



P-ISSN: 2716-2656, E-ISSN: 2985-9638

JOURNAL MARINE INSIDE

VOLUME 8, ISSUE 1, JUNE 2026

Web: <https://ejournal.poltekpel-banten.ac.id/index.php/ejmi/>

Analisis tingkat kepuasan pelaut dalam penerbitan buku pelaut *online* dengan metode IKM di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa

Dapid Rikardo*, Andesvan Gumay, Pramudyasari Nur Bintari, Ni Made Yuska Mira Adnyani

Politeknik Pelayaran Banten

E-mail: *capt.davidricardo@gmail.com

ABSTRAK

Evaluasi berkala terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen esensial untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Di sektor maritim, salah satu layanan administratif yang krusial adalah penerbitan Buku Pelaut secara online, yakni dokumen identitas resmi yang diwajibkan bagi tenaga kerja pelayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelaut terhadap kualitas layanan penerbitan Buku Pelaut online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Benoa. Penelitian kuantitatif ini mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner, observasi lapangan, serta studi pustaka. Data yang terkumpul kemudian diolah secara terstruktur mengacu pada pedoman standar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IKM untuk layanan Buku Pelaut online mencapai skor 86,225, yang berada pada kategori mutu "B" (Baik). Secara rinci, nilai kepuasan tertinggi tercatat pada indikator perilaku pelaksana layanan dengan skor 91,333 (mutu "A" atau Sangat Baik), sedangkan nilai terendah berada pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan skor 81,167 (mutu "B" atau Baik). Temuan ini menyimpulkan bahwa secara umum kinerja pelayanan telah berjalan dengan baik, namun KSOP Kelas II Benoa tetap direkomendasikan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan efisiensi waktu pemrosesan dokumen guna mencapai tingkat kepuasan layanan yang maksimal di masa mendatang.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), buku pelaut online, kualitas pelayanan, pelayanan publik, KSOP Benoa.

ABSTRACT

Periodic evaluation of the Community Satisfaction Index (IKM) is an essential instrument for measuring the quality of public services. Within the maritime sector, a crucial administrative service is the online issuance of the Seafarer's Book, a mandatory official identity document for maritime workers. This study aims to analyze the level of seafarers' satisfaction regarding the online Seafarer's Book issuance service at the Class II Harbormaster and Port Authority (KSOP) of Benoa. This quantitative research collected data through questionnaire distribution, field observations, and literature reviews. The collected data were systematically processed based on the standard guidelines for formulating the Community Satisfaction Index. The results indicate that the IKM for the online Seafarer's Book service achieved a score of 86.225, which falls into the "B" (Good) quality category. Specifically, the highest satisfaction score was observed in the service staff's behavior indicator with a score of 91.333 (category "A" or Excellent), while the lowest score was recorded in the service completion time indicator with a score of 81.167 (category "B" or Good). These findings conclude that the overall service performance has been



Journal Marine Inside is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

executed well; however, it is recommended that KSOP Class II Benoa further evaluate and optimize the efficiency of document processing time to achieve maximum service satisfaction in the future.

Keywords: *Public Satisfaction Index (IKM), online sailor book, service quality, public service, KSOP Benoa.*

Tersedia pada: <https://doi.org/10.62391/ejmi.v8i1.215>

Disubmit pada 18/12/2025	Direview pada 01/05/2026	Direvisi pada 08/05/2026
Diterima pada 20/05/2026	Diterbitkan pada 01/06/2026	

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah [1]. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik, instansi pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan sistem digital [2].

Salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi laut adalah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut telah mengembangkan berbagai layanan berbasis elektronik, salah satunya adalah pelayanan penerbitan dan penggantian Buku Pelaut secara daring (*online*). Transformasi digital tersebut diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memudahkan pelaut dalam mengakses layanan tanpa harus melalui proses administrasi yang berbelit [3], [4]. Buku Pelaut merupakan dokumen resmi negara yang diterbitkan oleh pemerintah sebagai identitas pelaut dan bukti hubungan kerja antara pelaut dengan perusahaan pelayaran. Dokumen ini memuat identitas pribadi, catatan kesehatan, sertifikat kompetensi, riwayat penyijilan, serta pengalaman berlayar. Meskipun bukan merupakan dokumen perjalanan yang dapat menggantikan paspor, Buku Pelaut dapat digunakan sebagai dokumen perjalanan apabila disertai dengan Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang masih berlaku sesuai ketentuan yang berlaku [5].

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Kepuasan pengguna layanan merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat [6]. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkala sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dan mempublikasikan hasilnya sebagai bentuk transparansi serta akuntabilitas pelayanan [7].

Meskipun demikian, pelaksanaan evaluasi kepuasan masyarakat pada beberapa instansi

pemerintah masih belum dilakukan secara optimal. Padahal, hasil survei kepuasan masyarakat sangat penting sebagai dasar untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan, mengetahui kebutuhan pengguna jasa, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan [8]. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelaut terhadap pelayanan penerbitan Buku Pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Benoa, sehingga dapat diperoleh rekomendasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya. Menurut Moenir, pelayanan merupakan proses yang dilakukan oleh individu maupun organisasi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu guna memenuhi kebutuhan pihak lain secara efektif [9]. Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan [10].

Dalam rangka mengukur kualitas pelayanan publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan sembilan unsur utama yang menjadi indikator dalam Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana pelayanan [7]. Kesembilan indikator tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik sekaligus sebagai acuan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Buku Pelaut merupakan dokumen identitas resmi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut bagi setiap pelaut yang bekerja di atas kapal niaga maupun kapal tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dokumen ini memuat identitas pelaut, catatan kesehatan, sertifikat keahlian, riwayat penyijilan, serta pengalaman berlayar yang menjadi bukti kompetensi dan aktivitas pelaut selama bekerja di atas kapal [5]. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut, setiap awak kapal yang bekerja pada kapal niaga dengan ukuran 35 GT atau lebih, kapal motor tradisional dengan ukuran 105 GT atau lebih, maupun kapal perikanan dengan panjang 12 meter atau lebih wajib memiliki Buku Pelaut [5]. Buku Pelaut memiliki masa berlaku selama tujuh tahun. Pada penerbitan pertama, masa berlaku ditetapkan selama tiga tahun dan selanjutnya dapat diperpanjang setiap dua tahun hingga seluruh kolom perpanjangan terisi. Apabila kolom perpanjangan telah penuh, pelaut diwajibkan melakukan penggantian Buku Pelaut yang baru.

Penerbitan Buku Pelaut menjadi kewenangan Direktur Jenderal Perhubungan Laut, yang pelaksanaannya didelegasikan kepada unit pelayanan yang berwenang, yaitu Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kantor Syahbandar atau Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, serta Atase Perhubungan Republik Indonesia di luar negeri [5]. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penerbitan Buku Pelaut menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pelaut sebagai pengguna jasa pelayanan publik di bidang transportasi laut.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pelaut terhadap pelayanan penerbitan Buku Pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Benoa. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik [7]. Berdasarkan peraturan tersebut, kualitas pelayanan diukur melalui sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan sembilan indikator SKM. Seluruh pernyataan disusun dalam bentuk pernyataan positif sehingga responden hanya memilih satu jawaban sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian menggunakan skala empat tingkat, yaitu nilai 1 (tidak baik), nilai 2 (kurang baik), nilai 3 (baik), dan nilai 4 (sangat baik). Hasil penilaian tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 [7]. Metode ini menghitung nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan, di mana seluruh unsur memiliki bobot yang sama. Nilai rata-rata tertimbang setiap unsur dihitung menggunakan persamaan berikut:

$$NRR \text{ Unsur} = \frac{\sum \text{Nilai Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (1)$$

Selanjutnya, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur pelayanan menggunakan persamaan berikut.

$$IKM = \frac{NRR \text{ Unsur}}{\text{Bobot}} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi hasil, nilai IKM yang diperoleh dikonversi ke dalam skala 25–100 dengan mengalikan nilai IKM sebesar 25, sebagaimana diatur dalam PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 [7]. Persamaan konversi IKM ditunjukkan sebagai berikut:

$$IKM \text{ Konversi} = IKM \times 25. \quad (3)$$

Hasil konversi IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sesuai dengan interval penilaian yang ditetapkan dalam PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017, sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Kategori tersebut digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan penerbitan Buku Pelaut di KSOP Kelas II Benoa. Nilai IKM yang diperoleh akan menunjukkan tingkat kepuasan pelaut terhadap pelayanan yang diberikan sekaligus menjadi dasar penyusunan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Tabel 1. Kategori penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60–3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0645–3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324–4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Benoa, Provinsi Bali, yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut di bawah Kementerian Perhubungan. KSOP Kelas II Benoa memiliki wilayah kerja yang meliputi Pelabuhan Sanur, Wilayah Serangan, Wilayah Kedonganan, dan Pelabuhan Tanjung Benoa. Sesuai dengan ketentuan organisasi Kementerian Perhubungan, KSOP memiliki tugas menyelenggarakan pengawasan keselamatan pelayaran, pelayanan lalu lintas dan angkutan laut, pengusahaan kepelabuhanan, serta pelayanan dokumen pelaut, termasuk penerbitan Buku Pelaut [3], [5].

Struktur organisasi KSOP Kelas II Benoa terdiri atas Kepala Kantor, Subbagian Tata Usaha, Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal, Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli, Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut serta Usaha Kepelabuhanan, serta Kelompok Jabatan Fungsional. Struktur organisasi tersebut mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit kerja.

Karakteristik Responden

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 pelaut yang menggunakan layanan Buku Pelaut secara daring (online) di KSOP Kelas II Benoa. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna layanan. Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin pria, yaitu sebanyak 126 orang (84%), sedangkan responden perempuan berjumlah 24 orang (16%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Buku Pelaut masih didominasi oleh pelaut laki-laki, yang sejalan dengan karakteristik tenaga kerja pada sektor pelayaran.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase	Kumulatif persen
Pria	126	84	84
Wanita	24	16	100
Total	150	100	

Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 2. Kelompok usia 22–26 tahun merupakan kelompok terbesar dengan persentase 29,33%, diikuti kelompok usia 32–36 tahun (22,67%), 27–31 tahun (21,33%), 17–21 tahun (15,33%), 42–46 tahun (8,67%), dan 37–

41 tahun (2,67%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Buku Pelaut merupakan pelaut usia produktif yang aktif bekerja di sektor transportasi laut.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia.

Umur	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persen
17-21 Tahun	23	15,33	15,33
22-26 Tahun	44	29,33	44,66
27-31 Tahun	32	21,33	65,99
32-36 Tahun	34	22,67	88,66
37-41 Tahun	4	2,67	91,33
42-46 Tahun	13	8,67	100
TOTAL	150	100	

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditunjukkan pada Tabel 3, responden didominasi oleh lulusan Diploma I (D1) sebanyak 73 orang (48,67%), diikuti lulusan SMA/SMK sebanyak 47 orang (31,33%), Diploma II (10,67%), Diploma IV/Sarjana (5,33%), dan Diploma III (4%). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelaut pengguna layanan memiliki latar belakang pendidikan vokasi yang sesuai dengan kebutuhan kompetensi di bidang pelayaran.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persen
SMA/SMK	47	31,33	31,33
D1	73	48,67	80
D2	16	10,67	90,67
D3	6	4	94,67
D4/S1	8	5,33	100
TOTAL	150	100	

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 [7]. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh melalui perhitungan rata-rata tertimbang dari sembilan unsur pelayanan yang kemudian dikonversi ke skala 25–100 menggunakan persamaan (3). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata tertimbang (NRR) sebesar 3,449, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 86,225.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Buku Pelaut secara daring di KSOP Kelas II Benoa memperoleh nilai IKM sebesar 86,225, yang termasuk dalam kategori Baik (B) sesuai klasifikasi PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 [7]. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum para pelaut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama setelah

diterapkannya sistem pelayanan berbasis daring yang mempermudah proses administrasi. Hasil penilaian masing-masing unsur pelayanan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat pada setiap unsur pelayanan.

No.	Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Nilai Bobot	Pelayanan
1	3,064 - 3,532	3,4	76,61 - 88,30	85	B	Baik
2	3,064 - 3,532	3,333	76,61 - 88,30	83,33	B	Baik
3	3,064 - 3,532	3,246	76,61 - 88,30	81,167	B	Baik
4	3,064 - 3,532	3,466	76,61 - 88,30	86,667	B	Baik
5	3,064 - 3,532	3,44	76,61 - 88,30	86	B	Baik
6	3,5324 - 4,00	3,633	88,31 - 100,00	90,833	A	Sangat Baik
7	3,5324 - 4,00	3,653	88,31 - 100,00	91,333	A	Sangat Baik
8	3,064 - 3,532	3,406	76,61 - 88,30	85,167	B	Baik
9	3,064 - 3,532	3,466	76,61 - 88,30	86,667	B	Baik

Berdasarkan Tabel 4, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana, yang memperoleh nilai rata-rata 3,653 atau nilai konversi 91,333, sehingga termasuk kategori Sangat Baik (A). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai petugas memiliki kemampuan, pengetahuan, dan profesionalisme yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, unsur pelayanan dengan nilai terendah memperoleh rata-rata 3,246 atau nilai konversi 81,167, yang masih berada dalam kategori Baik (B). Meskipun demikian, unsur tersebut masih memiliki peluang untuk ditingkatkan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kecepatan proses administrasi, maupun pengembangan sistem pelayanan berbasis digital agar lebih mudah diakses oleh pengguna jasa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan Buku Pelaut secara daring telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelaut sebagai pengguna layanan. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat [2], [6], [8]. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sesuai dengan ketentuan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 [7].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pelaut terhadap pelayanan Buku Pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Benoa menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,225. Nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik), yang menunjukkan bahwa secara umum pelaut merasa puas terhadap pelayanan Buku Pelaut secara daring yang diberikan oleh KSOP Kelas II Benoa. Berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang dinilai, unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,653 dengan nilai konversi 91,333, sehingga termasuk kategori A (Sangat Baik). Hasil ini

menunjukkan bahwa petugas dinilai memiliki sikap yang ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah, yaitu 3,246 dengan nilai konversi 81,167, meskipun masih berada pada kategori B (Baik). Oleh karena itu, peningkatan efisiensi proses pelayanan, khususnya dalam mempercepat waktu penyelesaian administrasi dan mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis digital, perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- [2] Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- [3] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- [4] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- [5] Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- [6] Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [7] Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Kesekretariatan Negara.
- [8] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- [9] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.