

Artikel Penelitian

# Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Kelas III Talang Duku

Shallyan Angelin <sup>1\*</sup>, Otri Wani Sihaloho <sup>2</sup>, Dyah Ratnaningsih <sup>3</sup>, Faris Nofandi <sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Politeknik Pelayaran (Polteknepel) Surabaya; email : [shallyanangelinhtrt@gmail.com](mailto:shallyanangelinhtrt@gmail.com)

\* Korespondensi penulis : Shallyan Angelin

**Abstract:** *This study aims to analyze the influence of service quality on user satisfaction in the process of Business Activity Notification (PMKU) at the KSOP Class III Talang Duku Office. The research is motivated by several on-site challenges, including users' lack of understanding in completing documents, repeated submissions, system technical issues, and low awareness among companies regarding licensing obligations. This research employed a quantitative approach with data collected through questionnaires and direct observation during the Land Practice (PRADA) program. Based on the results of simple linear regression analysis, a regression coefficient of 0.175 was obtained with a significance value of 0.003, indicating a positive and significant influence of service quality on user satisfaction. The R Square value of 0.133 shows that 13.3% of the variation in user satisfaction can be explained by service quality, while the remaining 86.7% is influenced by other factors outside the model. The t-test results confirm that service quality has a partial effect on user satisfaction, and classical assumption tests indicate that the regression model meets the requirements of normality, linearity, and homoscedasticity. Based on these findings, it is recommended that service quality be improved through user education, the digitalization of technical guidelines, the optimization of the Inaportnet system, and the implementation of an early warning system, in order to make PMKU services more effective, efficient, and in line with user expectations.*

**Keywords:** KSOP, Inaportnet, PMKU, Service Quality, User Satisfaction

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa dalam proses Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU) di Kantor KSOP Kelas III Talang Duku. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa kendala yang terjadi di lapangan, seperti kurangnya pemahaman pengguna dalam pengisian dokumen, pengajuan ulang, gangguan teknis sistem, dan kurangnya kesadaran perusahaan terhadap kewajiban perizinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi langsung selama pelaksanaan Praktik Darat (PRADA). Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,175 dengan signifikansi 0,003, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Nilai R Square sebesar 0,133 mengindikasikan bahwa 13,3% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, dan hasil uji asumsi klasik menyatakan bahwa model regresi memenuhi syarat kelayakan. Berdasarkan temuan ini, disarankan adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui edukasi pengguna, digitalisasi panduan teknis, optimalisasi sistem *Inaportnet*, serta penerapan sistem peringatan dini agar pelayanan PMKU lebih efektif, efisien, dan memenuhi harapan pengguna jasa.

**Kata kunci:** *Inaportnet*, Kepuasan, KSOP, Kualitas, PMKU

Diterima: April, 15 2025  
Direvisi: April, 29 2025  
Diterima: Mei, 16 2025  
Diterbitkan: Mei, 20 2025  
Versi sekarang: Mei, 20 2025



Hak cipta: © 2025 oleh penulis.  
Diserahkan untuk kemungkinan publikasi akses terbuka berdasarkan syarat dan ketentuan lisensi Creative Commons Attribution (CC BY SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

## 1. PENDAHULUAN

Kepelabuhanan memiliki peran penting dalam perekonomian negara, mendukung konektivitas dan mobilitas barang serta penumpang. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 23 Tahun 2015, kepelabuhanan mencakup semua kegiatan yang mendukung kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang, dan barang, serta keselamatan berlayar. Fungsi pelabuhan ini membutuhkan sistem manajemen informasi dengan penerapan teknologi di sektor transportasi laut [9]. Penggunaan teknologi informasi dapat menghemat waktu dan sumber daya, meningkatkan efisiensi, serta mempercepat pelayanan dibandingkan dengan metode manual. Untuk itu, Kementerian Perhubungan, khususnya KSOP, memanfaatkan teknologi melalui sistem seperti *Inaportnet* untuk mendukung pelayanan kepelabuhanan [6].

Kementerian Perhubungan mengembangkan *Indonesia Port Integration System* (*Inaportnet*), sebuah sistem elektronik berbasis internet yang terintegrasi untuk pelayanan kapal dan barang dengan instansi pemerintah dan pemangku kepentingan. *Inaportnet* dirancang untuk mempermudah pelayanan barang dan jasa di pelabuhan dengan karakteristik transparan dan adil dalam pertukaran data, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja [10]. Salah satu layanan yang tersedia adalah pendaftaran PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) melalui formulir registrasi untuk mendapatkan Hak Akses, yang memungkinkan pengguna mengakses sistem *Inaportnet* [1]. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memiliki peran penting dalam menjaga keamanan, ketertiban pelabuhan, mengawasi alur pelayaran, serta memastikan kelancaran arus barang. Sebagai divisi pelaksanaan teknis di bawah Kementerian Perhubungan, KSOP bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut untuk memastikan kawasan pelabuhan mendukung transportasi berkualitas [11].

Pengujian layanan sangat penting untuk memastikan apakah fungsionalitas dan fitur yang ada dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Peningkatan kualitas layanan elektronik juga menjadi kunci dalam membangun citra perusahaan dan mempererat hubungan dengan pengguna [4]. Target dari pengujian ini adalah untuk mengidentifikasi persepsi pengguna terkait layanan yang diterima dan mengumpulkan saran praktis guna mendukung pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan kualitas layanan [7]. Pengguna cenderung puas dengan layanan aplikasi yang memiliki kualitas seperti daya tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian khusus, dan tampilan fisik yang baik. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengguna adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL, yang efektif karena mencakup berbagai aspek terkait kualitas layanan [3].

Selama Praktek Darat (PRADA) di KSOP Kelas III Talang Duku, penulis menemukan beberapa kendala dalam pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha), seperti kesalahan dalam penginputan dokumen oleh operator perusahaan, kurangnya pemahaman tentang alur pengajuan pelayanan, gangguan pada sistem, dan penjadwalan tinjauan lapangan yang kurang efektif [1]. Hal ini menghambat pengguna jasa yang belum menerima dokumen PMKU dan mengganggu kegiatan operasional mereka [18]. Selain itu, ditemukan juga perusahaan yang belum menyadari pentingnya melakukan endorse izin secara berkala. Berdasarkan temuan ini, penulis memutuskan untuk mengangkat topik "Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Kelas III Talang Duku". Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan PMKU di kantor KSOP Talang Duku, 2) Mengetahui upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan PMKU agar lebih memenuhi harapan pengguna jasa, dan 3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PMKU terhadap kepuasan pengguna jasa di kantor KSOP Talang Duku.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kondisi yang dinamis dan erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang ada. Kualitas pelayanan mencakup kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi. [12] mengungkapkan bahwa ada 22 faktor penentu kualitas layanan yang dirangkum dalam lima faktor dominan, yang dikenal dengan istilah

SERVQUAL yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Strategi adalah cara untuk membedakan bisnis kita dari perusahaan lain [14]. Lebih dari sekadar peta jalan, strategi mencakup pelaksanaan taktik operasional untuk mencapai tujuan. Secara keseluruhan, strategi adalah rencana menyeluruh yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik dengan melibatkan perencanaan matang, pengambilan keputusan yang tepat, dan tindakan terkoordinasi. Strategi bertujuan untuk memastikan hasil yang diinginkan tercapai secara efektif dan efisien. Secara umum, strategi adalah rencana jangka panjang untuk mencapai sasaran tertentu dengan mengoptimalkan sumber daya dan kemampuan.

#### **Pelayanan PMKU**

Pelayanan PMKU, sesuai dengan Peraturan Menteri No 8 Tahun 2022, menyatakan bahwa permohonan hak akses bagi Badan Usaha diajukan melalui dua proses, yaitu registrasi pemberitahuan melakukan kegiatan usaha dan registrasi pengguna. Registrasi Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU) merupakan proses penyampaian data Badan Usaha kepada penyelenggara pelabuhan untuk dimasukkan dalam *database Inaportnet*. Sedangkan registrasi pengguna adalah penyampaian data pimpinan Badan Usaha atau karyawan yang ditunjuk oleh Badan Usaha kepada penyelenggara pelabuhan, yang bertujuan untuk mendapatkan persetujuan *username* dan *password* agar dapat mengakses *Inaportnet*.

#### **Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan pengguna adalah perasaan yang dirasakan setelah mengakses suatu sistem informasi, yang diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna [17]. Kepuasan pengguna dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika pengguna memenuhi kebutuhannya atau setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan yang diinginkan [1]. Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan pengguna dapat disimpulkan sebagai perasaan yang timbul ketika realitas yang diterima sesuai atau tidak dengan ekspektasi yang diharapkan.

### **3. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data yang terukur guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan [2]. Model yang digunakan adalah ServQual, yang mengukur kualitas layanan PMKU berdasarkan lima dimensi: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan SPSS [8] yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa [13]. Penelitian dilaksanakan di KSOP Kelas III Talang Duku, dimulai pada Agustus 2023 hingga Agustus 2024. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas layanan PMKU yang diukur melalui kuisioner, sementara variabel terikat adalah kepuasan pengguna jasa. Teknik pengumpulan data meliputi kuisioner dengan skala Likert dan observasi langsung terhadap pelayanan PMKU di KSOP. Populasi penelitian ini adalah 168 perusahaan pengguna jasa, dengan sampel yang ditentukan sebanyak 63 responden menggunakan rumus Slovin [5]. Teknik analisis data meliputi uji sahih butir, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, dan uji T.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Deksripsi Variabel Kualitas Pelayanan PMKU**

Berdasarkan 14 pernyataan (X1–X14) pada tabel 1 di bawah, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan PMKU. Tidak ada responden yang memilih nilai 1 (sangat tidak sesuai), dan hanya sedikit yang memilih nilai 2 (tidak sesuai). Nilai rata-rata atau mean dari jawaban responden sebagian besar ada pada skala 4 (sangat sesuai), dengan skor terbanyak atau modus berada pada skala 4 (sangat sesuai) diikuti dengan skala 3 (sesuai). Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan PMKU. Pernyataan dengan skor "sangat sesuai" tertinggi adalah X9, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa yakin petugas PMKU memiliki kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan dalam memberikan layanan. Hal ini mencerminkan profesionalisme dan pelatihan petugas PMKU yang menumbuhkan kepercayaan pengguna. Selain itu, pernyataan X11 juga mendapat skor tinggi, yang menyatakan kerahasiaan informasi perusahaan, seperti kontak personal, catatan internal, dan dokumen yang dicantumkan, terjaga dengan baik. Namun, ada

beberapa pernyataan dengan skor "sangat sesuai" lebih rendah, seperti X4, yang menunjukkan pengguna yang merasa ketidakpastian mengenai durasi pelayanan dan urutan proses sesuai SOP, serta X6, yang menunjukkan adanya gangguan teknis yang perlu diperbaiki. Ditemukan juga nilai minimum pada skala 2 (kurang sesuai), yang mencerminkan ada responden yang merasa pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi.

**Tabel 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan PMKU**

(Sumber: Penulis, 2025)

	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>X1</b>	Informasi terkait prosedur pelayanan PMKU tersedia bagi pengguna jasa dan mudah dipahami.	0	0	28	35
<b>X2</b>	Petugas pemberi layanan PMKU mencerminkan kerapian dan profesionalisme.	0	8	22	33
<b>X3</b>	Sarana dan prasarana seperti loket pelayanan ruang tunggu, dan peralatan teknologi tersedia secara lengkap dan dapat digunakan dengan optimal.	0	2	24	37
<b>X4</b>	Proses pelayanan PMKU selesai sesuai dengan SOP	0	2	31	30
<b>X5</b>	Informasi yang diberikan oleh petugas PMKU mudah dipahami.	0	0	28	35
<b>X6</b>	Kendala dalam sistem pengajuan PMKU dapat diatasi.	0	1	31	31
<b>X7</b>	Petugas merespon dengan cepat ketika pengguna jasa membutuhkan bantuan terkait pengajuan pelayanan PMKU.	0	1	22	40
<b>X8</b>	Solusi yang diberikan oleh petugas efektif dan memuaskan.	0	2	23	38
<b>X9</b>	Petugas pelayanan PMKU memiliki kompetensi dalam memberikan layanan PMKU	0	1	16	46
<b>X10</b>	Layanan PMKU yang diterima sudah sesuai dengan standar operasional yang ditentukan.	0	1	22	40
<b>X11</b>	Kerahasiaan informasi perusahaan seperti kontak personal, catatan internal, dan dokumen yang dicantumkan terjaga dengan baik.	0	0	22	41
<b>X12</b>	Kepedulian para petugas terhadap pengguna jasa terhadap pengguna jasa yang masih belum memahami pengajuan PMKU sangat tinggi.	0	3	24	36
<b>X13</b>	Petugas berusaha membantu dengan tulus dan ramah ketika pengguna membutuhkan bantuan.	0	0	25	38
<b>X14</b>	Komunikasi antara pengguna jasa PMKU dengan petugas berjalan dengan lancar petugas menjabarkan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan mudah dimengerti.	0	1	31	31

### Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa

Tabel 2 di bawah menunjukkan daftar pernyataan terkait variabel kepuasan pengguna jasa (Y) yang diukur melalui dua indikator utama: kepuasan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap biaya serta penanganan keluhan. Indikator kepuasan terhadap pelayanan meliputi keterbukaan informasi (Y1), kejelasan dan keruntutan prosedur pelayanan (Y2), serta kesesuaian antara jenis layanan yang diterima dan yang diajukan (Y3). Sementara itu, indikator kepuasan terhadap biaya dan penanganan keluhan mencakup efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan (Y4), serta kecepatan dan ketanggapan petugas dalam merespons dan menyelesaikan keluhan pengguna jasa (Y5). Dari lima pernyataan tersebut, terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa sangat tinggi, karena tidak ada responden yang memilih nilai 1 (sangat tidak sesuai) atau 2 (tidak sesuai), dan skor terbanyak atau modus berada pada skala 4 (sangat sesuai), diikuti skala 3 (sesuai). Pernyataan Y3 dan Y5 mendapatkan persetujuan

tertinggi dari pengguna jasa, menunjukkan kesesuaian ekspektasi dan hasil serta ketanggapan petugas dalam menangani keluhan, yang merupakan fondasi penting dalam kepuasan pengguna jasa. Namun, pernyataan Y4, meskipun memiliki angka "sangat sesuai", sedikit lebih rendah, menandakan perlunya peningkatan pada sistem pelayanan, alur prosedur, dan keterbukaan informasi, agar pengguna jasa benar-benar merasa bahwa pelayanan PMKU sudah optimal dari semua aspek.

**Tabel 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa**

(Sumber: Penulis, 2025)

	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Y1	Informasi persyaratan pelayanan PMKU tersedia secara transparan.	0	0	27	36
Y2	Langkah-langkah dalam pelayanan PMKU disusun secara runtut dan mudah dipahami.	0	0	27	36
Y3	Jenis layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diajukan pengguna.	0	0	25	38
Y4	Pelayanan PMKU yang didapat efektif, efisien, dan transparan.	0	0	35	28
Y5	Petugas yang menangani keluhan pelayanan PMKU tanggap merespon secara cepat.	0	0	25	38

### Analisis Data Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,175 dengan nilai signifikansi 0,003. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan PMKU yang dirasakan oleh pengguna jasa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka alami.

Nilai  $r$  *Square* sebesar 0,133 mengindikasikan bahwa sekitar 13,3% variasi dari kepuasan pengguna jasa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya (86,7%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model ini. Meskipun kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna tidak sepenuhnya dominan, hasil ini tetap memperlihatkan bahwa variabel tersebut memiliki peran yang cukup penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan.

Pada pengujian uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,057 dengan signifikansi 0,003, yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Artinya, pengguna jasa menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses PMKU berdampak langsung pada persepsi dan pengalaman mereka dalam menerima layanan dari KSOP Kelas III Talang Duku.

Dari segi uji asumsi klasik, hasil pengujian menunjukkan bahwa data residual dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas, linearitas, dan tidak mengandung heteroskedastisitas. Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,667 > 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sedangkan nilai signifikansi linearitas sebesar 0,635 > 0,05 menegaskan adanya hubungan linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa. Dalam uji heteroskedastisitas, diperoleh nilai signifikansi 0,459, yang juga lebih besar dari 0,05, sehingga model regresi dinyatakan layak digunakan dan bebas dari gangguan varians residual.

### Observasi

Instrumen disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi **Tangibles** (bukti fisik), pernyataan dirancang untuk menilai ketersediaan media informasi fisik sebagai sarana pendukung pelayanan, sedangkan pernyataan kedua menguji apakah informasi layanan juga tersedia dalam format digital. Pernyataan ketiga bertujuan menilai keberadaan panduan tertulis yang dapat membantu pengguna memahami prosedur pelayanan. Untuk dimensi **Reliability** (keandalan), pernyataan pertama dan kedua mengkaji konsistensi petugas dalam menegakkan ketentuan dan menjelaskan alasan penolakan permohonan. Pernyataan ketiga digunakan untuk mengetahui apakah sistem memberikan informasi estimasi waktu pelayanan, sementara pertanyaan keempat menilai ada tidaknya kegiatan sosialisasi atau pelatihan bagi pengguna. Pertanyaan terakhir atau kelima bertujuan mengamati apakah sistem berjalan lancar tanpa hambatan teknis. Pada dimensi **Responsiveness** (daya tanggap), pernyataan pertama mengukur kesiapan petugas dalam membantu pengguna, kedua menilai kesediaan petugas

dalam memberikan penjelasan ulang, dan terakhir mengevaluasi sistem notifikasi otomatis. Dimensi **Assurance** (jaminan) tercermin dari pernyataan pertama yang menilai kejelasan alur pelayanan, kedua yang mengamati koordinasi antara petugas dan pengguna, serta terakhir yang mengkaji ketersediaan informasi prosedur dan persyaratan layanan. Terakhir, dimensi **Empathy** (empati) ditunjukkan melalui satu pertanyaan yang bertujuan mengevaluasi kerja sama antara penyelenggara layanan dengan asosiasi dalam penyebaran informasi.

### Pembahasan

Dalam proses pelayanan PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha), ditemukan beberapa kendala utama, seperti kurangnya pemahaman pengguna jasa dalam mengisi formulir dan mengunggah dokumen yang menyebabkan dokumen tidak lengkap atau tidak sesuai ketentuan. Selain itu, kesalahan pengisian data yang mengharuskan permohonan ulang juga memperlambat proses verifikasi. Selain itu, terdapat perusahaan yang tidak menyadari pentingnya pengurusan dan perpanjangan izin PMKU secara berkala, hanya mengajukan permohonan saat operasional dimulai atau kapal tiba di pelabuhan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada pengguna jasa, penyusunan panduan teknis berbasis digital, optimalisasi sistem *Inaportnet*, peningkatan responsivitas dan kinerja petugas, serta penerapan sistem peringatan dini (*Early Warning System*) untuk mengingatkan perusahaan yang belum mengajukan PMKU.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, terdapat beberapa kendala dalam pelayanan PMKU di kantor KSOP Kelas III Talang Duku, di antaranya kurangnya pemahaman pengguna jasa dalam mengisi formulir dan mengunggah dokumen, kesalahan pengisian data yang menyebabkan permohonan ulang, gangguan teknis pada sistem yang memperlambat proses verifikasi dan penerbitan izin, serta minimnya kesadaran perusahaan tentang pentingnya pengurusan dan perpanjangan izin PMKU secara berkala.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PMKU, beberapa langkah strategis perlu diterapkan, seperti peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada pengguna jasa melalui pelatihan atau bimbingan teknis secara berkala, penyusunan panduan teknis berbasis digital, optimalisasi sistem *Inaportnet*, serta peningkatan responsivitas dan kinerja petugas dalam mempercepat verifikasi dan penanganan keluhan. Selain itu, penerapan sistem peringatan dini (*Early Warning System*) yang terintegrasi dengan OSS juga sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pengguna jasa.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PMKU berkontribusi sebesar 13,3% terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Uji t juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSOP Talang Duku, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan PMKU terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Talang Duku, terdapat beberapa saran untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya. Pertama, KSOP Kelas III Talang Duku disarankan untuk terus meningkatkan aspek pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, kejelasan prosedur, dan profesionalisme petugas, serta melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan PMKU agar lebih adaptif dengan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, penelitian berikutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Terakhir, pengguna jasa disarankan untuk memberikan umpan balik konstruktif melalui *survei* atau media pengaduan yang tersedia untuk membantu perbaikan kualitas layanan di masa depan.

## Referensi

- [1]. R. Suryani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan PMKU terhadap Kepuasan Pengguna Jasa," 2019.

- [2]. H. Ahyani, M. I. Miftahul, H. Al Azhar, M. Mahfud, S. Miftahul, H. Al, and A. Banjar, "Populasi dan Teknik Sampel (Fenomena Pernikahan dibawah Umur Masyarakat 5.0 di Kota/Kabupaten X)," ResearchGate, 2021. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/352642302>.
- [3]. M. Arma, E. Setiawan, N. R. Dzakiyullah, Y. Wicaksono, S. Informasi, F. Komputer, D. Teknik, U. Alma, and A. Yogyakarta, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 5, no. 2, 2024. [Online]. Available: <https://doi.org/10.35957/jtsi.v5i2.9036>.
- [4]. Diza, F., S. Moniharapon, and I. W. Ogi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal EMBA*, vol. 109, no. 1, 2016.
- [5]. D. Firmansyah, S. Pasim Sukabumi, and S. Al Fath Sukabumi, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114. [Online]. Available: <https://doi.org/10.55927>.
- [6]. H. Hafidz, "Analisis Pengurusan Dokumen Kapal Sandar dan Labuh Kapal melalui Sistem Inaportnet oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya," 2023.
- [7]. N. Haryanti, D. Diyanus, A. Baqi, D. Abdul, B. Pengawas, M. Kementrian, and A. Kabupaten Blitar, "Strategi Service Quality Sebagai Media dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan," *Journal of Sharia Economics*, vol. 1, no. 2, 2019.
- [8]. G. Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Badan Penerbit UNDIP, 2018.
- [9]. M. Mahesa, "Pengaruh Lamanya Waktu Bongkar Kapal Batu Bara Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal yang Diageni PT. Adhika Samudera Jaya Cabang Morowali Utara," *Jurnal Patria Bahari*, vol. 4, no. 2, 2024. [Online]. Available: [www.ejournal.polteknepel-sorong.ac.id](http://www.ejournal.polteknepel-sorong.ac.id).
- [10]. R. A. Ruslan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Loker Administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar," Universitas Telkom, 2022.
- [11]. R. M. Simangunsong, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem 'Waygate' Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Di PT. WPS Asia Indonesia," Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, 2023.
- [12]. D. Sitompul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kepalutan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya," Politeknik Pelayaran Surabaya, 2023.
- [13]. P. Sosial, *Metodologi*, n.d.
- [14]. W. Sudarman, "Analisis Pengurusan Dokumen Kapal Sandar dan Labuh Kapal Melalui Sistem Inaportnet oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya," n.d.
- [15]. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ALFABETA, 2015.
- [16]. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit CV. Alfabeta, 2018.
- [17]. Y. D. Supriyadi, E. Syarifudin, R. Firdaos, S. Ayubi, I. Al, I. Ilzamudin, and Y. D. Saputra, "Peningkatan Kualitas Layanan Akademik dalam Mendukung Transformasi PTKIN," *Mawa Izh Jurnal Dakwah dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan*, vol. 15, no. 1, pp. 84–101, 2024. [Online]. Available: <https://doi.org/10.32923/maw.v15i1.4458>.
- [18]. G. P. Toko, "Pengaruh Penerapan Sistem Inaportnet dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Agen Pelayaran pada KSOP Kelas III Kotabaru – Batulicin," Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, 2022.