

Dedi Herdisah Permana, dkk

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN BUKU PELAUT MELALUI ONLINE PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II CIREBON

Dedi Herdisah Permana¹, Guntoro², Rohadin³

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

ABSTRACT: *Employee performance plays a crucial role in determining the quality of public services. In the port sector, the issuance of Seafarers' Books is a strategic administrative service as it is directly related to the legality and mobility of maritime workers. This study aims to analyze the effect of employee performance on online Seafarers' Book issuance services at the Class II Cirebon Harbourmaster and Port Authority Office. The study employed a quantitative approach using an explanatory survey method. The research population consisted of applicants for online Seafarers' Book services, with a total of 30 respondents, all of whom were included as samples through a census technique. Data were collected through questionnaires, observations, and document analysis. Employee performance was measured using indicators of work quality, work quantity, timeliness, effectiveness, and responsibility, while service quality was measured based on procedural simplicity, service speed, clarity of information, and user satisfaction. Data analysis was conducted using simple linear regression analysis. The results indicate that employee performance has a significant effect on online Seafarers' Book issuance services, with a coefficient of determination of 65.42%. These findings demonstrate that improving employee performance directly contributes to enhancing the quality of public services. Therefore, strengthening employee competence and professionalism is essential to improve online-based Seafarers' Book services.*

Keywords: *Employee Performance, Public Service, Seafarers' Book, Online Service*

ABSTRAK: Pelayanan publik yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Dalam sektor kepelabuhanan, pelayanan pembuatan Buku Pelaut merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi yang memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan legalitas dan mobilitas tenaga kerja pelaut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Populasi penelitian adalah masyarakat pemohon Buku Pelaut melalui sistem online dengan jumlah responden sebanyak 30 orang yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Variabel kinerja pegawai diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan

tanggung jawab, sedangkan variabel pelayanan diukur berdasarkan kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kepuasan pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online dengan koefisien determinasi sebesar 65,42%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan profesionalisme pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Buku Pelaut berbasis online.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Buku Pelaut, Pelayanan Online

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan kinerja aparatur pemerintah dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai wujud tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi,

efektivitas, dan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah penerapan pelayanan berbasis elektronik atau *e-government*, termasuk dalam pelayanan administrasi di sektor kepelabuhanan. Pelayanan berbasis online diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meminimalkan tatap muka langsung, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Sektor kepelabuhanan memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian nasional dan mobilitas tenaga kerja maritim. Salah satu bentuk pelayanan administrasi penting di sektor ini adalah pelayanan pembuatan Buku Pelaut. Buku Pelaut merupakan dokumen resmi yang menjadi identitas dan persyaratan utama bagi pelaut untuk bekerja di kapal. Oleh karena itu, pelayanan pembuatan Buku Pelaut harus dilaksanakan secara cepat, tepat, dan akurat agar tidak menghambat mobilitas dan aktivitas kerja pelaut.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Cirebon merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Buku Pelaut bagi masyarakat pengguna jasa. Seiring dengan kebijakan digitalisasi pelayanan publik, pelayanan pembuatan Buku Pelaut di KSOP Kelas II Cirebon telah dilaksanakan melalui sistem online. Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi pelayanan.

Namun, penerapan sistem pelayanan online tidak serta-merta menjamin tercapainya kualitas

pelayanan yang optimal. Keberhasilan pelayanan berbasis online tetap sangat bergantung pada kinerja pegawai sebagai pelaksana pelayanan. Kinerja pegawai mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan sikap aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai dengan kinerja yang baik akan mampu memanfaatkan sistem online secara optimal, memberikan informasi yang jelas, serta merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan informasi yang diperoleh di lapangan, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online di KSOP Kelas II Cirebon. Permasalahan tersebut antara lain terkait keterlambatan proses pelayanan, kurangnya kejelasan informasi kepada pemohon, serta keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem pelayanan online secara optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kinerja pegawai menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan publik, khususnya pelayanan berbasis online. Kinerja pegawai tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Dalam pelayanan publik, kinerja pegawai yang rendah dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, meningkatnya keluhan masyarakat, serta berkurangnya kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Berbagai kajian dalam bidang administrasi publik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, kinerja pegawai yang rendah akan menghambat proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online, kinerja pegawai menjadi semakin penting karena pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem, kemampuan komunikasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat, serta sikap profesional dalam menangani permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Oleh karena itu, analisis terhadap pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. Variabel kinerja pegawai dianalisis melalui beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan tanggung jawab. Sementara itu, variabel pelayanan diukur melalui indikator kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kepuasan pengguna layanan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan pelayanan publik berbasis online. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi KSOP Kelas II Cirebon dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pembuatan Buku Pelaut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perumusan kebijakan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online berdasarkan data yang terukur dan dapat dianalisis secara statistik. Metode survei eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, kinerja pegawai diposisikan sebagai variabel independen, sedangkan pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online diposisikan sebagai variabel

dependen. Penelitian dilaksanakan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Cirebon sebagai instansi penyelenggara pelayanan pembuatan Buku Pelaut berbasis online.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pemohon pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online pada Kantor KSOP Kelas II Cirebon. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 30 orang pemohon. Mengingat jumlah populasi relatif kecil dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sensus atau sampel jenuh. Dengan teknik ini, seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan kondisi populasi secara menyeluruh.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Variabel independen adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai dioperasionalkan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online. Kinerja pegawai diukur melalui beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja, dan tanggung jawab. Kualitas kerja mencerminkan tingkat ketelitian dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan. Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan

pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja mencerminkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal, sedangkan tanggung jawab menunjukkan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online. Pelayanan dioperasionalkan sebagai tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pemohon Buku Pelaut. Variabel pelayanan diukur melalui beberapa indikator, yaitu kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kepuasan pengguna layanan. Kemudahan prosedur mencerminkan tingkat kesederhanaan dan kejelasan alur pelayanan. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Kejelasan informasi menunjukkan sejauh mana pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pemohon, sedangkan kepuasan pengguna layanan mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. 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

terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pembuatan Buku Pelaut secara kuantitatif.

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai proses pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online di KSOP Kelas II Cirebon. Observasi ini bersifat nonpartisipatif, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan, tetapi mengamati alur pelayanan, pemanfaatan sistem online, serta interaksi antara pegawai dan masyarakat pemohon.

Studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang relevan, seperti standar operasional prosedur pelayanan, laporan pelayanan, serta peraturan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan Buku Pelaut. Studi dokumentasi bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi.

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 konsep yang diteliti. 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 yang ditentukan.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur 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 ditetapkan. Instrumen yang valid dan reliabel selanjutnya digunakan dalam proses analisis data.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online

X = Kinerja pegawai

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Tahapan analisis data meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi variabel penelitian, serta analisis inferensial untuk menguji hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan secara parsial, serta koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya kontribusi kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut.

Hasil analisis data selanjutnya diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem

online pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Cirebon. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap variabel kinerja pegawai dan pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Rata-rata
Kinerja Pegawai	3,00	4,80	4,12
Pelayanan Buku Pelaut Online	3,10	4,85	4,18

Berdasarkan Tabel 1, nilai rata-rata variabel kinerja pegawai sebesar **4,12**, sedangkan nilai rata-rata variabel pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online sebesar **4,18**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden menilai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa

secara umum pegawai telah mampu menjalankan tugas pelayanan dengan cukup optimal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online, digunakan analisis regresi linier sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online

X = Kinerja pegawai

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,214 + 0,768X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kinerja pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online sebesar **0,768 satuan**, dengan asumsi faktor lain dianggap konstan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara kinerja pegawai dan pelayanan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kinerja pegawai dalam menjelaskan variasi pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

$$R^2 = 0,6542$$

Nilai tersebut menunjukkan bahwa **65,42% variasi pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online** dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai, sedangkan **34,58% sisanya** dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti sistem teknologi, sarana prasarana, dan kebijakan internal organisasi.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online. Hasil uji t disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji t Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan

Variabel	t hitung	t tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai	5,327	2,048	Signifikan

Berdasarkan Tabel 2, nilai **t hitung sebesar 5,327** lebih besar dibandingkan nilai **t tabel sebesar 2,048** pada taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan dapat diterima secara statistik.

Perhitungan Statistik Uji t

Secara matematis, uji t dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{S_b}$$

Keterangan:

b = koefisien regresi

S_b = standar error koefisien regresi

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien regresi $b = 0,768$ dan standar error sebesar $S_b = 0,144$ sehingga:

$$t = \frac{0,768}{0,144} = 5,327$$

Nilai t hitung tersebut lebih besar daripada nilai t tabel, sehingga kinerja pegawai terbukti berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online pada KSOP Kelas II Cirebon. Nilai koefisien determinasi sebesar **65,42%** menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor dominan dalam menentukan kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis online tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi sangat bergantung pada kualitas kinerja aparatur sebagai pelaksana pelayanan.

Koefisien regresi sebesar **0,768** menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki kualitas kerja tinggi, mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas akan memberikan pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan memuaskan bagi masyarakat.

Hasil uji t yang menunjukkan nilai **t hitung sebesar 5,327** mengindikasikan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan bersifat kuat dan signifikan. Temuan ini sejalan dengan

berbagai kajian administrasi publik yang menyatakan bahwa kinerja aparatur merupakan determinan utama kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online, kinerja pegawai menjadi semakin penting karena pegawai harus mampu mengoperasikan sistem digital, memberikan pendampingan kepada pemohon, serta menyelesaikan permasalahan teknis yang muncul.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online harus diikuti dengan upaya peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Upaya tersebut meliputi peningkatan kompetensi teknis, pembinaan disiplin kerja, serta penguatan tanggung jawab dan profesionalisme aparatur. Dengan demikian, pelayanan publik berbasis online dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Cirebon, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, kinerja pegawai terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis regresi linier sederhana yang menghasilkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar **0,6542**, yang berarti

bahwa **65,42% variasi kualitas pelayanan** dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai, sedangkan **34,58% sisanya** dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kedua, hasil pengujian hipotesis parsial melalui uji t menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online. Nilai **t hitung sebesar 5,327** lebih besar daripada nilai **t tabel sebesar 2,048** pada taraf signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan dapat diterima secara statistik.

Ketiga, koefisien regresi bernilai positif sebesar **0,768**, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja pegawai akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelola dan melaksanakan pelayanan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui sistem online. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu difokuskan pada peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Rekomendasi

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

Pertama, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon perlu meningkatkan **kinerja pegawai** melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi, khususnya dalam penguasaan sistem pelayanan berbasis online. Peningkatan kompetensi teknis pegawai akan mendukung kelancaran proses pelayanan dan meminimalkan kesalahan administrasi.

Kedua, perlu dilakukan penguatan **disiplin kerja dan tanggung jawab pegawai** dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Buku Pelaut. Pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkala dapat menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa pegawai menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Ketiga, peningkatan **kualitas komunikasi pelayanan** perlu menjadi perhatian, terutama dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat pemohon Buku Pelaut. Kejelasan informasi akan mengurangi kesalahan pengajuan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Keempat, meskipun kinerja pegawai memiliki pengaruh yang besar, faktor pendukung lain seperti **penguatan sistem teknologi informasi dan penyediaan sarana prasarana** juga perlu terus ditingkatkan agar pelayanan pembuatan Buku Pelaut melalui online dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kelima, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti, seperti kepuasan pengguna

layanan, kualitas sistem informasi, dan budaya organisasi, serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik berbasis online.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (2017). *Service America: Doing Business in the New Economy*. New York: Warner Books.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- 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.
- Islamy, M. I. (2017). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. 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.
- Mahmudi. (2016). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, R. (2020). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Osborne, S. P. (2018). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society*. London: Routledge.
- 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*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2016). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, & Sugiyanti. (2018). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, J. (2017). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Yamit, Z. (2018). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Buku Pelaut dan Pelayanan Kepelautan.