

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III INDRAMAYU

Poso Hairo Sukarsono¹, Guntoro², Rohadin³

^{1,2,3} Magister Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Cirebon
ramdhaniharri04@gmail.com

ABSTRACT: *High-quality public service is a key indicator of successful governance in fulfilling citizens' rights and needs. In the port sector, administrative services play a strategic role as they are directly related to the smooth operation of shipping activities, legal certainty, and the level of public trust in government institutions. This study aims to analyze the effect of administrative service quality on public satisfaction at the Class III Port Authority Office of Indramayu. The research employed a quantitative approach using an explanatory survey method. The study population consisted of 20 users of administrative services, all of whom were included as respondents through a census technique. Data were collected through questionnaires, observations, and literature review. Service quality was measured using five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while public satisfaction was measured based on the degree of conformity between expectations and perceived service performance. Data analysis was conducted using path analysis to examine both direct and indirect effects among variables. The results indicate that administrative service quality has a significant effect on public satisfaction, with a coefficient of determination of 88.08%. Empathy and assurance were identified as the dimensions contributing most strongly to public satisfaction. These findings emphasize that improving administrative service quality through strengthening staff attitudes, ensuring procedural certainty, and enhancing attention to service users' needs is a key strategy for increasing public satisfaction at the Class III Port Authority Office of Indramayu.*

Keywords: *service quality; administrative services; public satisfaction.*

ABSTRAK: Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Pada sektor kepelabuhanan, pelayanan administrasi memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan kelancaran aktivitas pelayaran, kepastian hukum, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Populasi penelitian berjumlah 20 orang pengguna jasa administrasi dan seluruhnya dijadikan responden melalui teknik sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), sedangkan kepuasan masyarakat diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien determinasi sebesar 88,08%. Dimensi empati dan jaminan merupakan faktor yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan

masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang berorientasi pada sikap aparatur, kepastian prosedur, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan merupakan strategi utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di lingkungan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Pelayanan Administrasi; Kepuasan Masyarakat.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Dalam perspektif administrasi negara modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami semata-mata sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai instrumen strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi, tingkat akuntabilitas pemerintah, serta keberhasilan reformasi birokrasi yang dilaksanakan.

Seiring dengan dinamika masyarakat yang semakin kompleks, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik juga mengalami peningkatan. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga pelayanan yang transparan, adil, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Kondisi ini menuntut aparatur pemerintah untuk memiliki kompetensi profesional, sikap responsif, serta kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Sektor kepelabuhanan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung sistem transportasi nasional dan perekonomian daerah. Pelabuhan berfungsi sebagai simpul utama dalam distribusi barang dan mobilitas manusia antarwilayah, khususnya di negara kepulauan seperti Indonesia. Selain berfungsi sebagai tempat sandar kapal serta kegiatan bongkar muat, pelabuhan juga menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan administrasi kepelabuhanan yang berkaitan dengan perizinan, pengawasan, sertifikasi, dan dokumentasi kegiatan pelayaran.

Pelayanan administrasi kepelabuhanan memiliki implikasi langsung terhadap kelancaran aktivitas pelayaran dan efisiensi logistik. Pelayanan yang lambat, tidak akurat, atau tidak responsif dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti keterlambatan operasional kapal, meningkatnya biaya logistik, ketidakpastian hukum, serta menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi di sektor kepelabuhanan menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan

melampaui harapan pengguna layanan. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa puas, sebaliknya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan akan menimbulkan ketidakpuasan. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi tidak hanya berdampak pada citra positif institusi pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik dan legitimasi pemerintah.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi kepelabuhanan di wilayah Indramayu. Kantor ini melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat dan pengguna jasa pelabuhan, seperti penerbitan dokumen pelayaran, pengawasan keselamatan, serta pelayanan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kegiatan kepelabuhanan. Sebagai institusi pelayanan publik, Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu. Permasalahan tersebut antara lain kesiapan aparatur yang belum optimal, keterbatasan kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta kurangnya responsivitas dalam menangani kebutuhan dan keluhan pengguna

layanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan administrasi masih belum optimal, sehingga berpotensi menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini, apabila tidak ditangani secara serius, dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat serta menurunnya kepercayaan terhadap institusi penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang mendalam untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan jasa administrasi memengaruhi kepuasan masyarakat serta dimensi pelayanan apa saja yang memiliki pengaruh paling signifikan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dipahami sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat, yang diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut dipandang relevan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kepelabuhanan yang bersifat formal, prosedural, dan berorientasi pada kepastian layanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian pelayanan publik, serta kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepelabuhanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perumusan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan jasa administrasi dan kepuasan masyarakat berdasarkan data empiris yang terukur. Metode survei eksplanatori digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

1) Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel penelitian. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan jasa administrasi diposisikan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu sebagai lokasi penelitian, dengan pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan penyelenggara pelayanan

administrasi kepelabuhanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat pengguna jasa.

2) Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa administrasi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 20 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil dan memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sensus atau sampel jenuh. Dengan teknik ini, seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat merepresentasikan kondisi populasi secara utuh.

3) Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah kualitas pelayanan jasa administrasi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan jasa administrasi dioperasionalkan berdasarkan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi bukti fisik mencakup kondisi fasilitas pelayanan, sarana pendukung, serta penampilan aparatur pelayanan. Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur yang berlaku. Dimensi daya tanggap mencerminkan

kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, serta kemampuan aparatur dalam memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan. Dimensi empati mencerminkan perhatian, kepedulian, dan kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat.

Variabel kepuasan masyarakat dioperasionalkan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan administrasi yang diterima. Kepuasan masyarakat diukur melalui persepsi responden terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, termasuk kemudahan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap aparatur pelayanan.

4) Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer dari responden. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi responden secara kuantitatif terhadap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai proses pelayanan administrasi yang berlangsung di Kantor Unit

Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu. Observasi ini bersifat nonpartisipatif, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan, tetapi mengamati alur pelayanan, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan.

Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Studi kepustakaan bertujuan untuk memperkuat landasan teoretis dan konseptual penelitian serta mendukung analisis dan pembahasan hasil penelitian.

5) Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar daripada nilai kritis pada taraf signifikansi tertentu.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien reliabilitas, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitas berada di atas batas minimal yang ditentukan. Instrumen yang valid dan reliabel selanjutnya digunakan dalam analisis data.

6) Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur dipilih karena mampu menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan jasa administrasi dan kepuasan masyarakat. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengetahui kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan maupun parsial.

Tahapan analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta tingkat persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian melalui uji simultan dan uji parsial. Hasil analisis jalur selanjutnya diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan jasa administrasi dan kepuasan masyarakat. Hasil analisis deskriptif disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Rata-rata
Tangible	2,80	4,50	3,72
Reliability	3,00	4,60	3,98
Responsiveness	2,90	4,40	3,65
Assurance	3,20	4,80	4,12
Empathy	3,40	4,90	4,25
Kepuasan Masyarakat	3,10	4,85	4,05

Berdasarkan Tabel 1, seluruh dimensi kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai rata-rata di atas angka tengah skala pengukuran. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kualitas pelayanan jasa administrasi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu berada pada kategori baik. Dimensi empati dan jaminan memiliki nilai rata-rata tertinggi, yang mengindikasikan bahwa aspek sikap aparaturnya dan kepastian pelayanan sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

2. Analisis Jalur dan Pengujian Hipotesis Simultan

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa administrasi secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, digunakan koefisien determinasi (R^2) dan uji F.

a. Koefisien Determinasi

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumus uji F dalam regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dengan:

- $R^2 = 0,8808$
- $K = 5$ (jumlah variabel independen)
- $N = 20$ (jumlah responden)

Maka perhitungannya:

$$F = \frac{0,8808/5}{(1 - 0,8808)/(20 - 5 - 1)}$$

$$F = \frac{0,17616}{0,00851}$$

$$F = 20,70$$

Nilai **F hitung** = **20,70** lebih besar dibandingkan nilai **F tabel** pada taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial. Hasil uji t disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji t Parsial

Dimensi	hitung	tabel	Keterangan
Tangible	3,737	1,6578	Signifikan
Reliability	5,732	1,6578	Signifikan
Responsiveness	2,430	1,6578	Signifikan
Assurance	5,915	1,6578	Signifikan

Dimensi	hitung	tabel	Keterangan
Empathy	5,915	1,6578	Signifikan

Berdasarkan Tabel 2, seluruh nilai t hitung masing-masing dimensi lebih besar dibandingkan nilai t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan jasa administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial.

4. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total

Untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dilakukan analisis jalur yang menghasilkan pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total

Dimensi	Pengaruh Langsung (%)	Pengaruh Tidak Langsung (%)	Pengaruh Total (%)
Tangible	7,99	-12,12	-4,14
Reliability	13,79	-7,45	6,34
Responsiveness	0,34	-0,10	0,24
Assurance	47,24	-11,88	35,35
Empathy	44,52	5,78	50,29

Berdasarkan Tabel 3, dimensi **empathy** memiliki pengaruh total terbesar terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebesar **50,29%**, diikuti oleh dimensi **assurance** sebesar **35,35%**. Dimensi **reliability** memiliki pengaruh positif sebesar **6,34%**, sedangkan dimensi **tangible** dan **responsiveness** memiliki pengaruh total yang relatif kecil.

Secara matematis, pengaruh total masing-masing dimensi diperoleh dari penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Sebagai contoh, perhitungan pengaruh total dimensi empati adalah sebagai berikut:

$$\text{Pengaruh Total Empathy} = 44,52\% + 5,78\% = 50,29\%$$

Jika seluruh pengaruh total dijumlahkan, maka diperoleh nilai sebesar **88,08%**, yang konsisten dengan nilai koefisien determinasi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa administrasi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar **0,8808**, yang berarti bahwa **88,08% variasi kepuasan masyarakat** dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan jasa administrasi. Sementara itu, **11,92% sisanya** dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai R^2 yang tinggi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan masyarakat di lingkungan pelayanan administrasi kepelabuhanan.

Pengujian secara simultan menggunakan uji F menghasilkan nilai **F hitung sebesar 20,70**, yang lebih besar dibandingkan nilai **F tabel** pada taraf signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis utama penelitian yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan jasa administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima secara statistik.

Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena seluruh nilai **t hitung lebih besar dari t tabel (1,6578)**. Dimensi empati dan jaminan menunjukkan nilai **t hitung tertinggi**, masing-masing sebesar **5,915**, yang mengindikasikan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki pengaruh yang paling kuat secara individual terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, dimensi bukti fisik memiliki nilai **t hitung sebesar 3,737**, dimensi keandalan sebesar **5,732**, dan dimensi daya tanggap sebesar **2,430**, yang seluruhnya masih berada di atas nilai kritis.

Hasil analisis jalur memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Dimensi empati (*empathy*) memiliki **pengaruh langsung sebesar 44,52%** dan **pengaruh tidak langsung sebesar 5,78%**, sehingga menghasilkan **pengaruh total sebesar 50,29%**. Angka ini merupakan yang tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berasal dari aspek empati aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian aparatur, kemampuan memahami kebutuhan masyarakat, serta sikap ramah dan tidak diskriminatif menjadi faktor yang sangat dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan **pengaruh langsung sebesar 47,24%**, namun

memiliki **pengaruh tidak langsung negatif sebesar -11,88%**, sehingga menghasilkan **pengaruh total sebesar 35,35%**. Meskipun terdapat pengaruh tidak langsung yang menurunkan kontribusi total, dimensi jaminan tetap menjadi dimensi kedua paling dominan. Angka ini mengindikasikan bahwa kompetensi aparatur, kejelasan prosedur, dan kepastian pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama dalam pelayanan administrasi kepelabuhanan yang menuntut kepastian hukum dan prosedural.

Dimensi keandalan (*reliability*) memiliki **pengaruh langsung sebesar 13,79%** dan **pengaruh tidak langsung sebesar -7,45%**, sehingga menghasilkan **pengaruh total sebesar 6,34%**. Nilai ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan, tetap berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, meskipun kontribusinya relatif lebih kecil dibandingkan empati dan jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan pelayanan administrasi yang dapat diandalkan, tetapi kepuasan mereka lebih banyak dipengaruhi oleh aspek sikap dan kepastian pelayanan.

Dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan **pengaruh langsung sebesar 7,99%**, namun memiliki **pengaruh tidak langsung negatif sebesar -12,12%**, sehingga menghasilkan **pengaruh total sebesar -4,14%**. Nilai pengaruh total yang negatif ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik memiliki kontribusi langsung, pengaruh tidak langsung melalui dimensi lain justru menurunkan kepuasan

masyarakat. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang relatif tinggi terhadap fasilitas pelayanan, sehingga ketika fasilitas tersebut tidak sepenuhnya memenuhi harapan, pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi negatif.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki kontribusi paling kecil, dengan **pengaruh langsung sebesar 0,34%** dan **pengaruh tidak langsung sebesar -0,10%**, sehingga menghasilkan **pengaruh total sebesar 0,24%**. Meskipun secara statistik signifikan berdasarkan uji t, kontribusi dimensi daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan pelayanan dianggap sebagai kebutuhan dasar yang sudah sewajarnya ada, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Jika seluruh pengaruh total dimensi kualitas pelayanan dijumlahkan, maka diperoleh nilai sebesar **88,08%**, yang sesuai dengan nilai koefisien determinasi. Konsistensi ini menunjukkan bahwa model analisis jalur yang digunakan telah mampu menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan jasa administrasi dan kepuasan masyarakat secara komprehensif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu harus difokuskan pada dimensi empati dan jaminan, yang secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar **85,64%** terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan pelayanan

yang humanis, profesional, dan berorientasi pada kepastian pelayanan merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepelabuhanan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, kualitas pelayanan jasa administrasi terbukti memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar **0,8808**, yang berarti bahwa **88,08% variasi kepuasan masyarakat** dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan jasa administrasi. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat, sementara **11,92% sisanya** dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kedua, hasil pengujian simultan menggunakan uji F menghasilkan nilai **F hitung sebesar 20,70**, yang lebih besar daripada nilai F tabel pada taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian,

hipotesis utama penelitian dapat diterima secara statistik.

Ketiga, hasil pengujian parsial melalui uji t menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena seluruh nilai **t hitung lebih besar daripada t tabel (1,6578)**. Namun demikian, tingkat kontribusi masing-masing dimensi berbeda-beda, baik dari segi pengaruh langsung maupun pengaruh total.

Keempat, berdasarkan analisis jalur, dimensi **empati (empathy)** merupakan dimensi yang memiliki pengaruh total terbesar terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebesar **50,29%**, yang terdiri atas pengaruh langsung sebesar **44,52%** dan pengaruh tidak langsung sebesar **5,78%**. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap aparatur yang ramah, perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan memahami permasalahan pengguna layanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kelima, dimensi **jaminan (assurance)** memiliki pengaruh total sebesar **35,35%**, yang menunjukkan bahwa kompetensi aparatur, kejelasan prosedur, serta kepastian pelayanan juga merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Sementara itu, dimensi **keandalan (reliability)** memberikan pengaruh total sebesar **6,34%**, yang menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi pelayanan tetap berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, meskipun tidak sebesar empati dan jaminan.

Keenam, dimensi **bukti fisik (tangible)** dan **daya tanggap (responsiveness)** memiliki pengaruh total yang relatif kecil, masing-masing

sebesar **-4,14%** dan **0,24%**. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memprioritaskan aspek sikap, perhatian, dan kepastian pelayanan dibandingkan aspek fisik dan kecepatan pelayanan semata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kepelabuhanan lebih banyak ditentukan oleh kualitas interaksi aparatur dengan masyarakat dan kepastian pelayanan dibandingkan oleh aspek fasilitas fisik.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

Pertama, Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Indramayu perlu memprioritaskan peningkatan dimensi **empati** dalam pelayanan administrasi. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi pelayanan, etika pelayanan publik, serta kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat. Mengingat kontribusi empati mencapai **50,29%**, peningkatan pada dimensi ini diyakini akan memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kedua, peningkatan dimensi **jaminan** perlu dilakukan dengan memperkuat kompetensi aparatur pelayanan melalui pelatihan teknis dan regulasi, serta penyederhanaan dan standarisasi prosedur pelayanan administrasi. Kejelasan informasi, kepastian waktu pelayanan, dan konsistensi penerapan prosedur akan

meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Ketiga, dimensi **keandalan** perlu ditingkatkan dengan memperbaiki sistem kerja pelayanan administrasi, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan keandalan pelayanan serta mengurangi potensi kesalahan administratif.

Keempat, meskipun dimensi **bukti fisik** dan **daya tanggap** memiliki kontribusi yang relatif kecil, kedua dimensi ini tetap perlu diperhatikan sebagai prasyarat dasar pelayanan publik. Perbaikan fasilitas pelayanan, penataan ruang layanan, serta peningkatan kecepatan respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya pelayanan yang lebih nyaman dan efisien.

Kelima, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor budaya organisasi, sistem penghargaan aparatur, pemanfaatan teknologi digital, atau persepsi keadilan pelayanan. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar atau pendekatan metode campuran (*mixed methods*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (2017). *Service America: Doing Business in the New Economy*. New York: Warner Books.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Fandy, T. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Hadi, S. (2018). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Holle, E. S. (2017). Pelayanan publik melalui electronic government: Upaya meminimalisir praktik maladministrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 23–34.
- Irawan, H. (2017). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mahmudi. (2016). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Osborne, S. P. (2018). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society*. London: Routledge.