

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN BUKU PELAUT *ONLINE* DI KANTOR  
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA  
MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

**ANALISIS PELAYANAN BUKU PELAUT *ONLINE* DI KANTOR  
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA  
MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

**BESSE SULIS NURULHIDAYAH**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100921

Kepada

**PROGRAM ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

## HALAMAN PERSUTUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor  
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama  
Makassar

Nama Mahasiswa : Besse Sulis Nurulhidayah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100921

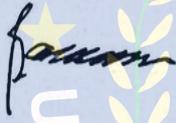
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Prof. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

  
Dr. Svukri, S.Sos., M.Si

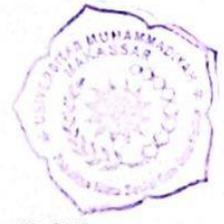
Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si  
NBM : 730727

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM : 991742



**HALAMAN PENERIMAAN TIM**

Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0348/FSP/A.4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 21 bulan Januari tahun 2025.

**TIM PENILAI**

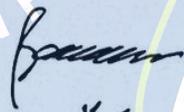
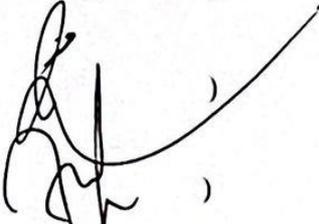
Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730727

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 992797

**TIM PENGUJI:**

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (  )
2. Abdul Kadir Adys, SH., MM (  )
3. Dr. Syukri, S.Sos., M.Si (  )
4. Irwan Alim, S.IP., M.A (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Besse Sulis Nurulhidayah

Nomor Stambuk : 105611100921

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya tulis ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan akademik.

Makassar, 23 Januari 2025

Yang menyatakan



Besse Sulis Nurulhidayah

## ABSTRAK

**BESSE SULIS NURULHIDAYAH, 2024. Analisis Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**  
(Dibimbing oleh: Lukman Hakim dan Syukri)

Buku Pelaut *Online* merupakan salah satu inovasi yang dirancang untuk mendukung modernisasi sektor transportasi laut, khususnya dalam pengelolaan data dan dokumen pelaut di Indonesia. Sistem ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan akan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pelaut, dengan memanfaatkan teknologi digital, Buku Pelaut *Online* bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para pelaut dalam mengakses dan mengelola dokumen mereka secara mandiri. Meskipun Buku Pelaut *Online* telah membawa banyak kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan dokumen pelaut, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah pelaut yang menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem ini. Kendala utama berasal dari kurangnya pemahaman terhadap teknologi informasi (IT), terutama di kalangan pelaut yang lebih senior atau mereka yang berasal dari daerah dengan akses terbatas terhadap infrastruktur digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dengan metode yang digunakan adalah deskripsi kualitatif, berfokus pada lima indikator utama : Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengguna jasa/pelaut dan pegawai serta observasi di Lokasi pelayanan KSOP Utama Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Empati efektif dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa, dimana pengguna jasa merasa senang terhadap pelayanan yang baik, transparan dan nyata. Namun Keandalan masih memerlukan perhatian pegawai seperti sosialisasi terutama bagi pelaut yang masih kurang pengetahuan dalam mengelola teknologi informasi (IT). Peneliti ini menggaris bawahi pentingnya peningkatan pada aspek keandalan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Implikasi dari temuan ini diharapkan dapat membantu KSOP Utama Makassar dalam Menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsive terhadap kebutuhan pengguna jasa.

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Buku Pelaut Online, KSOP Utama*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat, hidayah dan ridhanya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi adalah “Analisis Pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala dan tidak dapat disangka bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian skripsi ini yang alhamdulillah bisa dihadapi sehingga dapat teratasi. Namun karya ini tidak akan selesai tanpa dukungan dan bantuan orang-orang tercinta. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta Alm. Ayahanda Baso Hairudin, S.Sos.,M.Si dan Ibunda Besse Nuramin, S.Pd.I. Meskipun Ayahanda tercinta telah berpulang sebelum saya meraih impian ini, semoga Allah SWT memberikan tempat yang terbaik bagi beliau, saya harus mengakui bahwa ayahanda selalu menjadi sosok yang inspiratif dan penyemangat dalam hidup saya dan selalu memberi motivasi, kasih sayang dan doa selama hidupnya. Saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada surgaku ibunda tercinta yang selalu memberikan cinta, doa, kasih sayang penuh, semoga Allah SWT

senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan panjang umur, sehingga Ibunda dapat terus menjadi cahaya dalam hidup saya. Kedua orang tua tercinta selalu menyemangati saya untuk selalu maju dan berjuang sampai akhir. Terimakasih sudah menjadi orang tua terbaik.

2. Kepada kakak- kakak saya tercinta Besse Nurfaumi Khaeriah, Amd.Tra dan Besse Asmirah Safariani, Amd.Tra yang selalu mendoakan dan menyemangati dalam setiap proses studi sampai selesainya studi.
3. Bapak Prof. Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Syukri, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi arahan-arahan dan saran dengan tekun, sabar, serta Ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Kantor Kesyahbadaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan penulis selama proses penelitian berlangsung.
5. Bapak Dr. H. Abd. Rahim Nanda, S.T.,M.T.,IPU. Selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Muhammadiyah.
7. Bapak Dr. Nur Wahid., S.Sos., M.Si. selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Muhammadiyah Makassar.

8. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah dan Seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian.
9. Teman seperjuangan saya dari maba sampai sekarang, Piaah, Fitriyah, Fatma, iin yang telah banyak membantu dan kebersamaan selama menjalani perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman kelas IAN A yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak.

*Billahi Fii Sabilil Haqq Fastabiqul Khairaat Wassalamualaikum  
Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 23 Januari 2025

## DAFTAR ISI

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| SAMPUL.....                       | i   |
| HALAMAN PERSUTUJUAN SKRIPSI ..... | .ii |
| HALAMAN PENERIMAAN TIM .....      | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN.....           | iv  |
| ABSTRAK .....                     | v   |
| KATA PENGANTAR.....               | vi  |
| DAFTAR ISI.....                   | ix  |
| DAFTAR TABEL .....                | xi  |
| DAFTAR GAMBAR.....                | xii |
| BAB I.....                        | 1   |
| PENDAHULUAN.....                  | 1   |
| A. Latar Belakang.....            | 1   |
| B. Rumusan Masalah.....           | 6   |
| C. Tujuan Penelitian .....        | 6   |
| D. Manfaat Penelitian .....       | 7   |
| BAB II .....                      | 8   |
| KAJIAN PUSTAKA .....              | 8   |
| A. Penelitian Terdahulu.....      | 8   |
| B. Konsep dan Teori.....          | 13  |
| C. Kerangka Pikir.....            | 22  |
| D. Fokus Penelitian .....         | 22  |
| E. Deskripsi Fokus .....          | 23  |
| BAB III.....                      | 27  |
| METODE PENELITIAN .....           | 27  |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>B. Jenis dan Tipe Penelitian .....</b>    | <b>27</b> |
| <b>C. Sumber Data .....</b>                  | <b>28</b> |
| <b>D. Informan Penelitian .....</b>          | <b>28</b> |
| <b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>      | <b>29</b> |
| <b>F. Teknik Analisis Data .....</b>         | <b>29</b> |
| <b>G. Teknik Keabsahan Data .....</b>        | <b>30</b> |
| <b>BAB IV .....</b>                          | <b>32</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>32</b> |
| <b>A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....</b>  | <b>32</b> |
| <b>B. Hasil Penelitian .....</b>             | <b>45</b> |
| <b>C. Pembahasan Penelitian .....</b>        | <b>62</b> |
| <b>BAB V .....</b>                           | <b>73</b> |
| <b>PENUTUP .....</b>                         | <b>73</b> |
| <b>A. Kesimpulan .....</b>                   | <b>73</b> |
| <b>B. Saran .....</b>                        | <b>75</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                  | <b>76</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                        | <b>83</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu ..... | 8  |
| <b>Tabel 3.1</b> Informan Penelitian .....  | 29 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pikir .....                          | 22 |
| <b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi KSOP Utama Makassar ..... | 36 |
| <b>Gambar 4.2</b> Laman Buku Pelaut <i>Online</i> .....         | 41 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap warga negara berhak mendapatkan hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik pada suatu organisasi atau instansi pemerintah. Oleh karena itu, peran pemerintah sangat penting dalam menciptakan dan memberikan kebutuhan pelayanan publik sebaik mungkin. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab II Pasal 4 memaparkan bahwa pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas diantaranya yaitu kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan dan 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.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah. (Birokrasi, 2016)

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.

Peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan masyarakat menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan administratif di Indonesia. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Bila harapan pelanggan terpenuhi oleh pelayanan yang diinginkan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Bila pelayanan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan

menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya.

Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak memuaskan. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing (Musdalipa et al., 2017)

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Gasperz, Vincent dalam (Kurniawan, 2017) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
- c. Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Kepuasan diperlukan bentuk suatu pemahaman yang jelas bersih dari apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan. “Kepuasan pelanggan

telah menjadi konsep sentral dalam manajemen pelayanan publik, kecenderungan birokrasi pemerintah mengembangkan pelayanan yang standar dan bersifat umum seringkali mengandilkan kemampuan pemerintah untuk secara responsif memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok warga yang terpinggirkan dan minoritas. Kecenderungan ini wajar terjadi dalam birokrasi pemerintah yang dikembangkan mengikuti prinsip birokrasi Weberian, yang memang dirancang untuk mampu memproduksi pelayanan yang standar dan seragam tanpa membedakan warga pengguna. Dalam birokrasi Weberian sistem pelayanan dirancang untuk dapat berperan serta impersonal dengan mengabaikan cir-ciri personal baik dari rezim pelayanan maupun warga pengguna layanan dalam buku manajemen pelayanan publik (Dwiyanto, 2018)

Kepuasan adalah sensasi kesenangan individu yang muncul dengan membandingkan persepsi layanan dan sumsi atau ekspektasi mereka tidak sesuai harapan dan mereka akan puas jika sesuai harapan atau bahkan sangat puas jika melampaui ekspektasi atau asumsi. (Kotler & Keller, 2016)

Oliver dalam (C, 2024) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli.

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. Adapun masalah yang terjadi dalam proses pelayanan buku pelaut *online* dalam hal ini banyaknya pelaut yang tidak memahami prosedur pembuatan buku pelaut *online*.

Layanan berbasis *online* memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketersediaan dan kualitas platform *online* menjadi faktor penting khususnya di bidang *Seaman's Book Service*. Penelitian ini fokus pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dan mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan buku bahari berbasis *online* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Di era globalisasi digital saat ini, teknologi digital memegang peranan penting dalam berbagai bidang seperti bidang kelautan dan perekonomian. Keberhasilan operasional pelabuhan tidak hanya bergantung pada infrastruktur fisik, tetapi juga kinerja karyawan yang terlibat, terutama di bidang keselamatan, keamanan, dan perlindungan lingkungan. Proses dan sistem tidak dapat dipisahkan dari layanan. Seiring waktu dan perubahan zaman, layanan dan sistem berkembang sebagai elemen

pendukung dan kemajuan teknologi canggih . Salah satunya adalah migrasi dari sistem *offline* ke sistem layanan manajemen berbasis *online*. Pemerintah bertanggung jawab atas segala sesuatu mulai dari penyediaan barang, jasa, dan pelayanan pemerintah sampai dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah/pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan adanya kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan seluruh warga negaranya, sebagaimana diatur dalam ketentuan UUD 1945. Oleh karena itu, efektivitas sistem pemerintahan sangat bergantung pada kekuatan dan kelemahan penyampaian pelayanan publik (UU No. 25 Pasal 7, 2009).

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diperlukan rumusan masalah untuk memudahkan proses penelitian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Buku Pelaut *Online* Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Buku Pelaut *Online* Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

#### D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis merupakan manfaat penelitian bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam hal ini mengenai Pelayanan Buku Pelaut *Online* Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

2. Secara praktis

Berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal mempelajari tentang Pelayanan Buku Pelaut *Online* Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

| No. | Judul Penelitian  | Metode   | Hasil Penelitian  |
|-----|---|--|---|
| 1.  | Desamen Simatupang, dkk. Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta dengan judul Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut <i>Online</i> di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.(2019) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Survei berupa kuisioner</li><li>• Riset lapangan</li></ul> | Pelayanan publik dalam mengurus dokumen kepelautan, seperti penerbitan buku pelaut secara <i>online</i> , masih belum mencapai Tingkat optimal karena kurangnya motivasi dari para pelaksana pelayanan. Masih ada keluhan dari beberapa pelaut terkait pelayanan publik penerbitan buku pelaut secara <i>online</i> di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Keluhan tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman pelaut mengenai prosedur |

|    |   |            |   |
|----|---|------------|---|
|    |   |            | yang tepat dan benar untuk membuat buku pelaut <i>online</i> di kantor tersebut.  |
| 2. | Harianty Anwar,<br>dkk.Universitas<br>Negeri Makassar<br>dengan judul<br>Pelayanan<br>Penerbitan Buku<br>Pelaut Berbasis<br><i>Online</i> | Kualitatif | Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan administrasi buku pelaut yang diterbitkan secara <i>online</i> di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan informasi melalui persepsi, dokumentasi, dan pertemuan dengan delapan saksi. Informasi yang didapat dari hasil pemeriksaan ditangani dengan menggunakan metodologi kualitatif untuk mengeksplorasi manajemen penerbitan Buku |

|    |   |            |   |
|----|---|------------|---|
|    |   |            | <p>Pelaut Berbasis <i>Online</i> di Kantor Syahbandar Makassar. Mengingat bahwa kantor tersebut telah menggunakan layanan berbasis <i>online</i> dan sistem layanan satu atap, dapat dilihat dari beberapa penanda, yaitu: bukti persyaratan yang jelas, Analisa prosedur, Analisa waktu, analisa biaya, analisa produk pelayanan, Pengaduan.</p> |
| 3. | <p>Petrus Pattiasina.<br/>Politeknik Maritim AMI Makassar,<br/>Sulawesi Selatan<br/>dengan judul<br/>Prosedur Pelayanan Dan Penerbitan Buku Pelaut Secara <i>online</i> di Kantor</p> | Kualitatif | <p>Hasil penelitian ini berisi penerbitan buku pelaut secara <i>online</i> tentunya sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II</p>   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kendari</p> |  | <p>Kendari hanya sebatas Operator sehingga petugas pelayanan hanya mengupload dan yang menyetujui data pendaftaran <i>online</i> itu dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Dengan demikian data yang telah pengguna jasa daftarkan secara <i>online</i> terintegrasi dengan data yang berhubungan dalam persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi. Terjadinya kecepatan dan keterlambatan penyelesaian waktu pelayanan dapat bergantung pada beberapa aspek pendukung. Sedikitnya pengguna jasa yang mengetahui prosedur pendaftaran <i>online</i> dan</p> |
|--|---|--|---|

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | berjalanya server atau jaringan dengan baik serta keaktifan pengguna jasa dalam menyelesaikan proses pendaftaran buku pelaut dan pembayarannya. |
|--|--|--|---|

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu:

1. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah sama-sama membahas terkait pelayanan buku pelaut *online*, sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian dimana pada penelitian terdahulu dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok . Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian pada kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
2. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah sama-sama berlokasi di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas tentang Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis *Online* sedangkan peneliti akan membahas pelayanan buku pelaut *online*.
3. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah sama- sama membahas pelayanan dan penerbitan buku pelaut

secara *online*. Sedangkan perbedaannya yaitu Lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilaksanakan di kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kendari sedangkan peneliti akan melakukan penelitian pada kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian pelayanan Publik**

Menurut (Hardiyansyah & Si, 2018) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pada hakikatnya ialah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi melayani juga kepada masyarakat serta untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk setiap masyarakat mengembangkan kreatifitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama. Karena itu birokrasi

publik wajib bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang profesional dan yang baik.

Menurut Robert dalam (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

b. Tujuan Pelayanan Publik

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Unsur Penting dalam Pelayanan Publik

Ada beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Barata 2003 dalam (Wiliamto et al., 2022)

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
  2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
  3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
  4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.
2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Fandy Tjiptono & Chandra dalam (Munarsih, 2022) Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" Kepuasan pelanggan dapat ditunjukkan melalui sikap pelanggan setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Hutasoit, 2011) Apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas.

b. Pengukuran Kepuasan

Menurut (Kelly, 2020) Terdapat 5 (lima) variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. *Tangibles* Yang dilakukan pengukuran diantaranya: penampilan fisik seperti: Gedung, Kerapian, Kebersihan, Kenyamanan Ruang, Kelengkapan fasilitas dan penampilan karyawan
2. *Reliability* Yang dilakukan pengukuran diantaranya: Akurasi informasi, penanganan konsumen, kemudahan pemesanan, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan pelayanan tepat waktu
3. *Responsiveness* Yang dilakukan pengukuran: kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan pelanggan, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi pada saat

pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen).

4. *Assurance* Yang dilakukan pengukuran: meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada pelanggan, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan

5. *Empathy* Yang dilakukan pengukuran: Kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dari data pengukuran melalui kuesioner dilakukan pengolahan secara statistik, maka akan didapat variabel mana yang berperan dalam kepuasan pelanggan.

Dalam (Birokrasi, 2016) Kinerja yang lebih baik adalah tujuan dari proses peningkatan kualitas. Beberapa kriteria Proses peningkatan kualitas yang baik adalah:

1. Memenuhi harapan pelanggan
2. Meningkatkan pengendalian proses
3. Mengurangi limbah
4. Mengurangi biaya
5. Menambah segmen pasar

6. Melibatkan karyawan

7. Meningkatkan moral

### C. Tingkat Kepuasan

Tingkatan Kepuasan Konsumen: *Expected*

*Expected* adalah tingkatan kedua dalam hierarki kepuasan customer. *Expected* bermakna hal-hal yang kita harapkan ada tetapi jika tidak ada tidak mengurangi kepuasan kita. Contohnya: Ketika saya naik taxi saya berharap pengemudi taxi saya tahu jalan, saya berharap argonya berjalan dengan benar. Hal-hal tersebut adalah hal yang saya harapkan terjadi jika saya naik taxi. Hal-hal tersebut akan menambah nilai kepuasan saya dari sekadar Basic jika terpenuhi.

Tingkatan Kepuasan Konsumen: *Desire*

*Desire* adalah tingkatan selanjutnya dalam hierarki kepuasan customer. *Desire* adalah hal-hal yang hanya ada dalam angan-angan kita ketika kita mendapatkan service. Contohnya: Ketika saya naik taxi alangkah enaknya jika ada tv nya, alangkah enaknya jika ruangan untuk kaki saya luas, alangkah enaknya jika sang pengemudi mau memutar radio kesukaan saya. Hal-hal tersebut tidak saya harapkan terjadi dan hanya ada dalam angan-angan ketika saya menaiki taxi. Saya tidak akan kecewa jika hal tersebut tidak ada tetapi akan sangat senang jika ada.

Tingkatan Kepuasan Konsumen: *Unexpected*

*Unexpected* adalah tingkatan tertinggi dalam hierarki kepuasan customer. *Unexpected* adalah hal-hal yang bahkan tidak kita bayangkan

akan terjadi tapi terjadi. Contohnya begini: Ketika saya naik taxi, di tengah-tengah kemacetan di ambang waktu berbuka puasa, tiba-tiba sang sopir taxi menawari saya dengan gratis sebuah aqua gelas dan beberapa potong kurma. Anehnya hal ini bukanlah suruhan dari perusahaan tempat sopir tersebut bekerja melainkan kesadaran dia sendiri. Lebih mencengangkan ketika saya tahu bahwa sang sopir non-muslim dan dia mempersiapkan itu sebagai inisiatif sendiri. Hal seperti inilah yang akan membekas buat saya. Apa yang dilakukan sang sopir mencerminkan kalau dia sudah mendapatkan mindset yang baik akan pelayanan (*service*).

### 3. Buku Pelaut

#### a. Pengertian Buku Pelaut

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut pasal 1 ayat 3, buku pelaut adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi identitas fisik pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalanan serta tidak dapat menjadi dokumen pengganti identitas perjalanan atau paspor. Dalam pasal 3 dijelaskan bahwa setiap pelaut yang bekerja sebagai awak kapal pada kapal niaga berukuran GT 35 (tiga puluh lima Gross Tonnage) atau lebih untuk kapal motor dan ukuran GT 105 (seratus lima Gross Tonnage) atau lebih untuk kapal tradisional dengan konstruksi sederhana atau kapal perikanan berukuran panjang 12 (dua belas) meter atau lebih, wajib memiliki buku pelaut. Buku pelaut diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut dan/atau

sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal. Buku pelaut sangat berperan penting bagi seorang pelaut, karena di dalamnya terdapat catatan sejarah kerja seorang pelaut seperti, tanggal pelabuhan atau sijiil *sign on* maupun *sign off* seorang pelaut.

b. Persyaratan Penerbitan Buku Pelaut

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

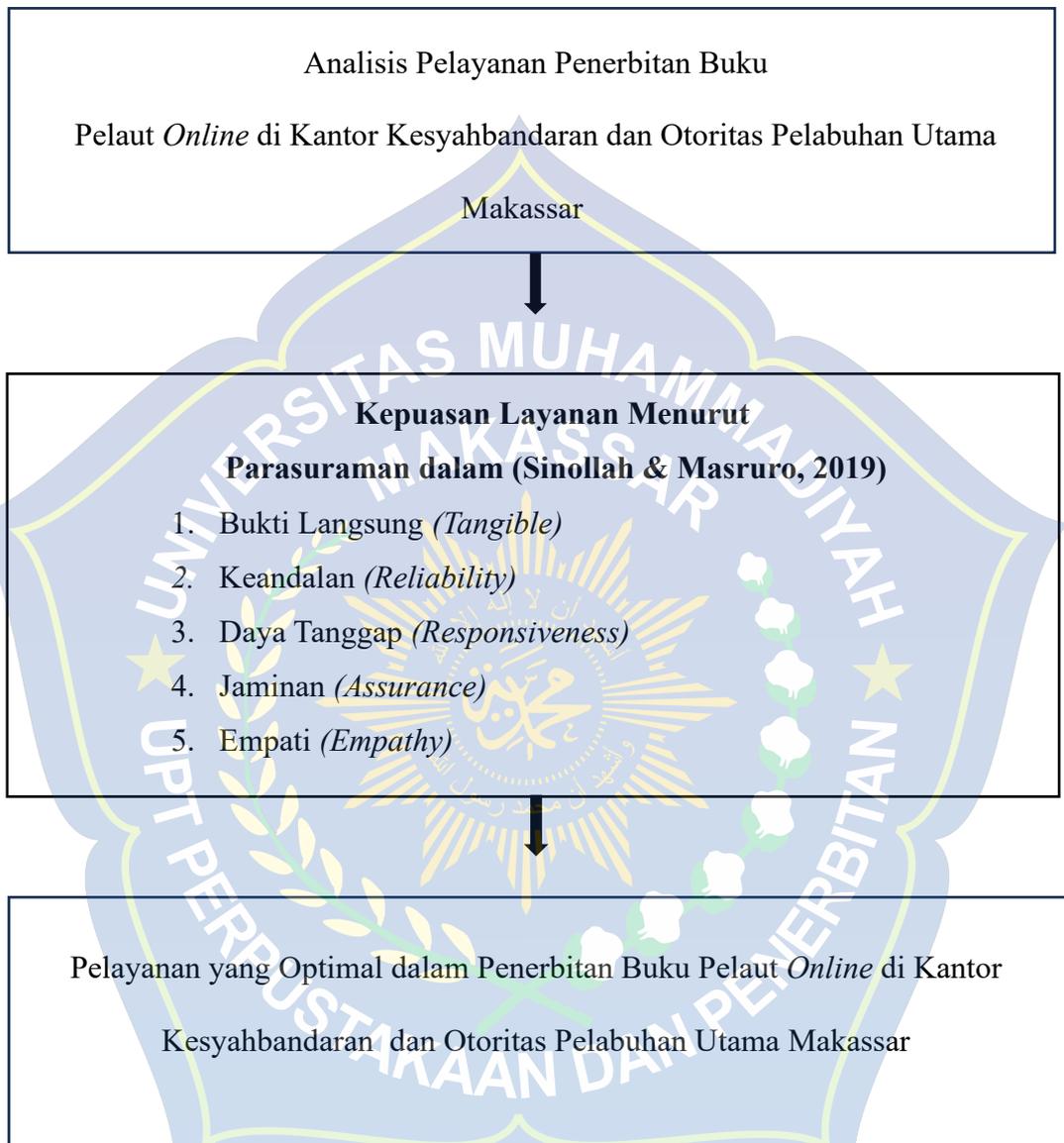
- a) Surat Pernyataan belum pernah memiliki Buku Pelaut
- b) Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang masih berlaku atau copy Ijazah Sertifikat Keterampilan Pelaut atau Surat Keterangan Prola bagi taruna yang akan Praktek Kerja Laut
- c) Surat Keterangan Masa Berlayar yang diketahui Syahbandar atau KBRI setempat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

c. Dasar Hukum Penerbitan Buku Pelaut

Adapun dasar hukum penerbitan buku pelaut adalah :

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

### C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

### D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Adapun fokus penelitian yang berpijak dari rumusan masalah adalah

Analisis Pelayanan Buku Pelaut *Online* Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

### E. Deskripsi Fokus

Ada beberapa cara mengukur kualitas pelayanan. Terkait dengan masalah kualitas layanan:

#### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

*Tangible* adalah bentuk layanan yang tepat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi kemudahan dalam proses pelayanan di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar Kemudahan dalam proses pelayanan.

Fokus ini penting untuk memastikan layanan yang disediakan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memberikan kepuasan dan kemudahan bagi para pengguna jasa, sesuai dengan tujuan Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dalam meningkatkan pelayanan publik di sektor maritim.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam proses pelayanan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Tujuan utama dari pengukuran ini adalah untuk memastikan bahwa layanan berjalan dengan lebih cepat, efisien, dan akurat, sehingga memenuhi kebutuhan para pelaut yang mengandalkan dokumen ini untuk mendukung karier mereka di sektor maritim. Melalui optimalisasi sistem, pelatihan petugas, dan peningkatan infrastruktur

teknologi, diharapkan proses penerbitan buku pelaut *online* dapat berjalan tanpa hambatan teknis maupun administratif. Sasaran utama dari pengukuran ini mencakup para pelaut yang berdomisili di wilayah Makassar dan sekitarnya, dengan fokus pada pengurangan waktu tunggu, transparansi layanan, serta peningkatan kepuasan pengguna.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam proses pengukuran kualitas pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Daya tanggap mengacu pada kecepatan, ketepatan, dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, termasuk respon terhadap pertanyaan, keluhan, maupun kendala teknis yang dihadapi oleh pelaut.

Melalui pengukuran kualitas pelayanan ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti efisiensi waktu pelayanan, ketersediaan informasi yang akurat, dan kecepatan penyelesaian permasalahan. Hasil dari evaluasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan fokus pada optimalisasi sistem *online* dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan.

Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang responsif dan memadai, sehingga mendukung pelaut dalam memperoleh dokumen secara cepat dan tanpa hambatan, sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan kualitas dalam proses pengukuran layanan *Buku Pelaut Online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Tujuan utama dari program ini adalah memastikan bahwa setiap aspek layanan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan Buku Pelaut, memenuhi standar kualitas yang optimal, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Program ini mencakup pengembangan sistem evaluasi berbasis data, peningkatan akurasi pengukuran kepuasan pelanggan, dan penerapan standar pelayanan prima yang transparan dan efisien. Sasaran utama adalah menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna, baik pelaut maupun pemangku kepentingan lainnya di sektor maritim.

Upaya ini penting untuk mendukung peningkatan citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar sebagai institusi publik yang memberikan layanan modern, berbasis teknologi, dan dapat diandalkan di era digitalisasi pelayanan publik.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Pelayanan dilakukan secara adil dan tidak diskriminatif terhadap seluruh pengguna jasa. Penekanan diberikan pada pentingnya kesetaraan dalam akses, kemudahan proses, dan kualitas pelayanan yang diberikan, tanpa

memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau geografis para pemohon. Kegiatan yang diusulkan mencakup evaluasi sistem pelayanan berbasis *online*, pengumpulan umpan balik dari pengguna jasa, dan peningkatan kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan yang inklusif. Fokus ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pengguna jasa mendapatkan pengalaman pelayanan yang berkualitas, efisien, dan sesuai standar, sebagai bagian dari komitmen Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dalam mendukung profesionalisme sektor maritim Indonesia.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dalam penelitian ini dilaksanakan pada 20 Desember 2024 sampai dengan 20 Februari 2025 dan lokasi penelitian bertempat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Adapun alasan peneliti memilih obyek lokasi penelitian tersebut adalah karena menjadi lokasi penelitian tentang Analisis Pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang dapat diartikan sebagai penelitian yang digunakan untuk peneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci. Penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori.

##### 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan deskriptif, yaitu penelitian menghasilkan data yang rinci dari suatu fenomena yang diteliti, dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan mendapatkan informasi dan dokumentasi mengenai Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan

Buku Pelaut *Online* Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

### C. Sumber Data

Penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber data primer yaitu data yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara, observasi atau pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Analisis Pelayanan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
2. Sumber data sekunder yaitu berupa dokumentasi, buku-buku, artikel, jurnal, dan situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi terkait penelitian. Adapun Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik *proposive sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih adalah orang yang betul-betul memiliki kriteria sebagai informan. Pemilihan informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kemandirian peneliti dalam memperoleh informasi.

Adapun Informan dalam penelitian ini :

| No | Informan                              | Jumlah Informan |
|----|---------------------------------------|-----------------|
| 1. | Pelaut                                | 7               |
| 2. | Petugas Pelayanan KSOP Utama Makassar | 3               |

Tabel 3.1 Informan Penelitian

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu:

1. Observasi, dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu Analisis Pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar
2. Wawancara, dimana peneliti akan berkomunikasi dengan informan sehingga mendapatkan informasi-informasi sesuai dengan penelitian yang berkaitan dengan obyek penelitian dengan menyusun pedoman wawancara.
3. Dokumentasi merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber informasi.

#### F. Teknik Analisis Data

Teknik yang dilakukan dalam proses menganalisis data adalah

1. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum,

memilih hal-hal yang pokok dan penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data (*data display*)

Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### G. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi: pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan banyak waktu. Untuk keperluan triangulasi maka dilakukan tiga cara yaitu:

1. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mengecek data yang diperoleh dengan Teknik pengumpulan data sebelumnya.

## 3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu yaitu data yang dikumpulkan dengan Teknik melihat kondisi psikologis informan yang dinilai berdasarkan waktu wawancara antara pagi, siang ataupun sore hari.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Geografis Kota Makassar

Makassar adalah Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian Selatan Pulau Sulawesi yang dahulu disebut Ujung Pandang, terletak antara  $119^{\circ}24'17''38''$  Bujur Timur dan  $5^{\circ}8'6''19''$  Lintang Selatan yang berbatasan sebelah Utara dengan Kabupaten Maros, sebelah Timur Kabupaten Maros, sebelah selatan Kabupaten Gowa dan sebelah Barat adalah Selat Makassar. Kota Makassar memiliki topografi dengan kemiringan lahan  $0-2^{\circ}$ (datar) dan kemiringan lahan  $3-15^{\circ}$  (bergelombang). Luas Wilayah Kota Makassar tercatat  $175,77$  km persegi. Kota Makassar memiliki kondisi iklim sedang hingga tropis memiliki suhu udara rata-rata berkisar antara  $26,^{\circ}\text{C}$  sampai dengan  $29^{\circ}\text{C}$ .

Kota Makassar adalah kota yang terletak dekat dengan pantai yang membentang sepanjang koridor barat dan utara dan juga dikenal sebagai "*Waterfront City*" yang didalamnya mengalir beberapa sungai (Sungai Tallo, Sungai Jeneberang, dan Sungai Pampang) yang kesemuanya bermuara ke dalam kota. Kota Makassar merupakan hamparan daratan rendah yang berada pada ketinggian antara  $0-25$  meter dari permukaan laut. Dari kondisi ini menyebabkan Kota Makassar sering mengalami genangan

air pada musim hujan, terutama pada saat turun hujan bersamaan dengan naiknya air pasang.

Secara administrasi Kota Makassar dibagi menjadi 15 kecamatan dengan 153 kelurahan. Di antara 15 kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu Kecamatan Tamalate, Kecamatan Mariso, Kecamatan Wajo, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Tallo, Kecamatan Tamalanrea, dan Kecamatan Biringkanaya.

Batas-batas administrasi Kota Makassar adalah:

- Batas Utara: Kabupaten Maros
- Batas Timur: Kabupaten Maros
- Batas Selatan: Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar
- Batas Barat: Selat Makassar

Secara umum topografi Kota Makassar dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Bagian Barat ke arah Utara relatif rendah dekat dengan pesisir pantai.
- b. Bagian Timur dengan keadaan topografi berbukit seperti di Kelurahan Antang Kecamatan Panakukang.

Perkembangan fisik Kota Makassar cenderung mengarah ke bagian Timur Kota. Hal ini terlihat dengan giatnya pembangunan perumahan di Kecamatan Biringkanaya, Tamalanrea, Mangggala, Panakkukang, dan Rappocini.

## 2. Gambaran Demografi Kota Makassar

Kota Makassar, sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki populasi yang terus berkembang pesat. Dengan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 1,5 juta jiwa, Makassar menjadi salah satu kota metropolitan di Indonesia bagian timur. Keberagaman etnis dan budaya menjadi ciri khas kota ini, di mana masyarakatnya terdiri dari berbagai suku seperti Bugis, Makassar, Toraja, Mandar, dan sejumlah suku pendatang lainnya seperti Jawa, Minangkabau, dan Tionghoa.

Sebagai pusat urbanisasi, Makassar menarik banyak pendatang dari daerah sekitarnya yang mencari peluang ekonomi dan pendidikan. Mayoritas penduduknya memeluk agama Islam, tetapi toleransi beragama terjaga dengan baik, terlihat dari keberadaan tempat ibadah berbagai agama yang tersebar di kota ini.

Dari segi usia, penduduk Makassar didominasi oleh kelompok usia produktif, menjadikan kota ini memiliki tenaga kerja yang melimpah. Pendidikan juga menjadi fokus utama, dengan banyaknya institusi pendidikan, baik di tingkat dasar hingga perguruan tinggi, yang mendukung pengembangan sumber daya manusia.

Sebagai kota yang terus berkembang, tingkat urbanisasi Makassar menciptakan tantangan tersendiri, seperti kebutuhan akan infrastruktur yang memadai dan pengelolaan lingkungan perkotaan. Namun, dinamika demografis ini juga menjadi kekuatan utama Makassar sebagai kota yang

penuh dengan potensi untuk menjadi pusat ekonomi dan budaya di kawasan Indonesia timur.

### **3. Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**

#### **1. Visi dan Misi**

##### **Visi**

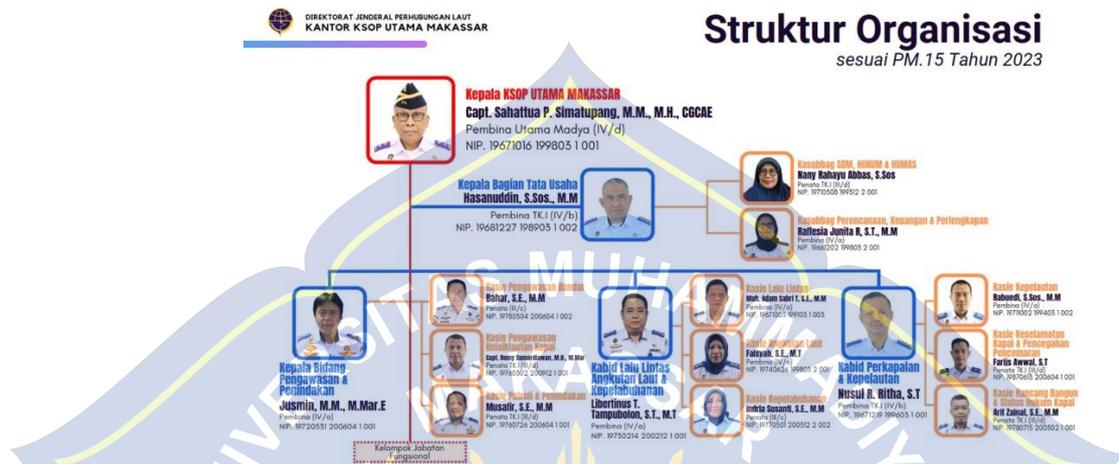
- Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan serta keselamatan dan keamanan pelayaran.

##### **Misi**

- Melaksanakan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan.
- Melakukan pengawasan dan penindakan.
- Mengatur, mengendalikan dan mengawasi kegiatan kepelabuhanan.
- Mengendalikan dan mengawasi kegiatan lalu lintas dan angkutan laut.
- Melakukan sertifikasi kelaiklautan kapal

## 2. Struktur organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

### Pelabuhan Utama Makassar



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

#### 1. Kepala Kantor KSOP Utama Makassar (Eselon II.a)

#### 2. Sekretariat (Eselon III.a)

- Subbagian Umum dan Keuangan
- Subbagian Perencanaan dan Teknologi Informasi

#### 3. Bidang Pengawasan dan Penindakan (Eselon III.a)

- Seksi Pengawasan Kelaiklautan Kapal
- Seksi Patroli dan Penindakan

- Seksi Pengawasan Bandar

#### 4. Bidang Lalu Lintas, Angkutan Laut, dan Kepelabuhanan (Eselon

#### III.a)

- Seksi Lalu Lintas Kapal
- Seksi Angkutan Laut
- Seksi Kepelabuhanan

#### 4. Bidang Perkapalan dan Kepelautan (Eselon III.a)

- Seksi Keselamatan Kapal dan Pencegahan Pencemaran
- Seksi Kepelautan
- Rancang Bangun dan Status Hukum Kapal

#### 5. Kelompok Jabatan Fungsional

- Jabatan Fungsional Pengawas Pelabuhan
- Jabatan Fungsional Pengawas Kelaiklautan
- Jabatan Fungsional Pengawas Lingkungan

#### Unit Pelaksana Teknis (UPT)

1. UPT Pengawasan Pelabuhan
2. UPT Penindakan Pelanggaran
3. UPT Pelayanan Publik

Jumlah Pegawai yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar sebanyak 268 orang.

### **3. Kedudukan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama (KSOP)

Makassar adalah salah satu unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Kantor ini memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengawasi aktivitas pelayaran di wilayah pelabuhan Makassar, yang merupakan salah satu pelabuhan utama di Indonesia.

Sebagai otoritas pelabuhan utama, KSOP Makassar bertanggung jawab atas pengaturan keselamatan dan keamanan pelayaran, pemberian pelayanan kapal, serta pengawasan atas kelancaran arus barang dan penumpang di pelabuhan. KSOP juga memiliki kewenangan dalam pengelolaan alur lalu lintas kapal, penyediaan fasilitas pelabuhan, serta pengelolaan dokumen kapal dan pelaut.

Dengan fungsi kesyahbandaran, KSOP Makassar bertugas memastikan bahwa semua kegiatan pelayaran di wilayah kerjanya sesuai dengan standar keselamatan dan peraturan nasional maupun internasional. Sebagai pusat koordinasi, kantor ini bekerja sama dengan pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, operator pelabuhan, perusahaan pelayaran, dan institusi penegak hukum.

Melalui tugasnya, KSOP Utama Makassar memainkan peran penting dalam mendukung perekonomian nasional, khususnya dalam sektor transportasi laut, perdagangan, dan logistik, dengan menjadikan Pelabuhan Makassar sebagai simpul penting jaringan transportasi laut di kawasan timur Indonesia.

#### **4. Tugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki tugas utama mengelola, mengawasi, dan memastikan kelancaran operasional pelabuhan serta aktivitas pelayaran

di wilayahnya. Tugas ini mencakup pengaturan keselamatan dan keamanan pelayaran, pengelolaan lalu lintas kapal, pelayanan dokumen kapal dan pelaut, serta pengawasan arus barang dan penumpang. Selain itu, kantor ini berfungsi sebagai koordinator antarinstansi terkait untuk mendukung efisiensi dan kepatuhan terhadap peraturan pelayaran, baik di tingkat nasional maupun internasional.

#### **5. Fungsi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar menjalankan berbagai fungsi penting dalam mendukung operasional pelabuhan dan pelayaran. Fungsi utamanya mencakup pengawasan dan pengendalian keselamatan serta keamanan pelayaran, pengaturan lalu lintas kapal, pengelolaan fasilitas pelabuhan, serta penyelenggaraan pelayanan kapal dan barang.

Selain itu, kantor ini berfungsi sebagai otoritas yang menerbitkan dokumen resmi terkait kapal dan pelaut, memastikan semua kegiatan pelayaran sesuai dengan standar peraturan nasional dan internasional. KSOP Makassar juga berperan sebagai koordinator dalam mengintegrasikan berbagai pihak terkait, seperti operator pelabuhan, perusahaan pelayaran, dan instansi pemerintah, untuk menciptakan efisiensi dan sinergi dalam kegiatan kepelabuhanan.

Dengan perannya yang strategis, KSOP Makassar tidak hanya menjaga kelancaran operasional pelabuhan tetapi juga mendukung

pertumbuhan ekonomi wilayah dan nasional melalui sektor transportasi laut.

#### 4. **Gambaran Umum Analisis Pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**

Buku pelaut *online* adalah inovasi digital yang dirancang untuk mempermudah pelaut dalam mengelola dan mengakses data profesional mereka secara praktis melalui platform berbasis internet. Buku pelaut itu sendiri adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh otoritas maritim suatu negara, berfungsi sebagai identitas kerja pelaut sekaligus rekam jejak perjalanan mereka selama bekerja di laut.

Versi tradisional, buku pelaut berbentuk buku fisik yang mencatat informasi seperti identitas pribadi, sertifikasi keahlian, dan riwayat pekerjaan di kapal. Namun, seiring perkembangan teknologi, format *online* hadir untuk menggantikan atau melengkapi dokumen fisik tersebut.

Dengan sistem buku pelaut *online*, pelaut dapat mendaftarkan diri, memperbarui informasi, mengajukan perpanjangan, atau mendapatkan dokumen digital mereka tanpa harus mengunjungi kantor administrasi secara langsung. Platform ini juga memungkinkan perusahaan pelayaran, otoritas maritim, dan lembaga terkait lainnya untuk memverifikasi data pelaut secara cepat dan akurat. Selain itu,

sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keamanan data.

Praktik buku pelaut *online* sering dilengkapi dengan fitur seperti pengingat masa berlaku sertifikat, akses ke pelatihan berbasis *online*, dan pemantauan status pengajuan dokumen. Transformasi ini menjadi bagian penting dalam modernisasi sektor maritim, membantu pelaut beradaptasi dengan tuntutan dunia kerja yang semakin digital.

Gambar 4.2 : Laman Buku Pelaut *Online*



Tampilan 1 : Laman Portal Buku Pelaut

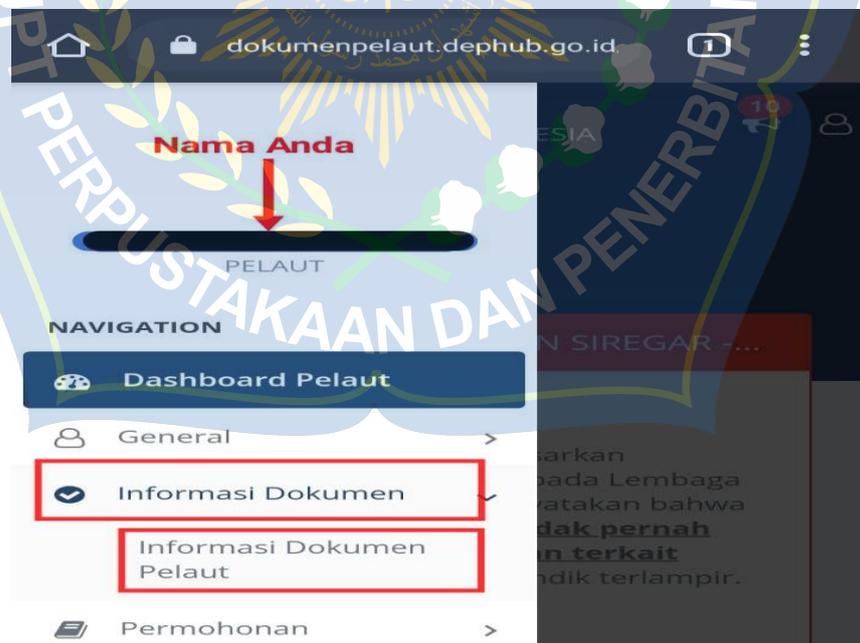


Tampilan 2 : Login akun buku pelaut

Tampilan 3 : Memasukkan *Username* Dan *Password* Pelaut



Tampilan 4 : Menu untuk melihat Informasi Buku Pelaut



Tampilan 5 : Informasi dokumen pelaut

WEB BUKU PELAUT  
KEMENHUB REPUBLIK INDONESIA

Jenis Kelamin *Sex*  
**Laki-laki**

Berlaku Sampai *Valid Until*  
**26/03/2021**

Alamat Tetap *Permanent Adress*  
.....

**Daftar Sertifikat yang Dimiliki** *List of Certificate*

| No | JENIS SERTIFIKAT <i>Type of Certificate</i> |
|----|---|
| 1  | BASIC SAFETY TRAINING                       |
| 2  | Ahli Nautika Tingkat III Manajemen          |

**Pengalaman Berlayar** *Active Sea Service*

| No | Nama Kapal, GT & KW <i>Ship's Name, G</i> |
|----|---|
| 1. | MT. CELINE 02 GT. 1301 / 1624 KW          |
| 2. | MT. PATRA TANKER 2 GT. 2770 / 2000        |

**SIJIL ON** *Mustering*

| No | Nama Kapa, GT & KW <i>Ship's Name, G</i> |
|----|--|
|    |  |

**Daftar pengalaman anda yang online/sijil online**

© 2018 |  Buku Pelaut

Tampilan 6 : Pengalaman berlayar pelaut

## B. Hasil Penelitian

Implementasi buku pelaut *online* adalah untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam pengelolaan data pelaut. Sistem ini dirancang untuk menjawab tantangan administrasi konvensional, yang sering kali memakan waktu dan membutuhkan proses manual yang rumit. Dengan hadirnya buku pelaut *online*, pelaut dapat lebih fokus pada karier mereka tanpa terhambat oleh birokrasi yang panjang. Secara khusus, buku pelaut *online* bertujuan untuk menyederhanakan proses pengajuan, perpanjangan, dan pembaruan dokumen pelaut. Melalui platform digital, pelaut dapat mengakses dan mengelola informasi mereka kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi kantor fisik. Ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meminimalkan biaya yang biasanya terkait dengan perjalanan dan administrasi manual.

Buku pelaut *online* juga mendukung modernisasi sektor maritim dengan menyediakan layanan yang transparan dan terintegrasi. Hal ini memungkinkan pelaut untuk tetap kompetitif dalam pasar kerja global, di mana profesionalisme dan kemudahan akses data menjadi faktor penting. Secara keseluruhan, buku pelaut *online* adalah langkah strategis menuju digitalisasi yang mempermudah kehidupan para pelaut dan mendukung keberlanjutan industri maritim.

Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi data dan mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Dengan penyimpanan data secara digital, informasi pelaut menjadi lebih aman dan mudah diverifikasi oleh

pihak-pihak terkait, seperti perusahaan pelayaran, otoritas maritim dan lembaga pendidikan laut.

Kurangnya pemahaman pelaut mengenai prosedur pembuatan buku pelaut *online* menjadi tantangan signifikan dalam penerapan sistem digital ini. Meskipun teknologi dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi, banyak pelaut yang masih kesulitan menavigasi platform *online* akibat minimnya informasi atau kurangnya literasi digital. Tingkat kemampuan digital antar pelaut menjadi salah satu faktor. Tidak semua pelaut terbiasa menggunakan teknologi atau memiliki akses yang memadai ke perangkat digital.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi sistem buku pelaut *online*, khususnya dalam memberikan pelayanan yang efisien dan terintegrasi bagi para pelaut di wilayahnya. Sebagai institusi yang berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan maritim, kantor ini bertanggung jawab memastikan setiap proses administrasi pelaut berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu peran utama kantor ini adalah menyediakan fasilitas dan bimbingan yang memadai bagi pelaut dalam memahami dan menyelesaikan prosedur pembuatan buku pelaut *online*.

Ada beberapa syarat utama terciptanya pelayanan yang optimal yakni Bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*attention*).

Berdasarkan penelitian, beberapa syarat untuk menciptakan pelayanan yang optimal dalam pengelolaan buku pelaut *online* sebagai berikut:

### 1. **Bukti Langsung(*Tangible*)**

Bukti langsung dalam proses pelayanan adalah elemen nyata yang dapat dilihat, dirasakan, atau digunakan oleh pelanggan sebagai indikator kualitas dan komitmen penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan publik, seperti proses pembuatan buku pelaut *online*, bukti langsung ini berfungsi sebagai penegasan bahwa layanan diberikan secara profesional, efisien, dan fasilitas fisik yang memadai pada kebutuhan pengguna.

Untuk menilai Bukti Langsung(*Tangible*) Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar, beberapa faktor yang dapat diperhatikan meliputi:

#### a. Kepatuhan terhadap peraturan

Kepatuhan terhadap peraturan yaitu kemampuan kantor KSOP untuk mematuhi peraturan yang berlaku dan melaksanakan kebijakan yang benar.

“Menurut narasumber pegawai yang saya wawancarai mengatakan bahwa pelayanan yang berlaku di Kantor KSOP sudah sesuai aturan, seperti datang tepat waktu dan melakukan pelayanan administrasi dengan penuh tanggung jawab serta KSOP telah memastikan bahwa pelaporan keuangan dan operasional dilakukan secara transparan dan tepat waktu”. (Hasil wawancara narasumber RK jumat 3 januari 2025).

Transparansi sangat penting untuk membangun kepercayaan dan menunjukkan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar mematuhi semua aturan yang berlaku.

Adapun tanggapan mereka atau hasil wawancara peneliti terhadap pengguna jasa atau pelaut adalah sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan pegawai umumnya sudah menunjukkan sikap profesional, tepat waktu, dan berpedoman pada prosedur yang berlaku, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti Buku Pelaut, Surat Persetujuan Berlayar (SPB), dan dokumen lainnya”. (Hasil wawancara narasumber MF Selasa 24 Desember)

Kemudian narasumber NA menyatakan pendapatnya dengan kutipan wawancara berikut ini:

“Saya cukup puas dengan pelayanan di kantor ini. Pegawainya terlihat mematuhi prosedur dengan baik, dan itu membuat proses pengurusan dokumen jadi lebih tertib. Walaupun kadang ada antrean panjang, mereka tetap melayani dengan ramah dan profesional”. ( Hasil wawancara narasumber NA Selasa 24 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan petugas pelayanan di kantor KSOP Utama Makassar sebagai berikut:

“Pegawai di KSOP sudah tepat waktu dan patuh terhadap peraturan, dan itu sudah menjadi kewajiban, apalagi absensinya menggunakan ceklok dimana pegawai harus datang 07.30 jika cekloknnya lewat dari itu sudah dianggap terlambat dan pulang nya jam 16.00, dan saya amati pegawai sudah cukup patuh terhadap aturan yang berlaku.”(Hasil wawancara dengan pegawai RK 3 januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Kantor KSOP Utama Makassar sudah cukup optimal dan sudah mematuhi peraturan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

b. Kualitas fasilitas fisik Dan Efisiensi Layanan

Kualitas pelayanan merupakan bagaimana cepat dan akurat layanan yang diberikan, serta bagaimana mudahnya proses klaim dan akses ke informasi. Agar mengetahui kualitas dan efisiensi layanan kantor KSOP Utama Makassar, peneliti mewawancarai langsung salah satu pengguna jasa atau pelaut.

Adapun hasil wawancara dari pengguna jasa sebagai berikut :

“Menurut saya pelayanannya sudah cukup cepat. Tempatnya bersih dan terawat fasilitas yang sangat memadai, Ketika saya mengurus Buku Pelaut, prosesnya selesai dalam waktu yang sesuai dengan estimasi. Pegawainya juga akurat dalam memeriksa dokumen saya, sehingga tidak ada revisi yang membuang waktu. (Hasil wawancara narasumber AA Selasa 24 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan BA pengguna jasa atau pelaut menyatakan bahwa:

“Pelayanan di sini akurat karena pegawai selalu memastikan dokumen saya lengkap dan sesuai aturan sebelum diproses, sehingga tidak ada kesalahan dalam penginputan data”. (Hasil wawancara narasumber BA Selasa, 24 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan informan SA pengguna jasa atau pelaut menyatakan bahwa:

“Dengan adanya sistem online ini sangat membantu, ya. Dulu, kalau manual, harus antri lama di kantor, kadang harus bolak-balik kalau ada dokumen yang kurang. Sekarang, semua dokumen bisa diunggah secara online, dan status permohonan juga bisa dipantau langsung. Prosesnya jadi lebih efisien dan hemat waktu”.

Untuk memperjelas dari hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menanyakan langsung ke petugas pelayanan kantor KSOP Utama Makassar, berikut ini hasil wawancaranya:

“Kalau menurut saya pelayanannya itu insyaa Allah sudah maksimal karena kita disini sudah satu atap dengan berbagai macam pelayanan, dan system *online* ini sangat membantu karena jika sistemnya lancar maka tugas juga cepat selesai tapi ada sisi negatifnya juga Ketika lagi *maintenance* maka pelayanan terhambat dan tidak ada pelayanan sama sekali dan kami mengumumkan kepada seluruh pengguna jasa.” (Hasil wawancara Narasumber pegawai petugas pelayanan RK Jumat 27 Desember 2024).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Kantor KSOP Utama Makassar.

#### c. Transparansi Dan Akuntabilitas

Transparansi dalam pelayanan Buku Pelaut *online* di KSOP Makassar tercermin dalam beberapa aspek. Pertama, seluruh prosedur pengurusan Buku Pelaut, termasuk persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaut, biaya yang dikenakan, dan estimasi waktu penyelesaian, disampaikan dengan jelas dan terbuka kepada pengguna jasa. Seperti transparansi adalah membahas tentang keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang di ambil oleh pemerintah. Transparan di bidang manajemen berarti adanya ketebukaan dalam mengelola suatu kegiatan tertentu. Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. (Bahri et al., 2023)

Akuntabilitas dalam pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pengurusan

dokumen pelaut berjalan sesuai dengan standar yang berlaku, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya sistem *online* ini, kantor KSOP Makassar berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan tepat sasaran, serta memastikan bahwa semua tahapan pelayanan dapat diaudit dan dipertanggungjawabkan.

Adapun hasil wawancara dengan informan RS pengguna jasa atau pelaut menyatakan bahwa:

“Saya merasa cukup puas dengan akuntabilitas di kantor KSOP Utama Makassar. Setiap kali saya mengurus dokumen, saya selalu diberikan penjelasan yang jelas dan transparan mengenai prosedur yang harus saya ikuti. Pegawai di sana selalu memberikan informasi yang memadai tentang biaya, waktu yang dibutuhkan, dan dokumen apa saja yang diperlukan”. (Hasil wawancara narasumber RS Selasa 24 Desember 2024).

Adapun hasil wawancara dengan informan BA pengguna jasa atau pelaut menyatakan bahwa:

“Saya merasa layanan Buku Pelaut *online* ini cukup transparan. Dari awal, saya bisa melihat tahapan apa saja yang perlu dilalui, mulai dari pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan. Semua statusnya juga terlihat jelas di sistem”.

Adapun hasil wawancara disampaikan oleh informan AF yang menyatakan:

“Saya cukup puas dengan akuntabilitas pegawai di kantor KSOP Makassar. Setiap kali saya mengurus Buku Pelaut atau dokumen lainnya, semua langkah dan proses yang saya lakukan sudah dijelaskan dengan detail. Tidak ada biaya tersembunyi atau prosedur yang tidak diinformasikan”. (Hasil wawancara narasumber AF selasa 24 Desember 2024).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa pelayanan sudah optimal dengan transparansi dan akuntabilitas yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam pelayanan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar sangat penting untuk mendukung kebutuhan pelaut dalam mengurus dokumen resmi yang diperlukan untuk bekerja di kapal. Indikator dari *reliability* dapat dilihat dari:

### a. Keakuratan Data

Keakuratan data dalam pelayanan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar merujuk pada sejauh mana informasi yang dicatat, diproses, dan disimpan dalam sistem *online* tersebut benar, lengkap, dan sesuai dengan data aktual pelaut. Hal ini menjadi elemen kunci dalam memastikan bahwa dokumen yang diterbitkan valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun tanggapan mereka atau hasil wawancara peneliti terhadap pengguna jasa di kantor KSOP Utama Makassar adalah sebagai berikut:

“Secara umum, prosesnya cukup mudah karena sistemnya sudah berbasis *online*. Namun, saat pertama kali saya menginput data, saya menemukan beberapa tantangan, seperti memastikan semua informasi yang saya masukkan benar dan sesuai dengan dokumen asli”.( Hasil wawancara narasumber AF selasa 24 Desember 2024)

Kemudian narasumber SA menyatakan pendapatnya dengan

kutipan wawancara berikut ini :

“Dalam penginputan data cukup mudah dan diarahkan dengan baik oleh petugas pelayanan dan diperiksa dan dipastikan sudah benar sebelum data di input”.(Hasil wawancara SA selasa 24 Desember 2024)

Kemudian narasumber AF menyatakan pendapatnya dengan kutipan wawancara berikut ini :

“Pengalaman saya cukup baik. Saya merasa layanan online ini cukup akurat, terutama dalam mencocokkan data yang saya masukkan dengan dokumen yang saya unggah”.( Hasil wawancara dengan pengguna jasa AF 24 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan petugas pelayanan di KSOP Utama makassar sebagai berikut:

“Data yang diterbitkan pada Buku Pelaut hampir selalu akurat karena melalui beberapa tahap pengecekan. Selain validasi otomatis oleh sistem, kami juga melakukan verifikasi manual untuk memastikan semuanya sesuai”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di kantor KSOP Utama Makassar sudah cukup baik dalam memberikan layanan proses penginputan data dan kelengkapan dokumen pelaut.

#### b. Keamanan Informasi

Keamanan informasi dalam pelayanan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar mengacu pada upaya perlindungan data dan informasi terkait pelaut yang dikelola dalam sistem digital. Hal ini mencakup langkah-langkah teknis, prosedural, dan kebijakan untuk memastikan bahwa data pribadi dan dokumen penting yang diajukan oleh pelaut tetap terlindungi dari ancaman penyalahgunaan, pencurian, atau akses yang tidak sah.

“Kami menggunakan sistem yang dilengkapi dengan enkripsi data untuk melindungi semua informasi yang masuk ke dalam sistem. Selain itu, hanya petugas yang memiliki otoritas tertentu yang dapat

mengakses data pelaut, dan setiap aktivitas di sistem dicatat untuk keperluan audit.” (Hasil wawancara dengan petugas pelayanan RK Jumat 3 Januari 2025)

Kemudian narasumber RK menyatakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kami memiliki kebijakan ketat dalam pengelolaan data. Setiap data yang diakses atau diubah oleh petugas harus melalui prosedur persetujuan. Selain itu, kami memberikan edukasi kepada pelaut untuk menjaga kerahasiaan akun mereka, seperti tidak membagikan *password* kepada orang lain.” (hasil wawancara narasumber RK Jumat 3 Januari 2025)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bagaimana aspek keamanan informasi dikelola dengan serius oleh petugas KSOP, sekaligus memberikan gambaran konkret tentang prosedur dan komitmen mereka terhadap perlindungan data pelaut.

c. Kemudahan Akses

Kemudahan akses dalam pelayanan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama mengacu pada kemampuan pengguna, khususnya para pelaut, untuk mengakses, menggunakan, dan menyelesaikan proses administrasi terkait buku pelaut melalui platform digital dengan cepat, praktis, dan tanpa hambatan yang signifikan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan kenyamanan kepada pelaut dalam memenuhi kebutuhan dokumen mereka.

Adapun tanggapan mereka atau hasil wawancara peneliti terhadap pelaut pengguna jasa di Kantor KSOP Utama Makassar adalah sebagai berikut:

“Secara keseluruhan, saya merasa mudah dengan adanya layanan buku pelaut *online* ini. Saya bisa mengakses akun saya kapan saja dan dari mana saja, yang sangat memudahkan karena saya sering

berada di luar kota atau di kapal. Proses loginnya cukup sederhana.”(Hasil wawancara RS Selasa 24 Desember 2024)

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah satu petugas pelayanan di Kantor KSOP Utama Makassar Sebagai berikut:

“Kami melihat bahwa kemudahan akses sangat diperhatikan dalam sistem buku pelaut *online* ini. Pelaut dapat mengakses akun mereka kapan saja dan di mana saja, asalkan terhubung dengan internet. Namun kami masih menemukan beberapa pengguna jasa yang masih minim pengetahuan terkait IT maka kami juga telah menyediakan panduan yang mudah dipahami untuk memastikan mereka tidak mengalami kesulitan dalam mengakses akun mereka.” (Hasil wawancara petugas pelayanan KSOP Utama NA Jumat 3 Januari 2025)

Hasil wawancara ini memberikan gambaran tentang sejauh mana kemudahan akses akun buku pelaut *online*, meskipun masih ada beberapa pengguna jasa masih butuh pelatihan terkait cara akses buku pelaut *online* di Kantor KSOP Utama Makassar.

### 3. Daya Tanggap (*Resposiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan Tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Menurut Parasuraman dalam (Sahib, 2012)

Resposivitas dapat diukur dari seberapa cepat klaim diproses dan diselesaikan, pelayanan yang cepat dan akurat memberikan kepuasan kepada

pengguna jasa yang melakukan pelayanan buku pelaut *online*. Indikator dari *responsiveness* dapat dilihat dari:

a. Kecepatan Layanan

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama (KSOP) Makassar berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan dari pengguna jasa, khususnya pelaut dan pihak terkait dalam sektor maritim. Kecepatan layanan ini menjadi salah satu prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan tuntutan efisiensi dan profesionalisme di era modernisasi pelayanan publik.

Untuk mengetahui aspek waktu respon Kantor KSOP Utama Makassar dalam melayani pengguna jasa, peneliti mewawancarai langsung pengguna jasa sebagai berikut:

“Menurut saya, kecepatan layanannya sangat baik. Prosesnya jauh lebih cepat dibandingkan dengan cara manual. Setelah saya mengunggah dokumen yang diperlukan, saya mendapatkan konfirmasi dalam waktu kurang dari 24 jam.”(Hasil wawancara pengguna jasa AA Selasa 24 Desember 2024).

Adapun hasil wawancara dengan pengguna jasa AA sebagai berikut:

“Sangat baik. Setelah saya mengajukan permohonan, statusnya langsung diperbarui di sistem. Kalau ada yang kurang, saya mendapat pemberitahuan cepat dari petugas. Responsnya cukup cepat dan profesional”.( Hasil wawancara AA 27 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dari pegawai Kantor KSOP mengenai kecepatan layanan sebagai berikut:

“Sistem *online* ini sangat membantu petugas pelayanan maupun pengguna jasa karena jika sistemnya lancar maka tugas juga cepat

selesai tapi ada sisi negatifnya juga ketika lagi *maintenance* maka pelayanan terhambat dan tidak ada pelayanan sama sekali dan kami mengumumkan kepada seluruh pengguna jasa.”(Hasil wawancara pegawai YY Jumat 3 Desember 2025).

Dari Hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa sudah cukup optimal meskipun terkadang masih adanya kendala jaringan sehingga memperlambat penyelesaian pengurusan buku pelaut *online* di Kantor KSOP Utama Makassar.

#### b. Efektifitas Penyelesaian Masalah

Efektivitas penyelesaian masalah di KSOP Makassar mencakup kemampuan kantor dalam menangani berbagai isu atau kendala secara cepat, tepat, dan memuaskan, baik yang berkaitan dengan layanan dokumen, sistem *online*, maupun keluhan administratif.

Untuk mengetahui aspek waktu respon KSOP Utama Makassar dalam melayani pengguna jasa, peneliti mewawancarai langsung narasumber sebagai berikut :

“Saya pernah mengalami jaringan bermasalah atau *maintenance* dan itu akan membuat keterlambatan pengurusan tetapi saat itu mendesak maka dibuatkan secara manual oleh petugas pelayanan.”  
(Hasil wawancara narasumber AF Selasa 24 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan pengguna jasa SA sebagai berikut:

“Saya pernah mengalami kesalahan penginputan dokumen dan saya melaporkan masalah hingga mendapat solusi, butuh waktu sekitar satu hari. Setelah saya memperbaiki dokumen dan mengunggah ulang, permohonan langsung diproses kembali. Jadi, secara keseluruhan tidak terlalu lama”.

Peneliti juga mewawancarai salah satu petugas pelayanan mengenai efektivitas dalam menyelesaikan masalah sebagai berikut:

“Kami menemukan beberapa pengguna jasa yang masih kurang memahami dalam menggunakan IT makanya kantor KSOP menyediakan duta pelayanan bertugas memberikan panduan ke pengguna jasa yang sama sekali tidak mengerti IT dan sisa pengguna jasa menyiapkan berkasnya.” (Hasil wawancara pegawai petugas pelayanan NA Jumat 3 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa KSOP

Utama Makassar sudah cukup optimal dalam menyelesaikan masalah

#### c. Kualitas Komunikasi

Seberapa jelas dan informatif komunikasi yang diberikan oleh KSOP Utama Makassar kepada pengguna jasa harus jelas dan informatif, terutama dalam hal penyampaian informasi terutama dalam hal penyampaian informasi tentang hak dan kewajiban peserta, prosedur klaim, dan layanan yang tersedia.

Untuk mengetahui aspek tingkat kualitas komunikasi petugas pelayanan di Kantor KSOP Utama Makassar, peneliti mewawancarai langsung pengguna jasa sebagai berikut:

“Saya merasa komunikasi mereka cukup baik dan ramah, terutama dalam menjelaskan dokumen yang diperlukan, dan jika ada pertanyaan dijawab dengan baik dan jelas.”(Hasil wawancara pengguna jasa Jumat 27 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan pengguna jasa sebagai berikut:

“Saya sangat puas dengan kualitas komunikasi yang diberikan. Saat saya pertama kali mengakses layanan Buku Pelaut online, saya cukup bingung dengan beberapa prosedur yang harus saya jalani. Namun, saat saya menghubungi pihak petugas, saya merasa disambut dengan sangat ramah. Mereka memberikan penjelasan yang jelas dan sabar, meskipun saya banyak bertanya”.

Adapun hasil wawancara dengan petugas pelayanan sebagai berikut:

"Biasanya, kami menjelaskan secara perlahan dan menggunakan bahasa yang lebih sederhana agar mudah dipahami. Jika diperlukan,

kami juga memberikan panduan visual video tutorial di area pelayanan."(Hasil wawancara pegawai petugas pelayanan Jumat 3 Januari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, menyatakan bahwa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas KSOP Utama Makassar.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Kantor KSOP Utama Makassar jaminan mengacu pada Pemberian jaminan fasilitas kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Makassar merupakan wujud komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pelanggan melalui sikap, pengetahuan, dan kompetensi petugas layanan. Dimensi ini meliputi keahlian karyawan, kesopanan, kredibilitas, dan kemampuan untuk meyakinkan pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan berkualitas.

Adapun hasil wawancara terhadap pengguna jasa KSOP tentang jaminan yang diberikan:

"Saya sangat mengapresiasi layanan buku pelaut *online* yang disediakan oleh KSOP Utama Makassar. Pegawainya tampak cukup kompeten dalam menangani pertanyaan saya, terutama saat saya kesulitan mengunggah dokumen di sistem. Mereka dengan sabar menjelaskan langkah-langkah yang harus saya lakukan dan memberikan solusi praktis." Hasil wawancara dengan AS Jumat 27 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan pengguna jasa AA sebagai berikut:

“Pengalaman saya cukup positif, terutama dalam hal kepercayaan. Dulu saya agak ragu menggunakan layanan online karena khawatir ada kesalahan atau data saya disalahgunakan. Namun setelah mencoba, saya merasa cukup aman dan percaya karena semua data saya dikelola dengan baik dan saya bisa memantau progres permohonan saya”.(Hasil wawancara dengan AA Jumat 27 Desember 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh informan AF sebagai berikut:

“Awalnya sempat ragu, karena ini adalah layanan online, dan saya khawatir ada masalah teknis atau proses yang terhambat. Tapi setelah saya menggunakan layanan ini beberapa kali dan melihat sistem yang terorganisir dengan baik, saya mulai merasa lebih percaya. Prosesnya juga lebih cepat dibandingkan cara manual yang memakan waktu lama”.”(Hasil wawancara dengan AF Jumat 27 Desember 2024)

Adapun hasil wawancara dengan salah satu pegawai petugas pelayanan mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan layanan pengurusan buku pelaut *online*, kami memastikan setiap pegawai memiliki beberapa kompetensi utama. Pertama, kami menguasai penggunaan platform layanan digital yang digunakan, seperti sistem *online* untuk pengajuan dan verifikasi dokumen. Kompetensi ini penting agar kami bisa membantu pengguna jasa yang mungkin mengalami kendala teknis..”(Hasil wawancara dengan pegawai NA Jumat 3 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan bahwa pengguna jasa merasa puas dengan layanan pegawai yang cukup kompetan di KSOP Utama Makassar.

## 5. Empati (*Empathy*)

Menurut Zeithmal dalam (Setianto & Wartini, 2017) mendefinisikan empati sebagai perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan,

dan kebutuhan pelanggannya. Empati dimaknai dengan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pegawai di KSOP Utama Makassar selalu berusaha memberikan pendekatan yang ramah dan personal kepada setiap pengguna jasa. Setiap pelaut yang datang untuk mengurus buku pelaut *online* dilayani dengan sikap yang hangat dan sopan, sehingga mereka merasa dihargai. Pegawai juga bersedia mendengarkan dengan seksama kebutuhan atau kendala yang dihadapi pengguna jasa. Menggunakan layanan berbasis *online* sering kali menjadi tantangan bagi sebagian pengguna jasa yang kurang familier dengan teknologi. Pegawai KSOP menunjukkan empati dengan memberikan panduan yang jelas dan sabar kepada pengguna jasa yang mengalami kesulitan, seperti membantu mereka memahami alur pendaftaran, cara mengunggah dokumen, atau memverifikasi status pengajuan.

Adapun Hasil wawancara terhadap pengguna jasa/ pelaut terkait empati pelayanan yang diberikan:

“Menurut pengalaman saya komunikasi mereka sudah sangat baik, saya juga merasa bahwa mereka mencoba untuk memastikan saya benar-benar mengerti setiap langkah yang harus diambil. Mereka menggunakan Bahasa yang sederhana dan tidak berbelit-belit.”(Hasil wawancara dengan pengguna jasa AA Jumat 27 Desember)

Adapun hasil wawancara dengan pengguna jasa sebagai berikut :

“Saya merasa sangat puas. Petugasnya selalu sabar menjelaskan setiap langkah yang perlu saya lakukan. Ketika ada masalah atau kebingungan, mereka tidak hanya memberikan jawaban singkat, tapi juga menjelaskan dengan detail dan penuh perhatian. Saya

merasa mereka benar-benar ingin membantu saya” (Hasil wawancara dengan AS Jumat 27 Desember 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh informan AM dengan penyampaian sebagai berikut:

"Saya merasa pegawai di sini cukup ramah dan terbuka. Ketika saya menghadapi kendala dalam pengisian formulir *online*, mereka dengan sabar membantu menjelaskan langkah-langkahnya. Itu sangat membantu saya, apalagi ini pertama kalinya saya menggunakan sistem *online*." (Hasil wawancara dengan pengguna jasa AM Jumat 27 Desember)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, menurut pandangan peneliti bahwa empati petugas pelayanan pada kantor KSOP Utama Makassar sudah memberikan perhatian tulus yang bersifat individual kepada pengguna jasa.

### C. Pembahasan Penelitian

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama adalah instansi pemerintah di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan, yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional pelayaran dan aktivitas pelabuhan. KSOP Utama bertugas mengatur, mengawasi, dan memberikan pelayanan yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, serta kelancaran lalu lintas kapal dan barang di wilayah pelabuhan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama memiliki peran yang sangat penting dalam pengurusan Buku Pelaut, terutama dalam konteks sistem pengurusan yang kini dilakukan secara *online*. Buku Pelaut adalah dokumen penting bagi setiap pelaut yang berfungsi sebagai

identitas resmi dan bukti kualifikasi serta pengalaman mereka dalam dunia pelayaran. Dengan adanya layanan pengurusan buku pelaut secara *online*, KSOP Utama berkontribusi besar dalam mempermudah dan mempercepat proses administrasi bagi pelaut yang membutuhkan dokumen ini.

Kualitas pelayanan Kantor KSOP Utama Makassar dengan hasil penelitian dikaitkan berdasarkan teori Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019) Dimana dapat dilihat dari dari penjelasan dibawah ini :

### 1. **Bukti Langsung (*Tangibles*)**

*Tangibles* merujuk pada elemen fisik yang dapat diamati konsumen sebagai bagian dari suatu produk atau layanan, (Nurdiana & Yusrizal, 2023). Dalam konteks pemasaran dan manajemen kualitas, "*tangibles*" adalah salah satu dari lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (Adimah et al., 2022). Dimensi ini mencakup hal-hal seperti tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. *Tangibles* penting karena memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas keseluruhan layanan yang mereka terima. Perusahaan yang berhasil mengelola *tangibles* cenderung lebih dihargai oleh pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam teori kebijakan publik dikenal prinsip utilitarian sebagai prinsip yang etis karena memperjuangkan manfaat yang sama bagi setiap orang untuk merumuskan manfaat, kebahagiaan, dan kemaslahatan menurut

keinginannya sendiri. Demikian pula perlu adanya kebebasan dan persamaan yang penuh serta memberikan perlakuan yang adil dan sederajat terhadap si lemah yakni mereka yang tak beruntung dalam masyarakat. (Hakim, 2011)

Aspek berwujud dalam konteks manajemen layanan dan mutu merujuk pada elemen fisik yang dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan yang menunjukkan pada mutu atau karakteristik suatu layanan. Aspek berwujud mencakup semua aspek material yang terkait dengan layanan seperti fasilitas, peralatan, dan material yang digunakan untuk menyediakan layanan.

Fasilitas yang terawat dengan baik, pegawai yang profesional, serta kemudahan akses informasi dan layanan digital, semuanya berkontribusi pada persepsi positif terhadap pengguna jasa KSOP Utama Makassar. Bukti langsung yang dikelola yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa dan memperkuat citra Lembaga sebagai penyedia layanan yang bermutu.

Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kemampuan KSOP Utama Makassar, menuju eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik KSOP Utama Kota Makassar yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi layanan

diberikan secara profesional, efisien, dan fasilitas fisik yang memadai pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil Analisa diatas menunjukkan bahwa bukti langsung (*tangibles*) sudah sepenuhnya terpenuhi hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan informan (pelaut/pengguna jasa) sudah meyakini bahwa pemberian layanan dengan pengguna jasa sudah profesional dan fasilitas yang sudah memadai di KSOP Utama Makassar.

## **2. Keandalan (*Reliability*)**

Menurut Grönroos dalam (Grönroos & Ravald, 2011) menyatakan bahwa kualitas layanan, yang mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, harus menjadi fokus utama penyedia layanan. Keandalan adalah inti dari kualitas layanan, karena pelanggan cenderung menilai sebuah layanan berdasarkan apakah mereka mendapatkan apa yang dijanjikan dan apakah itu dilakukan dengan tepat dan tanpa kesalahan. Jika penyedia layanan tidak dapat diandalkan, meskipun aspek lain seperti keramahan atau fasilitas fisik baik, pelanggan akan merasa kecewa.

Menurut (Rosanjaya & Nafi'ah, 2023), keandalan merupakan konsep penting dalam banyak disiplin ilmu, termasuk Teknik, manajemen, dan statistik. Keandalan mengacu pada kemampuan suatu system, produk, atau

layanan untuk bekerja secara konsisten dan dapat diprediksi sesuai harapan selama jangka waktu tertentu, dalam kondisi tertentu, tanpa kegagalan.

Semakin tinggi keandalan suatu pelayanan atau system, semakin besar pula kepercayaan pengguna jasa atau pelanggan terhadapnya. Keandalan dalam KSOP Utama Makassar mengacu pada kemampuan KSOP Utama Makassar dalam memberikan layanan secara konsisten

Keandalan KSOP Utama Makassar mengacu pada kemampuan KSOP Utama untuk konsisten memberikan layanan keakuratan data, keamanan informasi, dan kemudahan akses. Keandalan KSOP Utama Makassar sangat penting untuk membangun dan menjaga kepercayaan pengguna jasa serta memastikan manfaat yang dijanjikan program ini dapat diterima oleh seluruh pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kemampuan atau keandalan pegawai KSOP Utama Makassar dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Makassar telah menunjukkan komitmennya dalam memenuhi kode etik terkait keakuratan data dan keamanan data, Namun pada kemudahan akses bagi pengguna jasa masih ditemukan beberapa pengguna jasa masih butuh pelatihan terkait cara akses buku pelaut *online* di Kantor KSOP Utama Makassar.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa (Broto, 2020)

Daya tanggap merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, terutama dalam layanan yang menuntut interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia jasa. Daya tanggap merujuk pada kemampuan dan kesediaan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan pelanggan secara cepat, tepat, dan efektif. Elemen ini mencakup kecepatan dalam memberikan solusi, sikap proaktif dalam memahami kebutuhan pelanggan, serta kesigapan dalam menangani permasalahan yang muncul.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai di kanto KSOP Utama Makassar telah mengacu pada kualitas pelayanan dari indikator Daya tanggap (*responsiveness*) Dimana pegawai KSOP Utama Makassar memberikan respon yang cepat tanggap dan ramah.

Salah satu dimensi utama daya tanggap adalah kecepatan layanan. KSOP Utama Makassar telah berupaya memastikan bahwa setiap proses layanan, mulai dari administrasi hingga operasional, dilakukan dengan efisien tanpa mengurangi kualitas hasil. Implementasi teknologi informasi, seperti sistem daring untuk pengajuan dokumen dan pelaporan, menjadi salah satu langkah strategis untuk mempercepat pelayanan. Proses yang dulunya memakan waktu lama kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam

atau bahkan menit, memberikan kenyamanan dan mengurangi potensi penundaan yang dapat merugikan para pengguna jasa. Kecepatan dalam memberikan layanan ini juga didukung oleh ketersediaan tenaga kerja yang terlatih dan sistem manajemen yang terstruktur.

Selain kecepatan, pemecahan masalah menjadi aspek penting lainnya dari daya tanggap. KSOP Utama Makassar memahami bahwa masalah atau keluhan dari para pengguna jasa pelabuhan adalah hal yang tak terhindarkan dalam sebuah operasional yang kompleks. Untuk itu, mereka telah membentuk mekanisme penanganan keluhan yang jelas dan responsif. Setiap keluhan atau masalah yang diterima segera ditindaklanjuti melalui langkah-langkah sistematis, seperti identifikasi akar masalah, pemberian solusi sementara jika diperlukan, hingga penyelesaian yang komprehensif. Dengan pendekatan ini, KSOP tidak hanya mampu menyelesaikan masalah dengan cepat tetapi juga memberikan rasa percaya kepada pelanggan bahwa kebutuhan mereka didengar dan diperhatikan.

Dimensi lainnya yang tak kalah penting adalah kualitas komunikasi pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, KSOP Utama Makassar telah menekankan komunikasi yang terbuka, ramah, dan profesional. Petugas pelayanan dilatih untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pengguna jasa, baik secara lisan maupun tertulis. Hal ini bertujuan untuk menghindari kebingungan atau kesalahpahaman yang dapat menghambat proses pelayanan. Selain itu, komunikasi yang baik juga mencakup kemampuan petugas untuk mendengarkan secara aktif,

menunjukkan empati, dan memberikan tanggapan yang relevan terhadap pertanyaan atau kebutuhan pelanggan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan suatu keyakinan atau kepastian yang diberikan oleh suatu instansi atau penyedia jasa kepada pelanggan atau pengguna jasa yang diberikan akan memenuhi standar mutu tertentu dan berjalan sesuai dengan yang dijanjikan. Jaminan ini meliputi berbagai aspek seperti kompetensi, kredibilitas, keamanan, dan keandalan atas jasa.

Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf. (Norisa et al., 2015)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Makassar telah berhasil memberikan jaminan keamanan dan menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam melayani para pengguna jasa. Sebagai lembaga yang memegang peran strategis dalam sektor maritim, KSOP Utama Makassar dinilai mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa melalui penerapan sistem kerja yang profesional, prosedur yang ketat, dan komitmen pada kualitas pelayanan.

Penelitian ini juga menyoroti tingkat kompetensi pegawai KSOP Utama Makassar telah memberikan salah satu faktor kunci dalam pelayanan berkualitas. Pegawai KSOP dilaporkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang regulasi maritim dan kemampuan teknis yang mumpuni,

baik dalam penggunaan teknologi informasi maupun dalam menangani permasalahan pengguna jasa secara langsung. Kompetensi ini tercermin dalam kemampuan mereka memberikan solusi cepat terhadap kendala yang dihadapi pengguna, seperti kesalahan dalam dokumen atau masalah teknis dalam sistem *online*.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati dalam konteks kepuasan pelanggan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan serta memberikan perhatian yang tulus dan personal dalam pelayanan. Dimensi empati menunjukkan sejauh mana penyedia layanan peduli terhadap pelanggan secara individual dan memperlakukan mereka dengan hormat dan pengertian.

Empati sangat penting untuk membangun hubungan yang pasif dan produktif, baik, dalam konteks pribadi maupun profesional. Dalam pelayanan, empati membantu menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan mengurangi konflik. Di tempat kerja empati memperkuat hubungan antar rekan kerja dan menumbuhkan lingkungan kerja yang mendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Makassar berada pada kategori yang sangat baik. Penelitian ini menyoroti bagaimana pendekatan personal dan upaya memahami keinginan para pengguna jasa

telah menjadi salah satu kekuatan utama KSOP Utama Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu temuan utama penelitian ini adalah bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas KSOP kepada para pengguna jasa tidak hanya bersifat formal, tetapi juga menunjukkan empati dan kepekaan terhadap kebutuhan spesifik masing-masing pelanggan. Banyak responden mengungkapkan bahwa petugas KSOP tidak hanya memberikan informasi atau menyelesaikan permintaan mereka, tetapi juga meluangkan waktu untuk mendengarkan dengan seksama dan memberikan solusi yang benar-benar sesuai dengan situasi yang dihadapi pengguna jasa.

Sebagai contoh, dalam layanan pengurusan dokumen seperti buku pelaut, petugas KSOP dikatakan mampu memahami kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan sistem *online* atau mengalami masalah teknis. Dalam situasi seperti ini, petugas tidak hanya memberikan arahan yang jelas tetapi juga memberikan pendampingan langsung untuk memastikan proses berjalan lancar. Pendekatan ini membuat pengguna jasa merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang tulus.

Secara keseluruhan, perhatian tulus dan bersifat individual yang diberikan oleh KSOP Utama Makassar telah terbukti menjadi elemen penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa bahwa mereka diperlakukan bukan sekadar sebagai "nomor antrian," tetapi sebagai individu yang kebutuhan dan keinginannya benar-benar dihargai.

Penelitian ini merekomendasikan agar pendekatan personal ini terus dipertahankan dan dikembangkan, karena terbukti efektif dalam memperkuat hubungan antara KSOP dan para pengguna jasanya, sekaligus meningkatkan citra institusi sebagai penyedia layanan publik yang profesional, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis pelayanan buku pelaut *online* di Kantor KSOP Utama Makassar, maka disimpulkan bahwa:

1. KSOP Utama Makassar telah sepenuhnya memenuhi syarat dalam menerapkan indikator bukti langsung (*Tangible*) pada pengguna jasa hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan sudah sangat memadai demi kenyamanan pengguna jasa.
2. KSOP Utama Makassar belum sepenuhnya memenuhi syarat dalam menerepkan indikator Keandalan (*Reliability*) pada pengguna jasa KSOP Utama Makassar hal ini dibuktikan masih adanya pengguna jasa yang masih kurang mengerti dalam pengelolaan teknologi informasi karena tidak adanya pelatihan, tetapi KSOP Utama Makassar menyediakan duta pelayanan untuk memandu dalam penginputan dokumen bagi pengguna jasa yang kesulitan.
3. KSOP Utama Makassar sudah sepenuhnya memenuhi syarat dalam penerapan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada pengguna jasa hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pegawai telah meberikan pelayanan yang sopan, ramah, dan mampu menyelesaikan masalah, mereka telah membentuk mekanisme

penanganan keluhan yang jelas dan responsive yang dialami pengguna jasa.

4. KSOP Utama Makassar telah memenuhi syarat dalam menerapkan indikator Jaminan (*Assurance*) pada pengguna jasa hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan kepuasan KSOP Utama Makassar telah berhasil memberikan jaminan keamanan dan menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam melayani para pengguna jasa.
5. KSOP Utama Makassar telah memenuhi syarat dalam menerapkan indikator Empati (*Empathy*) pada pengguna jasa hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan kepuasan pengguna jasa tentang akses yang diberikan, penyampaian informasi serta memahami kebutuhan dan keinginan pengguna jasa.

## B. Saran

Berdasarkan hasil keseluruhan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

### 1. KSOP Utama Makassar

KSOP Utama Makassar perlu mengadakan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan buku pelaut *online* agar meningkatkan pemahaman bagi pengguna jasa.

### 2. Pelaut/Pengguna Jasa

Diharapkan pengguna jasa untuk lebih memperhatikan syarat dokumen yang harus disiapkan Ketika ingin melakukan pengurusan, agar tidak terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian penginputan data.

### 3. Untuk penelitian Selanjutnya

Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk menambah variabel lain yang mempengaruhi tingkat optimal pelayanan di KSOP Utama di kota lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Bahri, S., Adawiyah, R., Aruni, F., & ... (2023). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. *Media Informasi Penelitian ...*, 5(2).  
<http://journal.sinov.id/index.php/sinov/article/view/674%0Ahttp://journal.sinov.id/index.php/sinov/article/download/674/615>
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*.  
[https://www.academia.edu/download/37946841/20\\_artikel7.pdf](https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf)
- Broto, B. E. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 95–108.  
<https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1764>
- C, M. A. (2024). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi E-Commerce. 4(6), 530–542.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press.
- Grönroos, C., & Ravald, A. (2011). Service as business logic: Implications for value creation and marketing. *Journal of Service Management*, 22(1), 5–22.  
<https://doi.org/10.1108/09564231111106893>
- Hakim, L. (2011). Manajemen Kebijakan Dalam Membangun Partisipasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 65–71.  
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i1.20>
- Hardiyansyah, M., & Si, M. (2018). Kualitas pelayanan publik. *Yogyakarta: Gava Media*.
- Hutasoit, C. S. (2011). Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi. *Jakarta: MAGNA Script Publishing*.
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, New Jersey: Pearson Pretice Hall. Inc.*
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

*FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.  
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

- Munarsih. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Indomarco Prismatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal of Economy Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(1), 49–64. <https://doi.org/10.53067/ijebe>
- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.893>
- Norisa, N., Hakim, L., & Malik, I. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2).
- Nurdiana, & Yusrizal. (2023). Analisis Persepsi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Di Tanjung Morawa. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 10344–10352.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>
- Sahib, M. I. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Masyarakat Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar. *Universitas Hasanuddin. Makassar, Skripsi Yang Dipublikasikan*.
- Setianto, G., & Wartini, S. (2017). Pengaruh Bukti Fisik dan Empati terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(4), 367–376. <http://maj.unnes.ac.id>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Wiliamto, K. D., Fithriana, N., & Larasati, D. C. (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 1–14. <http://repository.unitri.ac.id/id/eprint/3165>

## Dokumentasi Penelitian



**Gambar 1 : Wawancara Bersama Pegawai Seksi Kepelautan Bidang Perkapalan Dan Kepelautan KSOP Utama Makassar**



**Gambar 2 : Wawancara Bersama Pegawai Seksi Kepelautan Bidang Perkapalan Dan Kepelautan KSOP Utama Makassar**



**Gambar 3 : Wawancara Bersama Pegawai Seksi Kepelautan Bidang Perkapalan Dan Kepelautan KSOP Utama Makassar**



**Gambar 4 : Wawancara Pengguna Jasa/Pelaut**



**Gambar 5 : Wawancara Pengguna Jasa/Pelaut**



**Gambar 6 : Wawancara Pengguna Jasa/Pelaut**



**Gambar 7 : Wawancara Pengguna Jasa/Pelaut**



**Gambar 7 : Foto Bersama Bapak Kepala Seksi Kepelautan, Bidang Perkapalan Dan Kepelautan KSOP Utama Makassar**



**Gambar 8 : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**



**Gambar 8 : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat SK Pembimbing Penulisan Skripsi

|  |  |   |
|--|--|---|
|   | <b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b><br><small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>  | <b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b><br>Faculty of Social and Political Sciences<br><small>Menara Iqes Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221<br/>         Telp: (0411) 866.972 Fax: (0411) 865.588<br/>         Official Email :fisp@unismuh.ac.id<br/>         Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</small> |
| بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  |  |   |
| <b>PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI</b><br>Nomor: 58/FSP/A.5-VI/IX/1446/2024   |  |   |
| Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara (i) : |  |   |
| Nama   | :  | Besse Sulis Nurulhidayah  |
| Nim  | :  | 105611100921  |
| Program Studi  | :  | Ilmu Administrasi Negara  |
| Dengan Rencana Judul Skripsi :   |  |   |
| <b>"ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP PELAYANAN BUKU PELAUT ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR"</b>   |  |   |
| Pembimbing I   | :  | Dr. H. LUKMAN HAKIM, M.Si.  |
| Pembimbing II  | :  | Dr. SYUKRI, S.Sos., M.Si  |
| Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.  |  |   |
|   | Di tetapkan: di Makassar<br>Pada tanggal: 03 September 2024<br>Dekan,  |   |
|  | <br><b>Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si</b><br>NBM. 730727 |   |
| Tembusan Kepada yth;<br>1. Pembimbing I<br>2. Pembimbing II<br>3. Ketua Prodi<br>4. Mahasiswa yang bersangkutan<br>5. Arsip  |  |   |
|   | Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia<br>Progress for the Nation and Humankind   | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi<br>Public Administration - Government Studies - Communication Science  |

## Lampiran 2.Surat Pengantar penelitian



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

## Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email : fisp@unismuh.ac.id

Official Web : <https://fisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1240/FSP/A.1-VIII/XII/1446 H/2024 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : Pengantar Penelitian

Yth Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh

Makassar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Schubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Besse Sulis Nurulhidayah  
S t a m b u k : 105611100921  
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama  
Makassar  
Judul Skripsi : *“Analisis Kepuasan Pelaut terhadap Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar”*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ;

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si  
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science

## Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 5476/05/C.4-VIII/XII/1446/2024 17 Desember 2024 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 16 Jumadil akhir 1446  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1240/FSP/A.1-VIII/1446 H/2024 M tanggal 17 Desember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **BESSE SULIS NURULHIDAYAH**  
 No. Stambuk : **10561 1100921**  
 Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**  
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Analisis Kepuasan Pelaut terhadap Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 20 Desember 2024 s/d 20 Februari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

  
  
 Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM/112761

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

|  |   |
|--|---|
| <p>Nomor : <b>31858/S.01/PTSP/2024</b></p> <p>Lampiran : -</p> <p>Perihal : <b>Izin penelitian</b></p> | <p><b>Kepada Yth.</b><br/>         Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar</p> <p style="text-align: center;">di-<br/> <b>Tempat</b></p> |
|--|---|

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5476/05/C.4-VIII/XII/1446/2024 tanggal 17 Desember 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

|   |  |
|---|--|
| <p>N a m a</p> <p>Nomor Pokok</p> <p>Program Studi</p> <p>Pekerjaan/Lembaga</p> <p>Alamat</p> | <p>: <b>BESSE SULIS NURULHIDAYAH</b></p> <p>: 105611100921</p> <p>: Ilmu Administrasi Negara</p> <p>: Mahasiswa (S1)</p> <p>: Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar<br/> <b>PROVINSI SULAWESI SELATAN</b></p> |
|---|--|

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" ANALISIS KEPUASAN PELAUT TERHADAP PELAYANAN BUKU PELAUT ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 Desember 2024 s/d 20 Februari 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 17 Desember 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

## Lampiran 5 Surat Persetujuan Izin Penelitian KSOP Utama Makassar

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT**  
**KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR**





Jl. SATANDI NO. 55, TELP : 0411-3516444, EMAIL: ksop\_utama.makassar@kemenhub.go.id  
 Jl. MADURA NO. 1, WA : 0811 417 8899;  
 MAKASSAR 90164, MAKASSAR 081 141 844 41

---

Nomor : KP-114/1/KKOPU-MKS/2024 Makassar, 10 Desember 2024  
 Klasifikasi : -  
 Lampiran : -  
 Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Provinsi Sulawesi Selatan

Menunjuk surat Saudara Nomor: 31858/S.01/PTSP/2024 tanggal  
 17 Desember 2024 hal Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya  
 kami memberi izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data dalam rangka  
 menunjang penyelesaian Tugas Akhir di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan  
 Utama Makassar kepada Mahasiswa:

| Nama / NIM                                 | Judul Penelitian  |
|--|---|
| Besse Sulis Nurulhidayah<br>/ 105611100921 | Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Buku Pelaut<br>Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan<br>Utama Makassar |

dengan ketentuan menjaga kerahasiaan, ketertiban dan keamanan, mentaati segala bentuk  
 aturan yang berlaku serta menyerahkan 1 (satu) rangkap hasil penelitian kepada manajemen  
 sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi instansi dimasa mendatang. Adapun untuk  
 informasi lebih lanjut dapat menghubungi Tim PPID di nomor WA: 0811 417 8899 /  
 081 141 844 41.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

  
 Kepala  
 Kantor Bagian Tata Usaha,  
 H. Hasanudin, S.Sos., M.M  
 N.P. 19881227 198903 1 002

Tembusan:  
 1. Kepala Kantor KSOP Utama Makassar;  
 2. Ketua LP3M Unismuh Makassar;  
 3. Sdr/i Besse Sulis Nurulhidayah.

*"Mentaati Peraturan Pelayanan Berarti Mendukung terciptanya Kelembutan Selayer"*

AB I Besse Sulis Nurulhidayah 105611100921

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX



6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

2

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

2%

3

mmplawfirm.com

Internet Source

1%

4

jurnal.kominfo.go.id

Internet Source

1%

5

docplayer.info

Internet Source

1%

6

jhanuarpratama.blogspot.com

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

AB II Besse Sulis Nurulhidayah 105611100921

ORIGINALITY REPORT

23%

LULUS

21%

4%

7%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

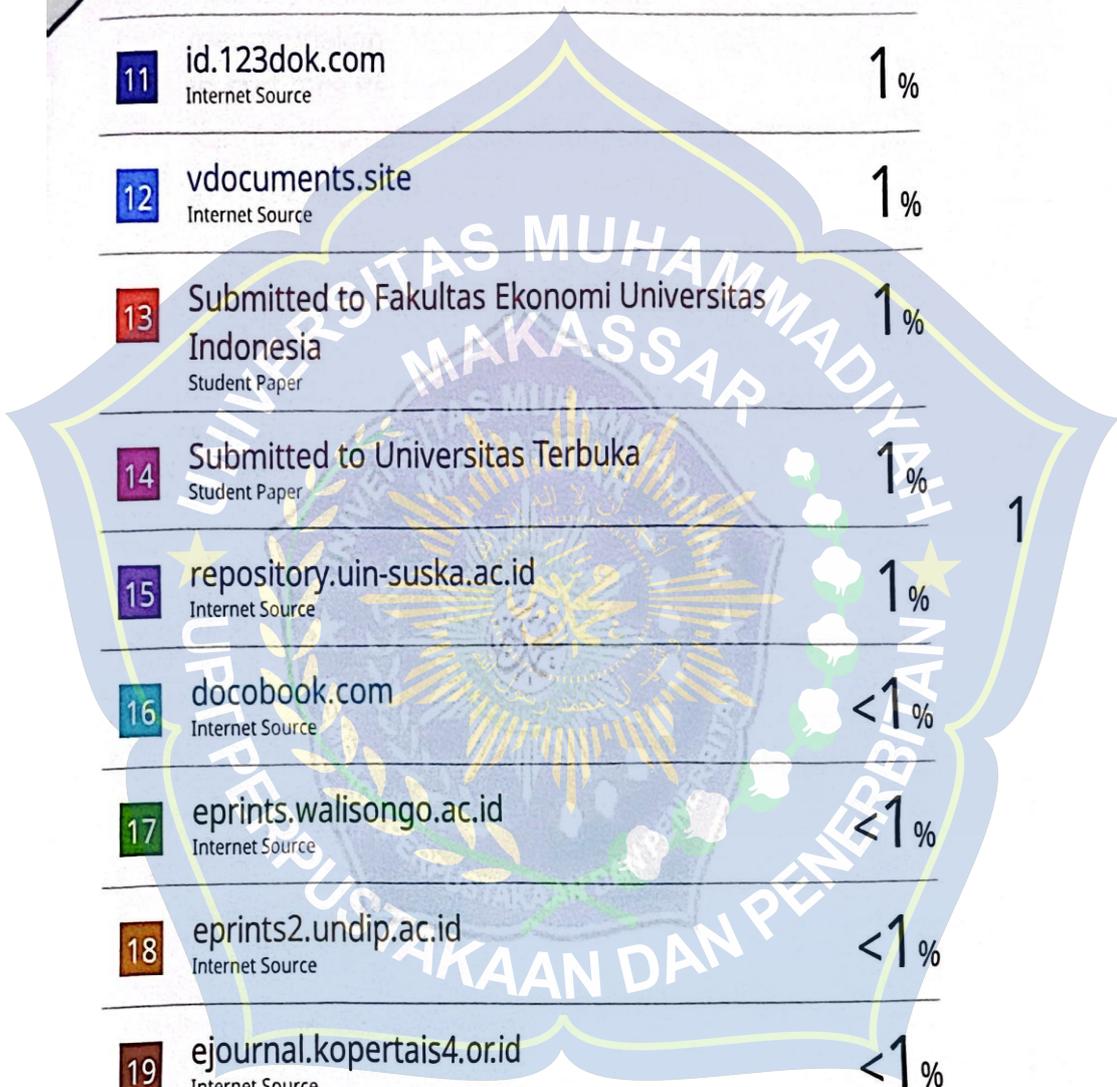
PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | repository.stipjakarta.ac.id<br>Internet Source               | 6% |
| 2 | ojs.unm.ac.id<br>Internet Source                              | 2% |
| 3 | eprints.uniska-bjm.ac.id<br>Internet Source                   | 2% |
| 4 | asal-unik332.blogspot.com<br>Internet Source                  | 2% |
| 5 | repository.usbypkp.ac.id<br>Internet Source                   | 2% |
| 6 | Submitted to United International University<br>Student Paper | 1% |
| 7 | adoc.pub<br>Internet Source                                   | 1% |
| 8 | solusinegara.blogspot.com<br>Internet Source                  | 1% |
| 9 | Submitted to Universitas Mulawarman<br>Student Paper          | 1% |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 10 | e-journal.uajy.ac.id<br>Internet Source                                 | 1%  |
| 11 | id.123dok.com<br>Internet Source  | 1%  |
| 12 | vdocuments.site<br>Internet Source                                      | 1%  |
| 13 | Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas<br>Indonesia<br>Student Paper | 1%  |
| 14 | Submitted to Universitas Terbuka<br>Student Paper                       | 1%  |
| 15 | repository.uin-suska.ac.id<br>Internet Source                           | 1%  |
| 16 | docobook.com<br>Internet Source   | <1% |
| 17 | eprints.walisongo.ac.id<br>Internet Source                              | <1% |
| 18 | eprints2.undip.ac.id<br>Internet Source                                 | <1% |
| 19 | ejournal.kopertais4.or.id<br>Internet Source                            | <1% |
| 20 | vdocuments.pub<br>Internet Source                                       | <1% |



21

Sahrul Guruh Yanwar, Suhartini Suhartini.  
"Analisis Kualitas Pelayanan Publik  
menggunakan Metode Service Quality dan  
Importance Performance Analysis pada  
Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban",  
JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi), 2024  
Publication

<1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



BAB III Besse Sulis Nurulhidayah 105611100921

ORIGINALITY REPORT

10%



4%

4%

2%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to IAIN Kudus<br>Student Paper  | 2% |
| 2 | Abdul Gani, Zia Kemala, Erie Hidayat Sukriadi.<br>"Pengembangan Tebing Keraton Sebagai<br>Daya Tarik Wisata Alam di Kota Bandung",<br>Manajemen dan Pariwisata, 2024<br>Publication | 2% |
| 3 | eprints.uns.ac.id<br>Internet Source  | 2% |
| 4 | Arif Alfani, Hasep Saputra. "Menghujat dan<br>Menista di Media Sosial Perspektif Hukum<br>Islam", Al-Istinbath : Jurnal Hukum Islam,<br>2019<br>Publication                         | 1% |
| 5 | 123dok.com<br>Internet Source   | 1% |
| 6 | jurnal.untan.ac.id<br>Internet Source   | 1% |

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



B IV Besse Sulis Nurulhidayah 105611100921

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

2%

2

[123dok.com](http://123dok.com)

Internet Source

1%

3

[repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet Source

1%

4

Submitted to Universitas Muhammadiyah

Ponorogo

Student Paper

<1%

5

Submitted to Universitas Negeri Makassar

Student Paper

<1%

6

[benoitallemane.com](http://benoitallemane.com)

Internet Source

<1%

7

[digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id)

Internet Source

<1%

8

[eeduki.com](http://eeduki.com)

Internet Source

<1%

9

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Internet Source

<1%

10 fr.scribd.com  
Internet Source <1%

11 pt.scribd.com  
Internet Source <1%

12 repository.upi.edu  
Internet Source <1%

13 judul-film-sex.pierre-bellemare.com  
Internet Source <1%

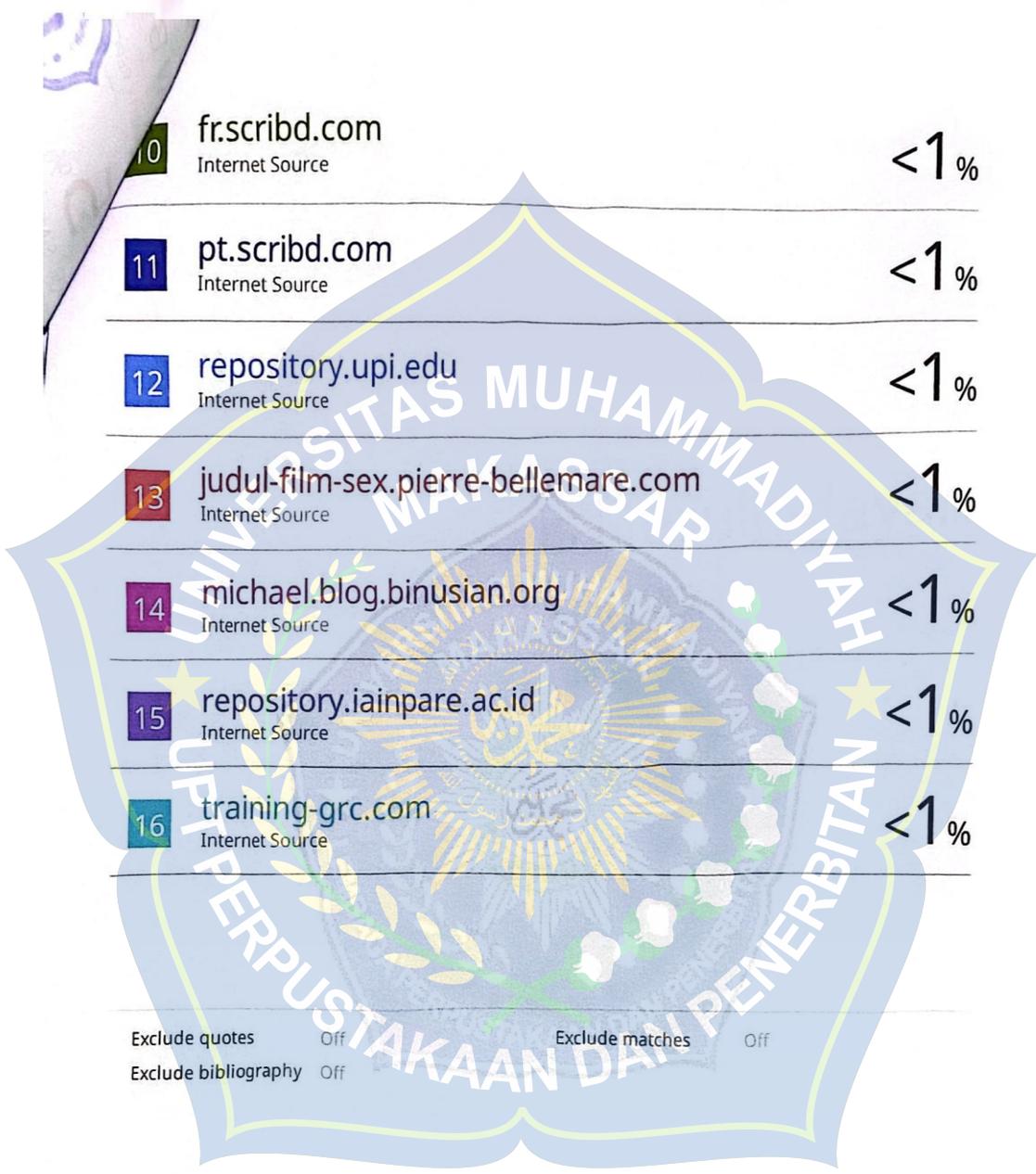
14 michael.blog.binusian.org  
Internet Source <1%

15 repository.iainpare.ac.id  
Internet Source <1%

16 training-grc.com  
Internet Source <1%

Exclude quotes  Off Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off



AB V Besse Sulis Nurulhidayah 105611100921

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

turnitin

PRIMARY SOURCES



0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

Exclude quotes  Off

Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Besse Sulis Nurulhidayah, Penulis lahir di Atapange tanggal 14 Juli 2003. Anak terakhir dari tiga bersaudara, buah kasih dari pasangan Ayah Alm. Baso Hairudin, S.Sos.,M.Si dan Ibu Besse Nuramin, S.Pd.I.

Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal di SDN 169 Rumpia dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun ini juga Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Majauleng dan tamat pada tahun 2018, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Wajo dan tamat pada tahun 2021. Pada tahun 2021 Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2025 Penulis meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1), Penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul “**Analisis Pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**”.