumber Daya Manusia

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
7	Pegawai memiliki tanggung jawab pekerjaan masing-masing	21	24	1	0	0	46
8	Pegawai selalu bekerja sesuai tanggung jawab yang sudah ditentukan	20	25	1	0	0	46

9	Jumlah pegawai yang bekerja dalam satu pekerjaan	24	21	1	0	0	46
---	--	----	----	---	---	---	----

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator sumber daya manusia pada pertanyaan nomor 7 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 21 orang, setuju (S) berjumlah 24 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 8 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 20 orang, setuju (S) berjumlah 25 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 9 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 24 orang, setuju (S) berjumlah 21 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Indikator SOP

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
10	Pegawai selalu bekerja sesuai dengan SOP	22	22	2	0	0	46
11	Pegawai selalu meminimalisir kesalahan pada saat bekerja	16	29	1	0	0	46
12	Hasil kerja yang dihasilkan selalu sesuai dengan SOP	21	23	2	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator SOP pada pertanyaan nomor 10 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 22 orang, setuju (S) berjumlah 22 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 11 terdapat jawaban responden pada

sangat setuju (SS) terdapat 16 orang, setuju (S) berjumlah 29 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 12 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 21 orang, setuju (S) berjumlah 23 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pemahaman Sistem

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
13	Pegawai dapat menggunakan sistem SPS dengan baik	22	22	2	0	0	46
14	Komitmen pegawai dalam pemahaman sistem	23	23	0	0	0	46
15	Kesesuaian hasil dengan kebutuhan pengguna jasa	17	28	1	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator pemahaman sistem pada pertanyaan nomor 13 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 22 orang, setuju (S) berjumlah 22 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 14 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 23 orang, setuju (S) berjumlah 23 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 15 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 17 orang, setuju (S) berjumlah 28 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.7
Tabel Rekapitulasi Data Variabel (X)

NO. Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total Bobot	Mean
	SS	S	RG	TS	STS		
1	20	26	0	0	0	210	4,43
2	28	18	0	0	0	212	4,61
3	23	22	1	0	0	206	4,47
4	20	24	2	0	0	202	4,39
5	24	20	1	1	0	205	4,45
6	26	18	2	0	0	208	4,52
7	21	24	1	0	0	204	4,43
8	20	25	1	0	0	203	4,41
9	24	21	1	0	0	207	4,5
10	22	22	2	0	0	204	4,43
11	16	29	1	0	0	199	4,32
12	21	23	2	0	0	203	4,41
13	22	22	2	0	0	204	4,43
14	23	23	0	0	0	207	4,5
15	17	28	1	0	0	200	4,34
TOTAL	327	345	17	0	0	3074	4,45

Sumber : Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Berdasarkan rekapitulasi data variabel X di atas dapat dikatakan bahwa total bobot yang memilih menjawab Sangat Setuju (SS) = 327, Setuju (S) = 345, Ragu – Ragu (RG) = 17, Tidak Setuju (TS) = 0, Sangat Tidak Setuju (STS) = 0. Sesuai hasil di atas, mayoritas responden menjawab kuesioner penelitian dengan jawaban sangat setuju (SS) dengan skor tertinggi 212. Pada tabel tersebut menunjukkan jawaban responden paling dominan adalah nomor pertanyaan 2 dengan nilai rata-rata sebesar 4,61. Jawaban responden yang paling rendah adalah nomor pertanyaan 11 dengan nilai rata-rata sebesar 4,32.

b. Analisis Pengaruh Pelayanan

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel Y (Pelayanan) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuesioner yang telah dibagikan berjumlah 15 pernyataan kepada 46 responden yang merupakan pegawai di KSOP Kelas III Lembar.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Berwujud

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
1	Kemudahan akses pengguna jasa dalam permohonan pelayanan	29	14	3	0	0	46
2	Pegawai memberikan pelayanan dalam kondisi lingkungan yang nyaman	33	13	0	0	0	46
3	Fasilitas dan penampilan pegawai dalam melayani pengguna jasa	28	16	2	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator berwujud pada pertanyaan nomor 1 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 29 orang, setuju (S) berjumlah 14 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 3 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 2 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 33 orang, setuju (S) berjumlah 13 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 3 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 28 orang, setuju (S) berjumlah 16 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kehandalan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
4	Pegawai secara konsistensi memberikan kualitas pelayanan	18	27	1	0	0	46
5	Pegawai menyampaikan informasi yang tepat kepada pengguna jasa	25	21	0	0	0	46
6	Kemampuan pegawai dalam proses pelayanan	24	18	4	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator kehandalan pada pertanyaan nomor 4 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 18 orang, setuju (S) berjumlah 27 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 1 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 5 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 25 orang, setuju (S) berjumlah 21 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 6 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 24 orang, setuju (S) berjumlah 18 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 4 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketanggapan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
7	Kesigapan pegawai setiap pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan	21	23	2	0	0	46
8	Pegawai memiliki kompetensi dan keahlian dalam pelayanan	16	30	0	0	0	46
9	Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, cepat, dan tepat	24	22	0	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator ketanggapan pada pertanyaan nomor 7 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 21 orang, setuju (S) berjumlah 23 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 8 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 16 orang, setuju (S) berjumlah 30 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 9 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 24 orang, setuju (S) berjumlah 22 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jaminan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
10	Pegawai memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna jasa	24	22	0	0	0	46
11	Pegawai memastikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan	27	19	0	0	0	46
12	Pegawai memiliki kepercayaan dan kredibilitas dalam pelayanan	26	20	0	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator jaminan pada pertanyaan nomor 10 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 24 orang, setuju (S) berjumlah 22 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 11 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 27 orang, setuju (S) berjumlah 19 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 12 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 26 orang, setuju (S) berjumlah 20 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empati

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	RG	TS	STS	
13	Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna jasa	22	24	0	0	0	46
14	Pegawai memahami kebutuhan dan keinginan pengguna jasa	18	28	0	0	0	46
15	Kesediaan pegawai untuk mendengarkan keluhan dan masukan dari pelanggan	20	24	2	0	0	46

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Pada tabel tersebut berdasarkan indikator empati pada pertanyaan nomor 13 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 22 orang, setuju (S) berjumlah 24 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 14 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 18 orang, setuju (S) berjumlah 28 orang, tidak ada yang menjawab ragu-ragu (RG), tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS). Pada pertanyaan nomor 15 terdapat jawaban responden pada sangat setuju (SS) terdapat 20 orang, setuju (S) berjumlah 24 orang, ragu-ragu (RG) berjumlah 2 orang, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju (ST) maupun sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.13
Tabel Rekapitulasi Data Variabel (Y)

Butir Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total Bobot	Mean
	SS	S	RG	TS	STS		
1	29	14	3	0	0	210	4,56
2	33	13	0	0	0	217	4,71
3	28	16	2	0	0	210	4,56
4	18	27	1	0	0	201	4,36
5	25	21	0	0	0	209	4,54
6	24	18	4	0	0	204	4,43
7	21	23	2	0	0	203	4,41
8	16	30	0	0	0	200	4,34
9	24	22	0	0	0	208	4,52
10	24	22	0	0	0	208	4,52
11	27	19	0	0	0	211	4,58
12	26	20	0	0	0	210	4,56
13	22	24	0	0	0	206	4,47
14	18	28	0	0	0	202	4,39
15	20	24	2	0	0	202	4,39
TOTAL	355	321	14	0	0	3101	4,49

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Berdasarkan rekapitulasi data variabel Y di atas dapat dikatakan bahwa total bobot yang memilih menjawab Sangat Setuju (SS) = 355, Setuju (S) = 321, Ragu – Ragu (RG) = 14, Tidak Setuju (TS) = 0, Sangat Tidak Setuju (STS) = 0. Sesuai hasil di atas, mayoritas responden menjawab kuesioner penelitian dengan jawaban sangat setuju (SS) dengan skor

tertinggi 217. Pada tabel tersebut menunjukkan jawaban responden paling dominan adalah pertanyaan nomor 2 dengan nilai rata-rata sebesar 4,71. Jawaban responden yang paling rendah adalah pertanyaan nomor 8 dengan nilai rata-rata sebesar 4,34. Penulis dapat memberikan data hasil analisis berupa tabel hasil perhitungan untuk variabel Efektivitas (X) dan tabel untuk variabel Pelayanan (Y) dengan data terlampir :

Tabel 4.14
Hasil Analisis Deskriptif

	N	Descriptive Statistics			
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efektivitas	46	51	75	66,83	4,639
Pelayanan	46	59	75	67,41	4,405
Valid N (listwise)	46				

Sumber : SPSS 29.00, data diolah Peneliti (2024)

Pada tabel di atas menjelaskan hasil analisis statistik deskriptif dari seluruh variabel bebas dan variabel terikat yang terdapat pada penelitian ini. Hasil analisis ini menggunakan jumlah responden sebanyak 46 orang atau jumlah sampel yang terdapat pada penelitian ini. Berdasarkan data di atas dari Uji Deskriptif X dan Y diperoleh bahwa :

a. Efektivitas (X)

Berdasarkan tabel 4.14 variabel Efektivitas dalam penelitian ini diketahui nilai minimum sebesar 51 dan nilai maksimum sebesar 75. Adapun nilai rata-rata variabel Efektivitas sebesar 66,83 dengan standar deviasi sebesar 4,639 atau dikonversikan menjadi 4,64.

b. Pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel 4.14 variabel Pelayanan dalam penelitian ini diketahui nilai minimum sebesar 59 dan nilai maksimum sebesar 75. Adapun nilai rata-rata variabel Pelayanan sebesar 67,41 dengan standar deviasi sebesar 4,405 atau dikonversikan menjadi 4,41.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur tingkat validnya suatu instrumen yang terdapat pada suatu kuesioner dalam bentuk pernyataan. Dalam penelitian ini, teknik yang dilakukan untuk mengukur validitas dari kuesioner,

yaitu dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* pada setiap data dalam masing-masing pernyataan kuesioner. Berikut hasil uji validitas pada penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Pengaruh Efektivitas SPS Online (X)	1	0,492	0,297	Valid
	2	0,368	0,297	Valid
	3	0,419	0,297	Valid
	4	0,458	0,297	Valid
	5	0,646	0,297	Valid
	6	0,491	0,297	Valid
	7	0,647	0,297	Valid
	8	0,587	0,297	Valid
	9	0,437	0,297	Valid
	10	0,727	0,297	Valid
	11	0,486	0,297	Valid
	12	0,704	0,297	Valid
	13	0,727	0,297	Valid
	14	0,597	0,297	Valid
	15	0,545	0,297	Valid
Pelayanan Penerbitan SPB (Y)	1	0,523	0,297	Valid
	2	0,381	0,297	Valid
	3	0,539	0,297	Valid
	4	0,389	0,297	Valid
	5	0,508	0,297	Valid
	6	0,684	0,297	Valid
	7	0,60	0,297	Valid
	8	0,517	0,297	Valid
	9	0,650	0,297	Valid
	10	0,490	0,297	Valid
	11	0,546	0,297	Valid
	12	0,536	0,297	Valid
	13	0,568	0,297	Valid
	14	0,589	0,297	Valid
	15	0,679	0,297	Valid

Sumber : SPSS 29.00, data diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil dari pengujian validitas tabel 4.15, setiap data instrumen dapat dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 (5%), yang dimana dengan jumlah responden sebanyak 46

responden yang berada dalam nilai r_{tabel} sebesar 0,297. Tabel diatas menyatakan variabel Efektivitas SPS Online (X) dan variabel Pelayanan Penerbitan SPB (Y), bahwa semua pernyataan yang di isi oleh responden melalui kuesioner-kuesioner dinyatakan valid karena memiliki $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,297.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk menguji tingkat reliabel (konsistensi) dalam kuesioner, dengan kriteria atas pernyataan dalam setiap variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai kriteria *Cronbach Alpha* $> 0,60$, sedangkan jika pernyataan setiap variabel dinyatakan tidak reliabel, apabila nilai kriteria *Cronbach Alpha* $< 0,60$. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,842	15

Cronbach's Alpha sebesar $0,842 > 0,60$

Sumber : SPSS 29.00, data diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,834	15

Cronbach's Alpha sebesar $0,834 > 0,60$

Sumber : SPSS 29.00, data diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada kedua tabel diatas, penulis menyimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang telah diuji dari 30 pernyataan dapat dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan dapat melebihi nilai kriteria *Cronbach Alpha* yang telah ditentukan sebesar 0,60.

3. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi ini bertujuan untuk menyatakan derajat dan arah hubungan linear antara dua variabel. Ketika terdapat hubungan linear sempurna, setiap perubahan pada variabel Pelayanan (Y). Korelasi antara dua variabel dinyatakan dengan koefisien korelasi yang dihitung dengan r (*Pearson's correlation*). Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Analisis Koefisien Korelasi

		Correlations	
		Efektivitas	Pelayanan
Efektivitas	Pearson Correlation	1	,731**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	46	46
Pelayanan	Pearson Correlation	,731**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : SPSS 29.00, data diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, hasil analisis koefisien korelasi menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel pengaruh efektivitas (X) dengan variabel pelayanan (Y) diperoleh hasil perhitungan korelasi di atas sebesar 0,731 yang memiliki pengaruh yang kuat yaitu berada pada interval 0.600–0.799.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi di atas, variabel efektivitas (X) terhadap variabel pelayanan (Y) mempunyai pengaruh yang signifikan pada taraf (*Alpha*) yaitu variabel efektivitas (X) dengan nilai signifikan sebesar 0,731 terhadap variabel pelayanan (Y). Dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel pelayanan (Y).

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh efektivitas (X) terhadap pelayanan (Y), maka perhitungan regresi linear sederhana yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.19
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	21,030	6,542		3,215	,002
	Efektivitas	,694	,098	,731	7,107	<,001

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : SPSS 29.00, data diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka model regresi yang mengatakan efektivitas (X) terhadap pelayanan (Y) dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 21,033 + 0,694X$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui nilai konstantanya sebesar 21,033 secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa nilai konsisten variabel efektivitas (X) adalah sebesar 21,033. Koefisien regresi X sebesar 0,694 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai efektivitas (X), maka nilai pelayanan (Y) akan bertambah sebesar 0,694. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel efektivitas (X) terhadap variabel pelayanan (Y) adalah positif.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur hubungan antar variabel bebas dalam penelitian ini (Efektivitas) terhadap variabel terikat (Pelayanan) yang diukur dengan menggunakan nilai *Adjusted R-Square* dengan nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 – 1 atau 0 – 100%. Kriteria dalam pengujian ini yaitu semakin besar nilai *Adjusted R-Square* yang dihasilkan sehingga mendekati angka 1, maka dapat dikatakan hubungan antar variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) akan semakin kuat. Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.20
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,731 ^a	,621	,613	3,040

a. Predictors: (Constant), Efektivitas

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Peneliti, data diolah SPSS 29.00(2024)

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel 4.20, penulis dapat menyimpulkan bahwa nilai R dalam penelitian ini sebesar 0.731, Untuk nilai R - $Square$ dalam penelitian ini sebesar 0.621, dan nilai $Adjusted R$ - $Square$ (R^2) yang dihasilkan sebesar 0.613. Berdasarkan hasil ini peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa variabel efektivitas (X) dapat mempengaruhi variabel pelayanan (Y) sebesar 62,1%.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis (uji-t) dilakukan untuk mengetahui variabel efektivitas (X) secara individu terhadap variabel pelayanan (Y). Pengujian hipotesis secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen dilakukan dengan menggunakan t hitung. Kriteria pengujian :

a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).

b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak (tidak signifikan).

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikansi (Sig.) dengan tingkat kepercayaan (α) sebesar 5%, atau 0,05. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak, tetapi jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik t , yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.21
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	21,030	6,542		3,215
	Efektivitas	,694	,098	,731	7,107
					Sig.
					,002
					<,001

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : SPSS 29.00, data diolah Peneliti (2024)

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini yang menyebutkan variabel pengaruh pelatihan (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kinerja (Y), dimana untuk hipotesis ini memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Selain dengan nilai signifikansinya, dapat dilakukan juga dengan membandingkan nilai t_{hitung} terhadap t_{tabel} .

Dalam mencari t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Nilai sign. < 0,05

Nilai t_{hitung} > Nilai t_{tabel}

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= t(\alpha/2; n-k-1) \\
 &= t(0,05/2; 46-1-1) \\
 &= (0,025; 44) \\
 &= 2,015
 \end{aligned}$$

Dengan demikian t_{tabel} yang didapatkan sebesar 2,015. Untuk perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu $7,107 > 2,015$. Berdasarkan hasil tersebut, nilai signifikansi yang dihasilkan untuk hipotesis tersebut adalah $0,01 < 0,05$ dan perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu $7,107 > 2,015$ sehingga H_0 ditolak dan H_a di terima yang berarti terdapat pengaruh variabel efektivitas (X) terhadap variabel pelayanan (Y) pada hasil penelitian ini lebih mengarah kepada pengaruh positif.

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, didapatkan hasil penelitian tersebut yang dituangkan dalam bab ini, dan penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel efektivitas (X) dan pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil analisis data di atas, menunjukkan bahwa pada saat pengujian kuantitas data, semua pernyataan yang ada pada kuesioner dinyatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai r_{tabel} di mana nilai r_{tabel} sebesar 0,297. Nilai reliabilitas efektivitas (X) didapat nilai sebesar 0,842 dan nilai reliabilitas pelayanan (Y) sebesar 0,834 dengan ketentuan di atas melebihi 0,6 dapat dinyatakan reliabel pengujian selanjutnya.

Kemudian hasil koefisien korelasi mengenai efektivitas (X) terhadap pelayanan (Y) yang menunjukkan bahwa variabel efektivitas (X) berpengaruh signifikan terhadap pelayanan (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan korelasi dengan sebesar 0,731 yang memiliki pengaruh yang kuat yaitu berada pada interval 0.600–0.799.

Selanjutnya untuk hasil analisis regresi linear sederhana mendapatkan persamaan regresi, yaitu $Y = 21,033 + 0,694X$ dengan 0,694 yang menyatakan bahwa pada saat nilai efektivitas (X) 21,033 maka nilai pelayanan (Y) 21,033. Selanjutnya nilai positif (0,694) yang terdapat pada analisis regresi linear sederhana, menggambarkan bahwa arah pengaruh antara variabel bebas (efektivitas) dengan variabel terikat (pelayanan) adalah positif.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi di atas, penulis dapat menjelaskan bahwa didapat nilai R dalam penelitian sebesar 0,731, untuk nilai R-Square (R^2) dalam penelitian ini sebesar 0,621 dan nilai Adjusted R-Square yang dihasilkan sebesar 0,613. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas sistem SPS online (X) dapat mempengaruhi variabel pelayanan penerbitan SPB (Y) sebesar 62,1%, sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Untuk hasil pengujian hipotesis (uji-t) yang dilakukan didapat nilai t_{hitung} sebesar 7,107 sedangkan t_{tabel} 2,015 ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

D. PEMECAHAN MASALAH

Kuesioner yang disebar oleh penulis terdiri dari 30 item pernyataan mengenai pengaruh efektivitas sistem SPS online terhadap pelayanan penerbitan SPB yang diantaranya merupakan 15 item kuesioner mengenai efektivitas

sebagai variabel bebas (X) dan 15 item kuesioner mengenai pelayanan, sebagai variabel terikat (Y) yang didistribusikan kepada sejumlah responden. Adapun beberapa pemecahan masalah setelah menganalisis data di atas sebagai berikut.

1. Upaya KSOP Kelas III Lembar dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan penerbitan SPB dengan menggunakan sistem SPS *Online* sebagai berikut:
 - a. Menyediakan jaringan internet yang stabil

Dalam pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar diperlukan jaringan internet yang stabil karena mengingat pelayanan tersebut dilakukan secara *online*. KSOP Kelas III Lembar telah menyediakan jaringan internet yang stabil guna memperlancar kegiatan pelayanan agar penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dapat terselesaikan dengan cepat sehingga tidak memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya.
 - b. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana yang memadai juga akan membantu meningkatkan pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar secara *online* dikarenakan proses tersebut dilakukan melalui komputer. Komputer yang digunakan dalam keadaan yang baik dan tidak ada kerusakan sehingga tidak ada hambatan dalam pelayanan tersebut. Selain komputer, tersedianya ruangan yang memadai juga akan membuat pegawai KSOP Kelas III Lembar merasa nyaman dalam melaksanakan pelayanannya.
 - c. Menerapkan pemberian *reward* dan *punishment* kepada pegawai

Penerapan sistem *reward* dan *punishment* yang efektif dapat menjadi alat berharga untuk meningkatkan motivasi pegawai, meningkatkan pelayanan, dan mendorong lingkungan kerja yang positif.
2. Karena kurangnya kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem SPS *online* pasti akan berpengaruh pada efektivitas pelayanan SPB yang mengakibatkan telatnya penerbitan SPB. Untuk itu, KSOP Kelas III Lembar hendaknya memberikan pelatihan kepada para pegawai agar memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk mengoperasikan sistem SPS *online* yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SPB.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) Online terhadap pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas sistem Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) Online terhadap pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar. Pengaruhnya sebesar 62,1 %, sedangkan sisanya sebesar 37,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi variabel X dengan nilai tertinggi 4.61 pada nomor pertanyaan 2 yaitu pegawai selalu datang tepat waktu, dan nilai terendah sebesar 4,32 pada nomor pertanyaan 11 yaitu pegawai selalu meminimalisir kesalahan pada saat bekerja yang menggambarkan bahwa efektivitas sistem SPS online sudah efektif dan terpenuhi dengan baik. Sedangkan berdasarkan hasil rekapitulasi variabel Y dengan nilai tertinggi sebesar 4.71 yaitu pegawai memberikan pelayanan dalam kondisi lingkungan yang nyaman, dan nilai terendah sebesar 4,34 pada nomor pertanyaan 8 yaitu pegawai memiliki kompetensi dan keahlian dalam pelayanan yang menggambarkan bahwa pelayanan penerbitan SPB sudah tepat dan handal. Sehingga variabel bebas menggambarkan bahwa arah pengaruh antara variabel bebas (efektivitas) dengan variabel terikat (pelayanan) adalah positif.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Agar meningkatkan pelayanan penerbitan SPB dengan menggunakan sistem SPS Online, hendaknya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar menyediakan jaringan internet yang stabil, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, serta menerapkan pemberian *reward* dan *punishment* kepada pegawai.
2. Guna meningkatkan kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem SPS online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar yaitu dengan cara memberikan pelatihan kepada para pegawai yang menjadi operator agar meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk mengoperasikan sistem SPS online yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SPB.
3. Untuk penelitian selanjutnya perihal:
 - a. Pelayanan penerbitan SPB di KSOP Kelas III Lembar dapat ditingkatkan menjadi penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di KSOP Kelas III Lembar.
 - b. Peningkatan kompetensi dan kemampuan operator dengan diberikannya operator pendidikan dan pelatihan untuk operator.

DAFTAR PUSTAKA

- Ackoff, R. L. 2019. *Ackoff's Best: His Classic Writings on Management*. Wiley.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Checkland, P. 2019. *Soft Systems Methodology: A Thirty Year Retrospective*. Wiley.
- Djamaludin, H. 2018. *Manajemen Logistik*. Penerbit Erlangga.
- Freddy, Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Indonesia. 2015. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan*. Jakarta. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan*. Jakarta. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 154 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar Secara Online*. Jakarta. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2018. *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. 2019. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.

Mardiasmo. 2021. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Raihan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.

Rumengan, J. 2015. *Metodologi Penelitian*. Medan: Perdana Publishin.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Wiratna, S. V. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif*. PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Indikator Pernyataan Kuesioner

Variabel Independen : Efektivitas Sistem SPS Online

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1	Pegawai selalu memanfaatkan waktu kerja secara efektif					
2	Pegawai selalu datang tepat waktu					
3	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
4	Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan secara efektif					
5	Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan sesuai dengan fungsinya					
6	Tersedianya jaringan internet yang memadai					
7	Pegawai memiliki tanggung jawab pekerjaan masing-masing					
8	Pegawai selalu bekerja sesuai tanggung jawab yang sudah ditentukan					
9	Jumlah pegawai yang bekerja dalam satu pekerjaan					
10	Pegawai selalu bekerja sesuai dengan SOP					
11	Pegawai selalu meminimalisir kesalahan pada saat bekerja					
12	Hasil kerja yang dihasilkan selalu sesuai dengan SOP					
13	Pegawai dapat menggunakan sistem SPS dengan baik					
14	Komitmen pegawai dalam pemahaman sistem					
15	Kesesuaian hasil dengan kebutuhan pengguna jasa					

Variabel Dependen : Pelayanan Penerbitan SPB (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1	Kemudahan akses pengguna jasa dalam permohonan pelayanan					
2	Pegawai memberikan pelayanan dalam kondisi lingkungan yang nyaman					
3	Fasilitas dan penampilan pegawai dalam melayani pengguna jasa					
4	Pegawai secara konsistensi memberikan kualitas pelayanan					
5	Pegawai menyampaikan informasi yang tepat kepada pengguna jasa					
6	Kemampuan pegawai dalam proses pelayanan					
7	Kesigapan pegawai setiap pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan					
8	Pegawai memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna jasa					
9	Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, cepat, dan tepat					
10	Pegawai memiliki kompetensi dan keahlian dalam pelayanan					
11	Pegawai memastikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan					
12	Pegawai memiliki kepercayaan dan kredibilitas dalam pelayanan					
13	Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna jasa					
14	Pegawai memahami kebutuhan dan keinginan pengguna jasa					
15	Kesediaan pegawai untuk mendengarkan keluhan dan masukan dari pelanggan					

Lampiran 2
Data Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
Hanif Azis Imami	Laki - laki	>35	Pegawai
Titto Ardhie Nugroho	Laki - laki	>35	Pegawai
Bayu Rimbang	Laki - laki	>35	Pegawai
Aditya Swastika Widodo	Laki - laki	25-35	Pegawai
Ainun Diah Kusuma Wardani	Perempuan	25-35	Pegawai
Abby Satya Amridzan	Laki - laki	>35	Pegawai
Wahyu Pambudy	Laki - laki	>35	Pegawai
Arya Dwipa Damar Jati	Laki - laki	25-35	Pegawai
Muhammad Nur Mubin	Laki - laki	25-35	Pegawai
Wahyu Nugraha	Laki - laki	>35	Pegawai
Shely Faurizkha	Perempuan	25-35	Pegawai
Renaldi Adi Putra	Laki - laki	25-35	Pegawai
Erwin Dwi	Laki - laki	>35	Pegawai
M.Luckiy Amansyah	Laki - laki	>35	Pegawai
Mohammad Rafli Aditya Wijaya	Laki - laki	25-35	Pegawai
Nurhasana	Perempuan	<35	Pegawai
Ida Ayu Mariani	Perempuan	<35	Pegawai
Heru Prasajo	Laki - laki	<35	Pegawai
Ijul Ahyar	Laki - laki	<35	Pegawai
Revi Baston Makruf	Laki - laki	<35	Pegawai
Ragil Ilham Zaqymullah	Laki - laki	<35	Pegawai
Riyan Saputra	Laki - laki	<35	Pegawai
Yuliantari	Laki - laki	<35	Pegawai
Angelika Widyasari	Perempuan	25-35	Pegawai
Darmawan	Laki - laki	<35	Pegawai
Baiq Lena Adista	Perempuan	<35	Pegawai
Shanto	Laki - laki	<35	Pegawai
Helman	Laki - laki	<35	Pegawai
Erlina Ningsih	Perempuan	<35	Pegawai
Harianto	Laki - laki	<35	Pegawai
Kusuma Astuti	Perempuan	<35	Pegawai
Siska	Perempuan	<35	Pegawai
Sunaryo	Laki - laki	<35	Pegawai
Ade Bagus Setiawan	Laki - laki	<35	Pegawai
Andre Siam Nurrohman	Laki - laki	<35	Pegawai
Fikri Al Azhar	Laki - laki	<25	Pegawai
Catur Sukma	Laki - laki	<25	Pegawai
Bambang	Laki - laki	<35	Pegawai
Ganendro	Laki - laki	<35	Pegawai
Laelyana	Perempuan	<35	Pegawai
Gerson	Laki - laki	<35	Pegawai
Muhammad Luthfi Hidayatullah	Laki - laki	<35	Pegawai
Aryo Dava Prasetyo	Laki - laki	<35	Pegawai
Mohammad Adam Arif Ramdani	Laki - laki	<35	Pegawai
Rifki Haikal	Laki - laki	<35	Pegawai
Bagas Dwi Ramadhan	Laki - laki	<25	Pegawai

Lampiran 3

Skor Kuesioner Efektivitas Sistem SPS Online (X)

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	45
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
R5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	48
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R7	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
R10	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44
R11	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	46
R12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
R13	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
R14	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45
R15	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45
R16	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
R17	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	46
R18	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	44
R19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46
R20	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
R21	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	45
R22	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	33
R23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
R24	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	42
R25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	50
R26	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
R27	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
R29	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	43
R30	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	44
R31	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	46
R32	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	45
R33	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	45
R34	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	46
R35	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	44
R36	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	46
R37	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
R38	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	44
R39	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	46
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R41	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45
R42	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	45
R43	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	45
R44	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
R45	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	44
R46	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	45

Skor Kuesioner Pelayanan Penerbitan SPB (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	TOTAL
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R7	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R9	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	44
R10	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
R11	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46
R12	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	45
R13	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
R14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R15	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
R16	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
R17	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	45
R18	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
R19	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	45
R20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
R21	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46
R22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
R23	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
R24	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40
R25	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	45
R26	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	46
R27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	41
R28	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	42
R29	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	38
R30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	44
R31	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
R32	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
R33	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	46
R34	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
R35	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
R36	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	46
R37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	44
R38	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	44
R39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R41	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	46
R42	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	46
R43	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	45
R44	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	44
R45	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
R46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48

Lampiran 4
Hasil Olah Data

Analisis Statistika Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efektivitas	46	51	75	66,83	4,639
Pelayanan	46	59	75	67,41	4,405
Valid N (listwise)	46				

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Uji Validitas

Efektivitas Sistem SPS Online (X)

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Pengaruh Efektivitas SPS Online (X)	1	0,492	0,297	Valid
	2	0,368	0,297	Valid
	3	0,419	0,297	Valid
	4	0,458	0,297	Valid
	5	0,646	0,297	Valid
	6	0,491	0,297	Valid
	7	0,647	0,297	Valid
	8	0,587	0,297	Valid
	9	0,437	0,297	Valid
	10	0,727	0,297	Valid
	11	0,486	0,297	Valid
	12	0,704	0,297	Valid
	13	0,727	0,297	Valid
	14	0,597	0,297	Valid
	15	0,545	0,297	Valid

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Pelayanan Penerbitan SPB (Y)

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Pelayanan Penerbitan SPB (Y)	1	0,523	0,297	Valid
	2	0,381	0,297	Valid
	3	0,539	0,297	Valid
	4	0,389	0,297	Valid
	5	0,508	0,297	Valid
	6	0,684	0,297	Valid
	7	0,60	0,297	Valid
	8	0,517	0,297	Valid
	9	0,650	0,297	Valid
	10	0,490	0,297	Valid
	11	0,546	0,297	Valid
	12	0,536	0,297	Valid
	13	0,568	0,297	Valid
	14	0,589	0,297	Valid
	15	0,679	0,297	Valid

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Uji Realibitas

Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	15

Cronbach's Alpha sebesar $0,842 > 0,60$

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	15

Cronbach's Alpha sebesar $0,834 > 0,60$

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Analisis Koefisien Korelasi

Correlations

		Efektivitas	Pelayanan
Efektivitas	Pearson Correlation	1	,731**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	46	46
Pelayanan	Pearson Correlation	,731**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	46	46

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,030	6,542		3,215	,002
	Efektivitas	,694	,098	,731	7,107	<,001

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,731 ^a	,621	,613	3,040

a. Predictors: (Constant), Efektivitas

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Data diolah oleh SPSS 29

Lampiran 5

R tabel ($df = N-2 = 46 - 2 = 44$)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647

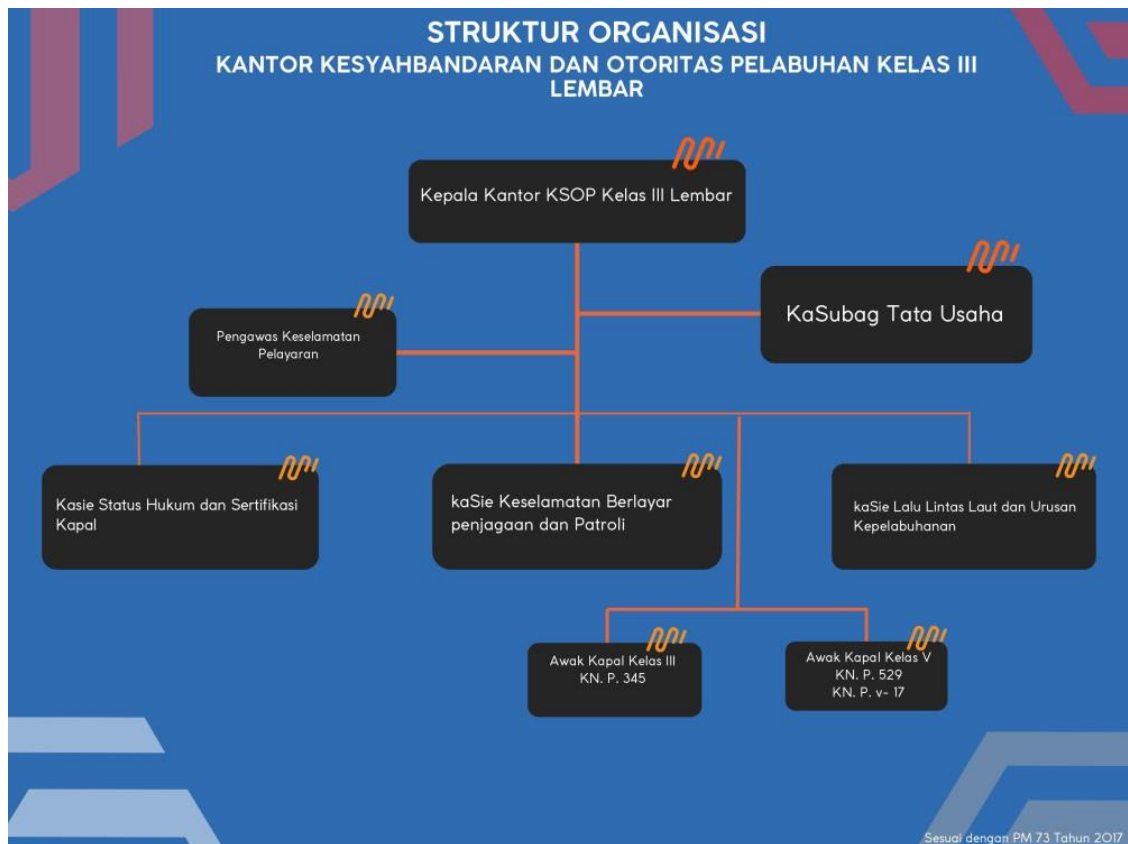
Lampiran 6

T table (df = N-2 = 46-2 = 44)

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60

Lampiran 7
Struktur Organisasi KSOP Kelas III Lembar



LAMPIRAN 8

KUESIONER PENELITIAN

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Perkenalkan, saya Putryanka Septianingsih dengan NRP 463200578. Saya adalah Taruni Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan STIP Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Efektivitas Sistem Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) Online Terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar” untuk skripsi sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Diploma IV (D IV) KALK.

Adapun responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KSOP Kelas III Lembar. Kuesioner ini terdiri atas 2 bagian dengan total 30 (tiga puluh) butir pertanyaan dan masing-masing bagian terdapat 15 (lima belas) butir pernyataan. Bapak/Ibu diwajibkan untuk mengisi seluruh bagian dalam kuesioner ini. Perlu diingat bahwa tidak ada jawaban yang benar ataupun salah sehingga diharapkan Bapak/Ibu dapat mengisi setiap butir pertanyaan.

Seluruh data Bapak/Ibu terjamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Penggunaan data di luar konteks penelitian ini dapat kami pertanggungjawabkan.

Terima kasih

X : Efektivitas

Kuesioner ini terdiri dari 15 (lima belas) pernyataan yang mungkin sesuai atau tidak sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Bapak/Ibu diminta untuk menjawab dengan memilih pada salah satu kolom yang sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.

Keterangan skala peringkat :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Efektivitas (X)	Ketetapan Waktu	Pegawai selalu memanfaatkan waktu kerja secara efektif	1
		Pegawai selalu datang tepat waktu	2
		Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	3
	Sarana dan Prasarana	Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan secara efektif	4
		Pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan sesuai dengan fungsinya	5
		Tersedianya jaringan internet yang memadai	6
	Sumber Daya Manusia	Pegawai memiliki tanggung jawab pekerjaan masing-masing	7
		Pegawai selalu bekerja sesuai tanggung jawab yang sudah ditentukan	8
		Jumlah pegawai yang bekerja dalam suatu pekerjaan	9
	SOP	Pegawai selalu bekerja sesuai dengan SOP	10
		Pegawai selalu meminimalisir kesalahan pada saat bekerja	11
		Hasil kerja yang dihasilkan selalu sesuai dengan SOP	12
	Pemahaman Sistem	Pegawai dapat menggunakan sistem SPS dengan baik	13
		Komitmen pegawai dalam pemahaman sistem	14
		Kesesuaian hasil dengan kebutuhan pengguna jasa	15

Y : Pelayanan

Kuesioner ini terdiri dari 15 (lima belas) pernyataan yang mungkin sesuai atau tidak sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Bapak/Ibu diminta untuk menjawab dengan memilih pada salah satu kolom yang sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.

Keterangan skala peringkat :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Pelayanan (Y)	Berwujud (<i>Tangibel</i>)	Kemudahan akses pengguna jasa dalam permohonan pelayanan	1
		Pegawai memberikan pelayanan dalam kondisi lingkungan yang nyaman	2
		Fasilitas dan penampilan pegawai dalam melayani pengguna jasa	3
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pegawai secara konsistensi memberikan kualitas pelayanan	4
		Pegawai menyampaikan informasi yang tepat	5
		Kemampuan pegawai dalam proses pelayanan	6
	Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	Kesigapan pegawai setiap pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan	7
		Pegawai memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna jasa	8
		Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, cepat, dan tepat	9
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pegawai memiliki kompetensi dan keahlian dalam pelayanan	10
		Pegawai memastikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan	11
		Pegawai memiliki kepercayaan dan kredibilitas dalam pelayanan	12
	Empati (<i>Empathy</i>)	Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna jasa	13
		Pegawai memahami kebutuhan dan keinginan pengguna jasa	14
		Kesediaan untuk mendengarkan keluhan dan masukan dari pelanggan	15



LAMPIRAN 9
SOP PENERBITAN SPB

















STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR

2020

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III
LEMBAR
Jl. Raya Pelabuhan Lembar, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat,
Kode Pos 83364
Telp/Fax. (0370) 681187 / 681019

 <p align="center">S O P</p> <p align="center">(Standar Operasional Prosedur)</p> <p align="center">KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III LEMBAR</p>	Nomor SOP :	
	Tgl. Ditetapkan :	
	Tgl. Revisi :	
	Tgl. Diberlakukan :	
	Ditetapkan oleh :	<p align="center">KEPALA KANTOR KSOP KELAS III LEMBAR</p>  <p align="center">M. JUNAIDIN, SH Pembina (IV/a) NIP.19630105 198703 1 001</p>
PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (CLEARANCE OUT)		
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-Undang nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran. 2. Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2002 tentang Perkapalan 3. Peraturan Pemerintah nomor 7 tahun 2000 tentang Kelautan 4. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 82 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar 5. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 39 tahun 2016 tentang Garis Muat Kapal dan Pemuatan 6. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 29 tahun 2014 tentang Pencegahan Pencemaran Lingkungan Maritim 7. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 36 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 50 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Peta Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan	1. Memiliki sertifikat Kesyahbandaran kelas A atau B 2. Memiliki sertifikat Marine Inspectore Type A atau B 3. Pengadministrasi umum	
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
1. SOP surat masuk / keluar 2. SOP pemeriksaan dokumen kedatangan kapal	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Takah 4. Form checklist	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Apabila ditemukan persyaratan keberangkatan yang tidak lengkap, agar segera dikoordinasikan dan diberitahukan kepada pengguna jasa melalui surat penundaan CARA MENGATASI : 1. Verifikasi berkas permohonan 2. Koordinasi 3. Agar persyaratan penerbitan SPB dilengkapi	PK <input type="text"/> <input type="text"/>	1. Agenda surat 2. Registrasi keluar 3. Laporan keberangkatan PJ

NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KET.
		PJ	PU	Kasubag TU	Ka. KSOP	Kasie KBPP	Petugas Pelaksana	BP	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Pengajuan Surat Permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar kepada Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Lembar								Surat Permohonan dan Kelengkapan surat lainnya	1 Menit	Surat permohonan	
2.	Menerima dan memproses surat permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dari perusahaan pelayaran								Takah dan agenda surat	5 menit	Disposisi	
3.	Menerima dan menindaklanjuti Surat permohonan penerbitan SPB sesuai disposisi								Agenda surat	1 menit	Disposisi	
4.	Melaksanakan cek administrasi dokumen keberangkatan kapal								Dokumen kapal	10 menit	Checklist	
5.	Melaksanakan registrasi keberangkatan kapal								Buku registrasi	1 menit	Nomor SPB	
6.	Menginput data dan mencetak SPB								Data kapal	5 menit	Berkas SPB	
7.	Penandatanganan SPB								SPB cetak	2 menit	Dokumen SPB	
8.	Menyerahkan SPB kepada pengguna jasa								Dokumen keberangkatan	1 menit	Dokumen Keberangkatan	
9.	Menerima SPB dan dokumen keberangkatan lainnya											

KET : Pengguna Jasa (PJ), Pengadministrasi Umum (PU), Petugas Kesyahbandaran (P

Bendahara penerima(BP)