

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PADA
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS II CIREBON**

Oleh:

BAGAS DWI RAMADHAN
NRP. 464211077

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JURUSAN KALK
JAKARTA
2025**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PADA
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS II CIREBON**

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

Oleh:

BAGAS DWI RAMADHAN
NRP. 464211077

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JURUSAN KALK
JAKARTA
2025**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bagas Dwi Ramadhan
NRP : 464211077
Program Pendidikan : Diploma IV
Jurusan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Digital Terhadap Kepuasan Layanan Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon

Jakarta, 11 Juli 2025
Penulis



Bagas Dwi Ramadhan

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bagas Dwi Ramadhan
NRP : 464211077
Program Pendidikan : Diploma IV
Jurusan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Digital Terhadap Kepuasan Layanan Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon

Pembimbing Utama

Dr. ARIF HIDAYAT, S.Pel., MM

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19740717 199803 1 001

Jakarta, 11 Juli 2025

Pembimbing Pendamping

Dr. INAYATUR ROBBANY., M.Si., M.M.Tr

Pembina (IV/b)

NIP. 19660421 199103 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bagas Dwi Ramadhan
NRP : 464211077
Program Pendidikan : Diploma IV
Jurusan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Digital Terhadap Kepuasan Layanan Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon

Ketua Penguji

Derma Watty Sihombing, S.E., M.M

Penata (III/c)

NIP. 19840316 201012 2 002

Anggota Penguji

Nazidul Hamidi, S.A.P. M. A.P.

Penata Muda Tk. I (III/b)

NIP. 19790817 200604 1 003

Anggota Penguji

Dr. Inayatur Robbany., M.Si., M. Tr.

Pembina (IV/b)

NIP. 19660421 199103 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S., Si.T., M.M., Tr.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, skripsi ini, yang berjudul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Digital Terhadap Kepuasan Layanan Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon"

dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta. Penyusunan skripsi ini merupakan hasil dari proses penelitian dan pembelajaran yang panjang, serta tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar, Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selas dini, S.Si.T., M.M.Tr., selaku Ketua Program Studi KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Dr. Arif Hidayat, S.Pel., MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang juga telah memberikan banyak masukan berharga serta dorongan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Dr. Inayatur Robbany., M.Si., M.M.Tr selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga telah memberikan banyak masukan berharga serta dorongan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Orang tua yang berjuang menyekolahkan penulis hingga sejauh ini terimakasih telah memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti selama penulis menjalani pendidikan hingga penyusunan skripsi ini
6. Terima kasih yang tulus juga penulis haturkan kepada seluruh teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, khususnya Angkatan 64 Jurusan KALK. Kebersamaan, canda tawa, dukungan, serta semangat yang kalian berikan selama ini, mulai dari suka maupun duka dalam perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi, adalah energi positif yang tak ternilai harganya. Terima kasih atas pengertian dan motivasi yang selalu ada. Semoga persahabatan kita tetap terjalin erat dan kesuksesan selalu menyertai langkah kita semua.

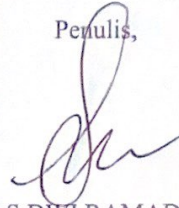
7. Kepada seluruh pegawai KSOP Kelas II Cirebon yang sudah memberikan banyak ilmu serta pelajaran yang sangat berharga selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun substansi. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan senantiasa penulis terima dengan tangan terbuka demi perbaikan di masa mendatang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan publik sektor maritim, serta bermanfaat bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan buku pelaut digital.

Jakarta, 11 Juli 2025

Penulis,



BAGAS DWI RAMADHAN
464211077

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. LATAR BELAKANG	2
B. IDENTIFIKASI MASALAH	4
C. BATASAN MASALAH	4
D. RUMUSAN MASALAH	4
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	5
F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. TINJAUAN PUSTAKA	8
B. PENELITIAN TERDAHULU	12
C. KERANGKA PEMIKIRAN	14
D. HIPOTESIS PENELITIAN.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	16
B. SUMBER DATA	17
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	17
D. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING	22
F. TEKNIK ANALISIS DATA	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. DESKRIPSI DATA	29
B. ANALISIS DATA.....	32
C. HASIL ANALISIS DATA.....	43

D. PEMECAHAN MASALAH	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. KESIMPULAN.....	47
B. SARAN.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.	30
Gambar 4.2 Pie Chart Gender Responden	31
Gambar 4.3 Pie Chart Usia Responden.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Beberapa penelitian sebelumnya.....	12
Tabel 3. 1 Kisi Instrumen variabel (X)	19
Tabel 3. 2 Kisi Instrumen variable (Y)	20
Tabel 3. 3 Product Moment	24
Tabel 3. 4 Nilai alpha cronbach's.....	24
Tabel 3. 5 Hubungan koefisien korelasi	26
Tabel 3. 6 Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan.....	26
Tabel 3. 7 Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	31
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4. 3 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan di KSOP Kelas II Cirebon.	33
Tabel 4. 4 Analisis bobot pernyataan responden variabel kualitas pelayanan di KSOP Kelas II Cirebon.	34
Tabel 4. 5 Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan layanan di KSOP Kelas II Cirebon.	35
Tabel 4. 6 Analisis bobot pernyataan responden variabel kepuasan layanan di KSOP Kelas II Cirebon.	36
Tabel 4. 7 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X).....	37
Tabel 4. 8 Hasil uji validitas variabel kepuasan layanan (Y).....	38
Tabel 4. 9 Hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X)	39
Tabel 4. 10 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan layanan (Y).....	39
Tabel 4. 11 Hasil analisis koefisien korelasi.....	39
Tabel 4. 12 Pedoman intrepetasi koefisien korelasi.....	40
Tabel 4. 13 Hasil analisis regresi linear sederhana.	40
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien determinasi.....	42
Tabel 4. 15 Hasil uji hipotesis.	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Tabulasi Kuesioner X

Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner Y

Lampiran 3 Foto Kegiatan Prada di KSOP Kelas II Cirebon

Lampiran 4 T-Tabel

ABSTRAK

Dwi Ramadhan, Bagas. 2025. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Digital Terhadap Kepuasan Layanan Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 2 II Cirebon”*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan buku pelaut digital terhadap kepuasan layanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Cirebon. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik di era digital, khususnya dalam konteks penerbitan buku pelaut digital yang menjadi kebutuhan vital bagi para pelaut. Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelaut pengguna layanan buku pelaut digital di KSOP Kelas II Cirebon. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan buku pelaut digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di KSOP Kelas II Cirebon. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas aspek-aspek pelayanan digital untuk memastikan kepuasan optimal bagi para pelaut. Penelitian ini merekomendasikan agar KSOP Kelas II Cirebon terus melakukan evaluasi dan inovasi terhadap sistem pelayanan buku pelaut digital guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Buku Pelaut Digital; Kepuasan Layanan; KSOP Kelas II Cirebon

ABSTRACT

Dwi Ramadhan, Bagas. 2025. *“The Influence of Digital Seafarer Book Service Quality on Service Satisfaction at the Port Authority and Harbor Master Office Class 2 II Cirebon”*.

This study aims to analyze the influence of digital seafarer book service quality on service satisfaction at the Port Authority and Harbor Master's Office Class II Cirebon. The background of this research is based on the importance of public service quality in the digital era, particularly in the context of digital seafarer book issuance, which is a vital need for seafarers. High-quality service is expected to enhance user satisfaction. The research employed a descriptive quantitative method, with data collected through questionnaires distributed to seafarers using digital seafarer book services at the Port Authority and Harbor Master's Office Class II Cirebon. The collected data were then analyzed using simple linear regression to examine the relationship between variables. The findings indicate that the quality of digital seafarer book services has a positive and significant influence on service satisfaction at the Port Authority and Harbor Master's Office Class II Cirebon. The implication of these findings underscores the importance of continuous efforts to improve various aspects of digital service quality to ensure optimal satisfaction for seafarers. This study recommends that the Port Authority and Harbor Master's Office Class II Cirebon continuously evaluate and innovate its digital seafarer book service system to maintain and enhance user satisfaction.

Keywords: Service Quality; Digital Seafarer Book; Service Satisfaction; Port Authority and Harbor Master's Office Class II Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam bekerja manusia dapat memilih sesuai kemampuan dan keinginannya, contohnya bekerja di dalam bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan Patroli (KBPP) yang bertugas pada pengurusan buku pelaut atau pelayanan penerbitan buku pelaut untuk pengguna buku pelaut.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu pemerintah untuk kepentingan masyarakat, dan mencakup segala kegiatan yang bermanfaat oleh suatu kelompok atau satuan yang menimbulkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada sesuatu yang bersifat fisik. Pelayanan publik mempunyai nilai yang semakin meningkat pada era pengorganisasian modern karena merupakan proses yang menyangkut masyarakat yang dilayani dan sifat pelayanan yang diberikan. Peran penting pelayanan publik dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat terdapat pada lembaga- lembaga publik di semua tingkatan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan merupakan organisasi yang memiliki tugas dalam melakukan pengawasan keselamatan maritim dan penegakan pelayaran, mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pemantauan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang telah dioperasikan secara komersial. Tugas dari lembaga ini tertuang pada Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan yang telah diubah dengan PM Perhubungan Nomer 71 Tahun 2021.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia telah menarik perhatian berbagai pihak, terutama masyarakat, akademisi, praktisi, dan media massa. Berbagai keluhan sering disuarakan, antara lain pelayanan yang rumit, pungutan liar (pungli), dan ketidakpastian biaya, waktu, dan persyaratan kinerja lainnya. Beberapa kelompok berpendapat bahwa rendahnya kualitas layanan publik diperlukan untuk memahami bahwa layanan pemerintah pada dasarnya bersifat sosial dan tidak mencari keuntungan, dan kami percaya bahwa hal ini tidak boleh dijadikan pembenaran atas kinerja layanan pemerintah.

Dalam era digital, layanan berbasis *online* memainkan peran krusial dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Khususnya di bidang pelayanan buku pelaut, ketersediaan dan kualitas *platform online* menjadi faktor penting. Penelitian ini fokus pada KSOP Kelas II Cirebon untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pada era globalisasi digital seperti sekarang ini, digital teknologi berperan penting dalam berbagai sektor, termasuk sektor maritim dan sektor dalam kegiatan ekonomi. Kesuksesan operasional pelabuhan tidak hanya bergantung pada infrastruktur fisik saja, tetapi juga pada kinerja pegawai yang terlibat, terutama di bagian keselamatan, keamanan, dan perlindungan lingkungan. Proses dan sistem tidak dapat dipisahkan dari layanan. Seiring berjalannya waktu dan perubahan zaman, layanan dan sistem akan terus berkembang karena adanya elemen pendukung dan kemajuan teknologi yang canggih. Salah satunya adalah peralihan dari sistem *offline* ke sistem layanan administrasi berbasis *online*. Pemerintah bertanggung jawab atas penyediaan barang, jasa dan pelayanan pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan masyarakat/publik yang disediakan pemerintah. Hal ini karena kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan seluruh warga negaranya yang tertuang dalam Pasal Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, efektivitas sistem pemerintahan sangat bergantung pada kekuatan dan kelemahan penyampaian layanan publik.

Syahbandar adalah pemerintah pelabuhan yang ditunjuk oleh menteri dan memiliki kekuasaan utama untuk mengambil tindakan guna menjamin keselamatan layanan pelayaran dan menegakkan UU No.17 Pasal 1, 2008. Sedangkan salah satu fungsi dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan yaitu penyediaan pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa salah satunya adalah pengurusan buku pelaut, dimulai dari pembuatan buku pelaut, penyijilan awak kapal, pergantian buku pelaut yang ditangani oleh Kepala Seksi Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas di urusan pengecekan dari prosedur penerbitan buku pelaut.

Dalam aplikasi website buku pelaut terdapat kotak aduan yang dapat diisi oleh pelaut atau pengguna untuk mengirimkan keluhan dan saran dalam pengaduan, kotak aduan tersebut berisi tentang nama lengkap, kode pelaut, alamat email, jenis aduan, nomor handphone, status pelapor, syahbandar tujuan, keluhan yang ingin ditulis.

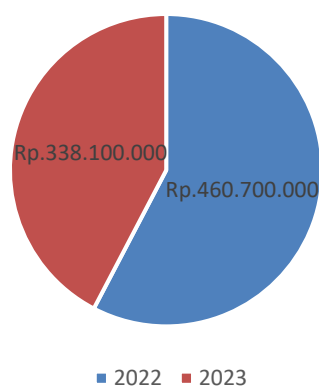
Berdasarkan observasi selama pengamatan dan pengurusan buku pelaut berbasis *online*, prosesnya menjadi lebih efisien dan transparan, dan memungkinkan pelaut untuk mengajukan permohonan dan memperbarui informasi mereka dengan lebih mudah dan cepat. Pelaut hendaknya mengingat akun yang mereka buat pada saat pertama kali membuat buku pelaut baru berbasis *online* dengan memasukkan *username* dan *password* untuk mengakses website buku pelaut. Jika pelaut lupa dengan akun yang dibuatnya, ia tidak dapat melaksanakan pekerjaan pengelolaan buku pelaut, dan harus melapor ke kantor pusat melalui prosedur yang sesuai dengan SOP pengurusan buku pelaut, dan pelaut diwajibkan hadir saat pengurusan tersebut. Untuk layanan pengelolaan dokumen, sesuai dengan persyaratan, pelaut masih perlu membawa salinan kertas dari dokumen mereka dan diberikan kepada Kantor Kesyahbandaran Kelas II Cirebon. Bagi beberapa pelaut yang sudah berumur tidak terlalu paham dengan teknologi akan mengalami kesulitan saat pengurusan melalui buku pelaut berbasis *online*.

Dalam pelaksanaannya ditemukan permasalahan yaitu belum optimalnya pelayanan buku pelaut digital di KSOP Kelas II Cirebon. Beberapa permasalahannya adalah ditemukan petugas yang bersikap tidak bersikap ramah, kurang menghargai waktu, kurang transparan, harga yang lebih mahal, dan diskriminasi berdasarkan perbedaan ekonomi dan koneksi, birokrasi dalam pemberian pelayanan berbagai kebutuhan pelayanan publik. Kemudian masalah lain yang sering dialami oleh pelaut saat ini adalah belum adanya kemudahan bagi pengguna jasa buku pelaut dalam proses pengurusan dokumen buku pelaut secara online.

Tabel 1.1
Data Pembuatan dan Perpanjangan Buku Pelaut

Bulan	Penerbitan buku pelaut baru		Perpanjangan buku pelaut	
	2022	2023	2022	2023
Januari	567	275	302	113
Februari	372	317	266	84
Maret	359	237	336	78
April	229	72	319	32
Mei	285	136	377	33
Juni	380	183	331	109
Juli	413	212	303	118
Agustus	507	253	291	108
September	456	391	270	176
Oktober	387	381	244	128
November	447	495	244	233
Desember	205	429	280	176
Total	4.607	3.381	3.536	1.388

Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terjadi penurunan dari tahun 2022 ke tahun 2023, dimana jumlah penerbitan buku pelaut pada tahun 2022 sebanyak 4.607 dan jumlah perpanjangan buku pelautnya 3.381, sedangkan pada tahun 2023 jumlahnya menurun, dimana jumlah penerbitan buku pelaut pada tahun 2022 sebanyak 3.536 dan jumlah perpanjangannya sebanyak 1.388.



Gambar 1.1
Perbandingan PNPB Buku Pelaut Digital Tahun 2022 dan 2023

Dari gambar 1.1 tersebut ditemukan bahwa PNPB tersebut mengalami penurunan dari tahun 2022 yang sebesar Rp.460.700,000 dan pada tahun 2023 menjadi Rp.338.100.000. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan buku pelaut digital berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan survei mengenai pelayanan di Kantor Kesyahbandaran Kelas II Cirebon. Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul yang berkaitan dengan masalah tersebut yaitu: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT DIGITAL TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II CIREBON"**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka identifikasi masalah yang di jadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan buku pelaut digital di KSOP Kelas II Cirebon.
2. Kurang puasnya pelaut pada pelayanan buku pelaut digital di KSOP Kelas II Cirebon.
3. Kurangnya sosialisasi pelayanan digital terhadap pengurusan buku pelaut.
4. Kendala teknis dalam digital pengurusan buku pelaut.

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis uraikan di atas, pembatasan dari masalah yang diangkat oleh penulis difokuskan sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan buku pelaut digital di KSOP Kelas II Cirebon.
2. Kurang puasnya pelaut pada pelayanan buku pelaut digital di KSOP Kelas II Cirebon.

D. RUMUSAN MASALAH

Dalam pelaksanaan pelayanan digital di kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas II cirebon seringkali terdapat kendala-kendala yang berpengaruh terhadap kepuasan pelaut yang dilayani. Dari masalah tersebut, maka penulis

mencoba untuk merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan buku pelaut digital terhadap kepuasan layanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon?
2. Seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan buku pelaut digital terhadap kepuasan layanan pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah di atas, secara penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan digital pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelaut dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon

2. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian yang diharapkan mampu memberikan saran serta masukan bagi pihak-pihak yang terkait serta memiliki manfaat yang optimal baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat teoritis:

Bagi Taruna Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran khususnya pada Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan. Tugas akhir dalam bentuk skripsi ini nantinya dapat menjadi bahan evaluasi dan titik ukur akan keberhasilan program praktek darat

b. Manfaat praktis:

1) Bagi instansi terkait (Kantor KSOP Kelas II Cirebon)

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

2) Bagi Pelaut

Sebagai pengetahuan bagi pelaut mengenai prosedur pembuatan buku pelaut.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Sebagai upaya guna mempermudah pembaca dalam memahami materi skripsi maka dibuat sistematika modul bersumber pada bab yang diorganisir sebagai satu kesatuan yang utuh. Skripsi terdiri dari 5 (lima) bab dimana bab satu dengan bab yang lain saling terkait serta dilengkapi dengan catatan pustaka yang secara teori bisa dijadikan rujukan oleh penulis serta didukung pula dengan lampiran-lampiran. Untuk gambaran lebih jelasnya mengenai skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadikan alasan pemilihan judul dalam penulisan skripsi, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta menjelaskan teori - teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, dan kerangka pemikiran yang memuat secara teoritis mengenai keterkaitan variabel yang akan diteliti serta hipotesis atau jawaban sementara yang diperoleh dari pokok masalah yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan. Bab ini terdapat dari waktu dan tempat melakukan penelitian. melalui teknik pengumpulan data yang penulis pilih, subjek penelitian yang merupakan informasi mengenai subjek yang akan di teliti.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai data yang diperoleh selama melakukan penelitian, dengan pendiskripsian yang jelas dengan menggunakan analisis data dan penulis melakukan evaluasi untuk pemecahan masalah. Pada bagian akhir penulis mengungkapkan pemecahan masalah yang dipilih.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan kesimpulan dan saran dari keseluruhan skripsi. Penulis menyimpulkan seluruh penjelasan dari bab awal sampai bab terakhir, serta memberikan saran yang berdasarkan hasil pembahasan yang terkait dengan masalah penelitian untuk melakukan perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen jasa, karena berhubungan langsung dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan performa teknis, tetapi juga menyangkut persepsi pelanggan terhadap bagaimana layanan diberikan. Dalam konteks jasa, persepsi pelanggan menjadi sangat penting karena sifat layanan yang tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), dan tidak dapat disimpan (*perishability*).

Menurut penelitian terbaru oleh Al-Maamari dan Al-Badi (2019), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Salah satu model paling berpengaruh dalam mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL, yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dan terus digunakan hingga saat ini dalam berbagai kajian kontemporer. Model SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama yang masih relevan hingga kini (Al-Ababneh, 2020):

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan indikator:
 - 1) Ketersediaan fasilitas
 - 2) Penampilan pegawai
- b. *Reliability* (Keandalan) dengan indikator:
 - 1) Ketepatan waktu
 - 2) Akurasi
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan indikator:
 - 1) Ketangapaan
 - 2) Kecepatan

d. *Assurance* (Jaminan) dengan indikator:

1) Kompetensi petugas

e. *Empathy* (Empati):

1) Kepedulian petugas

Studi oleh Yaghoob Nezhad dan Farzaneh (2021) menegaskan bahwa implementasi kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada persepsi positif pelanggan, tetapi juga pada efektivitas internal organisasi. Dalam dunia pelayanan publik maupun privat, pemahaman terhadap dimensi-dimensi ini sangat penting sebagai acuan dalam menyusun strategi peningkatan layanan. Penelitian terbaru menggarisbawahi bahwa kelima dimensi SERVQUAL memiliki dampak langsung pada retensi pelanggan dan *word-of-mouth* positif. Implementasi dimensi ini secara konsisten meningkatkan efisiensi organisasi dan mengurangi tingkat keluhan (Ariffin et al., 2021). Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap konsep kualitas pelayanan menjadi penting dalam menyusun strategi manajemen pelanggan.

2. Pelayanan Digital

Transformasi digital dalam pelayanan publik maupun swasta telah memunculkan pendekatan baru terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan digital (*digital service*) mengacu pada proses pemberian layanan yang dilakukan melalui platform teknologi, seperti aplikasi daring, situs web, dan sistem berbasis elektronik lainnya. Perubahan ini menuntut adanya pemahaman yang lebih luas mengenai *e-service quality*, yaitu kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna dalam konteks elektronik. Menurut penelitian oleh Al-Kahtani et al. (2021), *e-service quality* terdiri dari beberapa dimensi utama, yaitu:

- a. *Efficiency* (Efisiensi): Kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara cepat dan mudah.
- b. *System Availability* (Ketersediaan Sistem): Seberapa handal sistem dalam beroperasi tanpa gangguan.
- c. *Fulfillment* (Pemenuhan): Tingkat di mana sistem mampu memenuhi kebutuhan dan permintaan pengguna.
- d. *Privacy* (Privasi): Perlindungan data dan informasi pengguna dalam proses layanan.

- e. *Usability* (Kemudahan Penggunaan): Tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses sistem.

Dalam era digital, kualitas layanan tidak lagi hanya diukur dari interaksi langsung antara petugas dan pelanggan, tetapi juga dari kualitas antarmuka digital, kemudahan navigasi, dan kecepatan sistem. Oleh karena itu, aspek teknologi informasi dan komunikasi menjadi komponen penting dalam analisis kualitas pelayanan modern (Chiu et al., 2020). Studi ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada bagaimana sistem dirancang dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta seberapa besar dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna dengan berbagai latar belakang. Studi oleh Chiu et al. (2020) menemukan bahwa desain antarmuka pengguna (UI/UX), serta integrasi sistem yang baik antar platform, sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, dukungan teknis dan komunikasi yang jelas dalam platform digital berperan penting dalam mengurangi frustrasi pengguna.

3. Kepuasan Layanan

Kepuasan layanan atau customer satisfaction adalah reaksi emosional yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan awal dan persepsi atas kinerja aktual layanan. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja aktual layanan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Dalam ranah pelayanan jasa, kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada hasil akhir layanan, tetapi juga pada keseluruhan proses layanan, termasuk komunikasi, kecepatan, dan keramahan penyedia layanan. Studi oleh Ali et al. (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui pendekatan personalisasi, layanan yang cepat, serta sistem keluhan yang efektif. Adapun dimensi kepuasan layanan meliputi menurut Nasution et al. (2021) adalah *Perceived Value* dengan indikator:

- a. Kesesuaian layanan dengan harapan.
- b. Kecukupan layanan Kenyamanan selama proses pelayanan.
- c. Kemudahan dalam mengakses layanan.
- d. Niat menggunakan layanan kembali.
- e. Rekomendasi dan perhatian terhadap pengguna.

Dalam era digital, pengalaman pengguna (user experience) menjadi salah satu komponen penting dalam menciptakan kepuasan. Sistem layanan yang lambat, sulit digunakan, atau tidak responsif akan menurunkan tingkat kepuasan, bahkan jika hasil akhirnya memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam era digital, kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh user experience (UX). Aplikasi atau situs web yang tidak responsif, sering error, atau sulit digunakan cenderung membuat pengguna frustrasi, bahkan jika hasil akhir layanan terpenuhi. Oleh karena itu, optimalisasi UX merupakan bagian integral dalam strategi peningkatan kepuasan (Ramayah et al., 2021).

4. Buku Pelaut

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (Kementerian Perhubungan RI), buku pelaut adalah dokumen identitas resmi bagi pelaut yang dikeluarkan oleh instansi berwenang sebagai bukti bahwa pemegangnya adalah pelaut yang telah memenuhi persyaratan kompetensi dan kualifikasi tertentu.

Menurut International Maritime Organization (IMO), buku pelaut adalah bagian dari dokumen pelaut yang memuat informasi tentang kualifikasi, pengalaman, serta pelatihan pelaut yang sesuai dengan standar internasional STCW (*Standards of Training, Certification, and Watchkeeping*). Sedangkan Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, buku pelaut adalah dokumen resmi pelaut yang digunakan sebagai identitas dan catatan pengalaman bekerja di atas kapal.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa buku pelaut adalah dokumen resmi yang dimiliki oleh pelaut sebagai identitas, catatan pengalaman, dan bukti kualifikasi serta pelatihan yang sesuai dengan ketentuan nasional maupun internasional.

5. Digitalisasi

Menurut Laudon & Laudon (2012), digitalisasi adalah proses mengubah informasi atau data ke dalam format digital sehingga dapat disimpan, diproses, dan ditransmisikan secara elektronik. Pendapat lain Gartner (2020), digitalisasi adalah penggunaan teknologi digital untuk mengubah model bisnis, menciptakan peluang pendapatan baru, serta meningkatkan nilai yang dihasilkan oleh organisasi. Sedangkan menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika RI

(Kominfo) digitalisasi adalah proses pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, pemerintahan, dan ekonomi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusivitas.

6. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU ITE adalah peraturan yang mengatur tentang informasi dan transaksi elektronik, termasuk dokumen digital, sistem elektronik, dan perlindungan hukum terhadap kegiatan berbasis teknologi informasi. UU ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada pengguna teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Nasution (2018:45), UU ITE merupakan bentuk respon negara terhadap perkembangan dunia digital yang semakin pesat dan kompleks, terutama dalam melindungi masyarakat dari penyalahgunaan internet serta memastikan transaksi digital yang sah dan aman.

a. Tujuan dan fungsi UU ITE:

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (2019), tujuan dari diberlakukannya UU ITE antara lain:

1. Memberikan kepastian hukum terhadap dokumen dan informasi elektronik.
2. Menjamin perlindungan hukum bagi pengguna sistem elektronik.
3. Mencegah tindak kejahatan berbasis siber atau cybercrime.
4. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya etika dan literasi digital.

UU ITE juga berfungsi sebagai dasar hukum bagi aktivitas ekonomi digital, seperti e-commerce, dan memberikan perlindungan terhadap data pribadi yang digunakan dalam sistem elektronik.

7. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, PNBP adalah seluruh penerimaan pemerintah pusat yang tidak berasal dari perpajakan, yang wajib disetor ke Kas Negara. PNBP mencerminkan kontribusi dari sumber daya negara dan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Mardiasmo (2019:23), PNBP merupakan salah satu komponen penting dalam struktur pendapatan negara yang digunakan untuk mendukung pembiayaan

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. PNBP dapat bersumber dari berbagai sektor, seperti kekayaan alam, layanan pemerintah, pengelolaan aset, hingga denda dan sanksi administratif.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendalami lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan, penting untuk memahami bagaimana hasil penelitian sebelumnya dapat memberikan gambaran tentang hubungan antara kedua variabel tersebut.

Berbagai penelitian terdahulu, baik yang berskala internasional maupun nasional, telah banyak membahas topik serupa, terutama yang terkait dengan kualitas layanan digital, yang memiliki relevansi langsung dengan pengembangan Buku Pelaut Digital pada penelitian ini.

Tabel 2. 1
Beberapa penelitian sebelumnya.

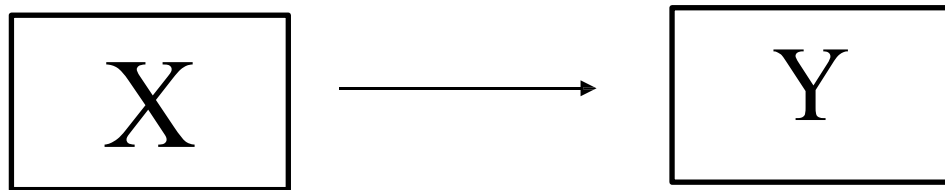
No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Terbitan.	Hasil
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Digital	Demirel, 2022	Dimensi kualitas pelayanan digital seperti keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan digital dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan pelanggan.
2	Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian Kembali	Nopenita, 2021	Kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meski demikian, pengaruh kualitas layanan terhadap niat pembelian kembali tidak terlalu signifikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor harga juga perlu

			diperhitungkan dalam kepuasan pelanggan.
3	Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Publik melalui Persepsi Kemudahan Penggunaan	Suhendar et al., 2021	Kualitas layanan digital berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan publik. Penelitian ini menggarisbawahi hubungan antara kemudahan penggunaan layanan digital dengan kepuasan pelanggan.
4	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian Kembali pada Aplikasi McDonald's	Gusfi & Saputri, 2024	Faktor-faktor seperti desain situs web, layanan pelanggan, keamanan/privasi, dan pemenuhan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan elektronik, yang selanjutnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya faktor-faktor tersebut dalam menjaga kepuasan pelanggan.
5	Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Merek terhadap Niat Penggunaan Kembali	Maharani et al., 2024	Kualitas layanan elektronik dan kepercayaan merek memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang kemudian mempengaruhi niat untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan berfungsi sebagai mediator yang penting dalam pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan merek.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan Buku Pelaut Digital dengan kepuasan layanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan Buku Pelaut Digital menjadi variabel independen, yang memengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan layanan. Untuk memahami hubungan antara kedua variabel ini, penting untuk memahami terlebih dahulu konsep-konsep dasar yang membentuk keduanya, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan layanan, serta bagaimana kedua konsep ini berinteraksi dalam konteks layanan digital.

Tujuan utama dibuatnya kerangka pemikiran adalah untuk memvisualisasikan alur penelitian, memfokuskan penelitian pada tujuan yang jelas, serta mendukung dalam menganalisa data secara sistematis menjadi pondasi utama dalam membangun kerangka pikir penelitian ini agar memberikan pemahaman yang lebih kompleks. Konsep kerangka pemikiran pada penelitian ini yaitu :



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran Penelitian.

Kerangka Pemikiran (Hubungan antara Variabel X dan Y)

X : Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Digital

Y : Kepuasan Layanan

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini merupakan pernyataan yang akan diuji untuk mengetahui apakah ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Buku Pelaut Digital terhadap kepuasan layanan. Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, hipotesis penelitian dibagi menjadi dua bagian: hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Buku Pelaut Digital terhadap kepuasan layanan.

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Buku Pelaut Digital terhadap kepuasan layanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan buku pelaut digital terhadap kepuasan layanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,813 yang menunjukkan hubungan sangat kuat, serta hasil uji-t yang menunjukkan bahwa thitung (8,025) lebih besar dari ttabel (2,034) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan digital terbukti secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
2. Besar pengaruh kualitas pelayanan buku pelaut digital terhadap kepuasan layanan di KSOP Kelas II Cirebon mencapai 66,1%, berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,661. Ini menunjukkan bahwa mayoritas variasi dalam kepuasan layanan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan digital, sementara sisanya sebesar 33,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini, seperti pengalaman pengguna, kemudahan akses, dan kondisi jaringan internet.

B. SARAN

1. Melihat adanya pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan buku pelaut digital terhadap kepuasan layanan, disarankan agar KSOP Kelas II Cirebon terus meningkatkan kualitas pelayanan digital. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan SDM, optimalisasi sistem digital, serta peningkatan responsivitas terhadap keluhan atau kendala yang dialami pengguna, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan memuaskan.
2. Mengingat bahwa 66,1% kepuasan layanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan digital dan 33,9% oleh faktor lainnya, disarankan agar KSOP Kelas II Cirebon juga memperhatikan faktor eksternal dan pendukung lainnya. Misalnya, dengan

meningkatkan infrastruktur jaringan internet, memberikan panduan yang mudah dipahami oleh pengguna, serta menyediakan layanan bantuan atau customer service yang responsif untuk mengatasi kendala teknis yang mungkin timbul selama penggunaan layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). *Pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 11–23.
- Simatupang, A., Nasrullah, M., & Fajri, R. (2019). *Sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan publik di bidang kepelautan*. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 8(2), 96–107.
- Yusriadi, Y., Awaluddin, M., & Amirullah, I. (2020). *Implementasi digitalisasi pelayanan publik: Studi pada pelayanan buku pelaut*. *Jurnal Administrare*, 7(1), 23–35.
- Fitrani, E., & Sari, D. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pengguna layanan di sektor transportasi laut*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(3), 115–127.
- Haryanto, A., & Wibowo, B. (2022). *Evaluasi sistem informasi buku pelaut digital pada kantor pelabuhan Indonesia*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(2), 67–78.
- Wulandari, N., & Putra, D. (2023). *Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan buku pelaut digital*. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 11(1), 89–101.
- Kurniawan, H., & Susanto, A. (2021). *Penerapan digitalisasi layanan pelabuhan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 145–158.
- Rahayu, D., & Nugroho, Y. (2020). *Pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas pengguna di layanan pelaut*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 7(1), 52–64.
- Iskandar, R., & Faridah, N. (2021). *Analisis efektivitas pelayanan berbasis digital di sektor transportasi laut*. *Jurnal Inovasi Administrasi Publik*, 5(2), 102–115.

- Siregar, M., & Lestari, A. (2022). *Pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi: Studi kasus buku pelaut digital*. Jurnal Teknologi Pemerintahan, 9(3), 88–99.
- Maulida, S., & Pratama, A. (2020). *Kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan online di instansi pemerintah maritim*. Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi, 6(2), 43–56.
- Prasetyo, B., & Widodo, A. (2021). *Integrasi sistem informasi dan kualitas layanan di sektor pelabuhan*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 9(1), 71–83.
- Rahman, A., & Syafitri, F. (2022). *Pelayanan publik berbasis aplikasi digital di sektor maritim*. Jurnal Pelayanan Publik Digital, 4(2), 123–134.
- Indrayani, R., & Arifin, Z. (2019). *Analisis persepsi pengguna terhadap pelayanan buku pelaut secara online*. Jurnal Sosial dan Teknologi, 5(3), 99–110.
- Nasution, R., & Hapsari, L. (2023). *Transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi: Studi pada KSOP Kelas II*. Jurnal Administrasi dan Teknologi Maritim, 3(1), 50–64

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Tabulasi Kuesioner X

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
4	3	5	5	5	5	2	5	4	4	42
4	5	4	2	4	5	4	3	2	4	37
3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	41
5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	43
5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	44
4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	37
5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45
4	4	2	4	5	2	3	5	5	3	37
3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	36
4	4	5	3	5	3	4	3	3	5	39
4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	45
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44
5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	44
5	5	2	2	5	3	5	4	5	4	40
4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	44
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47
5	3	5	4	4	5	4	3	5	5	43
4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	37
4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	37
3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	38
5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	45
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
4	5	5	5	4	4	5	2	4	5	43
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	36
4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	38
3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	39
3	2	2	3	3	5	3	2	4	3	30
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	47
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	41

Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner Y

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL2
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	36
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	40
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	39
5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	41
5	4	3	4	2	5	3	4	2	3	35
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	35
3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	37
5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	41
5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	43
5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	43
4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	39
4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	44
5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	39
5	5	5	3	4	4	5	3	4	3	41
2	3	4	3	3	5	4	5	3	4	36
3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	37
4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	37
5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	41
4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	42
4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	39
5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	41
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	36
5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	37
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36
3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27
5	3	3	3	4	5	4	4	4	3	38
5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	43
5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	45
5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	46
5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	43
3	4	2	3	4	5	5	3	4	4	37

Lampiran 3 Foto Kegiatan Prada di Kantor KSOP Kelas II Cirebon



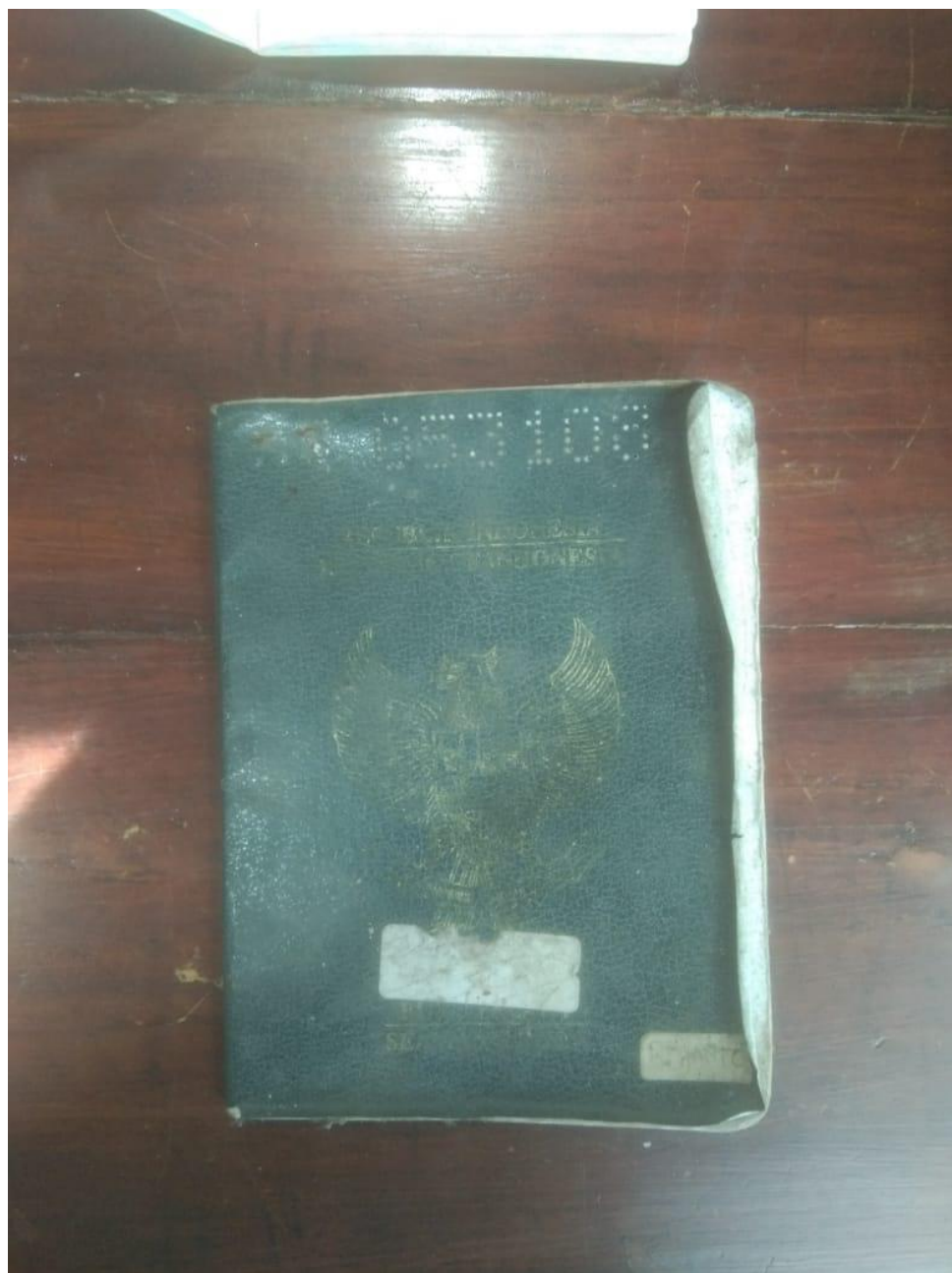
LAMPIRAN 4 T-TABEL

d.f. dua sisi satu sisi	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
	20% 10%	10% 5%	5% 2,5%	2% 1%	1% 0,5%	0,2% 0,1%	0,1% 0,05%
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,768
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544

LAMPIRAN 5 BUKU PELAUT DIGITAL



LAMPIRAN 6 BUKU PELAUT MANUAL



LAMPIRAN 7 RUANG PELAYANAN KSOP KELAS II CIREBON

