

TESIS

**ANALISIS LAYANAN BUKU PELAUT *ONLINE* DENGAN
METODE *CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING*
DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS III PAREPARE**

Oleh:

**PRIMA ADI LAKSANA PUTRA
NIMN. 0910581123009**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN
SEMINAR HASIL**

**ANALISIS LAYANAN BUKU PELAUT *ONLINE* DENGAN
METODE *CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING*
DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS III PAREPARE**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Disusun dan diajukan oleh

**PRIMA ADI LAKSANA PUTRA
NIM. 0910581123009**

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing
untuk diseminarkan atau diujikan**

Rappang, 20 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing I



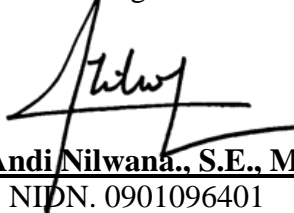
Dr. Ir. H. Muhammad Rais Rahmat Razak, M.Si
NIDN. 0901096401

Pembimbing II



Dr. Erfina, S.Sos, M.Si
NIDN. 0919058503

Mengetahui:
Ketua Program Studi



Dr. Andi Nilwana, S.E., M.Si.
NIDN. 0901096401

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : PRIMA ADI LAKSANA PUTRA
NPM : 0910581123009
Program studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian dan benar merupakan hasil karya saya, bukan pengambilalihan tulisan atau karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Rappang, 20 Mei 2025

Yang menyatakan



Prima Adi Laksana Putra

ABSTRAK

PRIMA ADI LAKSANA PUTRA, 0910581123009, Analisis Layanan Buku Pelaut Online Dengan Metode Customer Experience Mapping di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare, (dibimbing oleh Bapak Muhammad Rais Rahmat Razak dan Ibu Erfina).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan serta efektivitas pengurusan Buku Pelaut secara *offline* dan *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Parepare, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan *Customer Experience (CX) Mapping*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara langsung terhadap pelaut pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Buku Pelaut *Online* memberikan kemudahan dalam akses dan efisiensi waktu, namun masih ditemukan kendala seperti gangguan sistem, kurangnya transparansi dalam pelacakan dokumen, serta perbedaan kualitas layanan dari petugas. Perbandingan efektivitas layanan *offline* dan *online* menunjukkan bahwa layanan digital lebih cepat, namun membutuhkan peningkatan dalam hal pendampingan teknis dan komunikasi petugas. Melalui metode *CX Mapping*, diidentifikasi bahwa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan meliputi stabilitas sistem, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta sikap petugas. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar KSOP Parepare memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan pelatihan petugas, serta memperluas sosialisasi layanan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Buku Pelaut Online, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Petugas, *CX Mapping*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

PRIMA ADI LAKSANA PUTRA, 0910581123009, *Analysis of Online Seafarer's Book Service Using Customer Experience Mapping Method at the Harbor Master and Port Authority Office Class III Parepare, (Supervised by Muhammad Rais Rahmat Razak and Erfina).*

This study aims to evaluate the quality of services and the effectiveness of seafarer book processing, both offline and online, at the Port Authority Office (KSOP) Class III Parepare, as well as to identify the factors influencing customer satisfaction using the Customer Experience (CX) Mapping approach. The research employed a qualitative descriptive method with data collected through interviews with seafarers who use the service. The findings reveal that the online Seafarer Book service provides better access and time efficiency but still encounters issues such as system instability, lack of document tracking transparency, and varying service quality from staff. The comparison between offline and online effectiveness shows that digital services are faster but require improvement in technical assistance and communication. CX Mapping identified key factors influencing customer satisfaction, including system stability, information clarity, service speed, and staff attitude. Based on these findings, it is recommended that KSOP Parepare strengthen its technological infrastructure, improve staff training, and enhance digital service outreach to comprehensively improve service quality.

Keywords: Online Seafarer Book, Service Quality, Staff Effectiveness, CX Mapping, Customer Satisfaction.

PRAKATA

Salam Sejahtera

Puji syukur senantiasa kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat, karunia, Kesehatan dan kesempatan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.

Dalam penulisan tesis ini, berbagai hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun karena berbagai pihak memberikan bantuan yang berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, kerja sama yang baik dan sebagainya, akhirnya penelitian ini dapat di selesaikan. Tentunya dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penulisan maupun dari segi pembahasan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya masukan, baik itu berupa saran maupun berupa kritikan yang tentunya demi untuk menyempurnakan tesis ini dan sekaligus sebagai penambahan ilmu dan wawasan.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta ucapan terimakasih yang mendalam kepada kedua orang tua saya Bapak Damai Wartadi dan ibu Linia Nunggrawati, serta istri saya Cyntiana Puja yang begitu sangat saya cintai dan sudah membimbing saya sampai pada titik ini dengan hati Ikhlasnya memberikan kasih sayangnya kepada saya serta didikan yang selama ini diberikan, hasil keringat beliau dan yang paling penting doa tulus yang diberikan kepada saya. Terimakasih atas semangat yang selama ini diberikan kepada saya dan terkhusus lagi rasa hormat saya sampaikan kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Jamaluddin, S.Sos., M.Si.** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.
2. Ibu **Dr. Erfina, S.Sos., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang (UMS Rappang).
3. Ibu **Dr. Andi Nilwana., S.E., M.Si.** selaku ketua Program Studi Pasca Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
4. Bapak **Dr. Ir. H. Muhammad Rais Rahmat Razak, M.Si.** sebagai pembimbing I yang memberikan bimbingan dan arahan dalam skripsi ini.
5. Ibu **Dr. Erfina, S.Sos., M.Si.**, sebagai pembimbing II yang memberikan bimbingan dan arahan dalam skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang yang memberikan bekal ilmu pengetahuan pada saat proses perkuliahan dan diluar proses perkuliahan.
7. Staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang yang memberikan pelayanan yang baik.
8. Dan semua yang membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang tentunya sangat membantu.

Akhirnya atas segala bantuan dan jasa yang diberikan kepada penulis, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan semoga amal baiknya diberikan balasan yang setimpal dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Aaminn.

Rappang. 20 Mei 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'P' followed by several horizontal and diagonal strokes.

Prima Adi Laksana P

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	iii
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
A. Kualitas Pelayanan Publik	7

B. Metode Customer Experience.....	14
C. Buku Pelaut Online.....	17
D. Penelitian Terdahulu	19
E. Kerangka Konseptual	24
BAB III	35
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
B. Tipe dan Jenis Penelitian.....	36
C. Sumber Data.....	37
1. Data Primer	37
2. Data Sekunder.....	38
D. Deskripsi Fokus.....	38
1. Proses Pengurusan Buku Pelaut Online.....	39
2. Pengalaman Pengguna (Customer Experience).....	39
3. Kendala dalam Layanan	39

4. Strategi Peningkatan Pelayanan.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
1. Reduksi Data.....	42
2. Penyajian Data.....	42
3. Analisis Deskriptif.....	42
4. Penarikan Kesimpulan.....	42
G. Uji Keabsahan Data.....	43
BAB IV	45
A. Gambaran Umum Informan.....	45
B. Hasil Penelitian Berdasarkan Tema menggunakan CX Mapping.....	47
1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare	47

2. Pengaruh Perbedaan Efektivitas Petugas pada Pengurusan Buku Pelaut Offline dan Online.	49
3. Penggunaan Metode Customer Experience (CX) Mapping untuk Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan	51
C. Hasil Wawancara Menggunakan Metode CX Mapping	54
1. Identifikasi Personal Pelanggan,.....	54
2. Pemetaan Perjalanan Pelanggan (Customer Journey).	64
3. Kendala dan Hambatan.....	74
4. Perbaikan dan Optimasi Layanan	81
D. Perbandingan Metode Parasuraman dengan Metode CX Mapping	85
BAB V	88
A. Simpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	92

PANDUAN WAWANCARA..... 96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaut adalah profesi yang sangat penting dalam menunjang kelancaran sektor transportasi laut di Indonesia (*Rizal Muhammad Firdaus, 2024*). Indonesia memiliki sekitar 1,4 juta pelaut yang tersebar di berbagai negara, menjadikannya salah satu negara dengan jumlah pelaut terbanyak di dunia. Salah satu dokumen penting yang diperlukan oleh pelaut adalah Buku Pelaut, yang merupakan identitas resmi bagi setiap pelaut Indonesia yang mencatatkan riwayat pelayaran serta kualifikasi mereka. Untuk mendukung profesionalisme dan standar internasional, pemerintah telah menerapkan layanan Buku Pelaut *Online*. Jumlah akun pelaut aktif yang terdaftar dalam sistem ini mencapai 1.244.940 (Newswire - Espos.id 2024). Buku Pelaut ini dikeluarkan oleh kantor *Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan* (KSOP) sebagai otoritas yang berwenang.

Dalam era digital, pemerintah dan instansi pelayanan publik di Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah sistem Buku Pelaut *Online*, yang bertujuan untuk mempermudah para pelaut dalam mengurus dokumen resmi mereka tanpa harus antri lama di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) (“Ditjen Hubla Terapkan Layanan Online Pembuatan Buku Pelaut - INSA,” n.d.). Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mempersingkat waktu pengurusan, mengurangi antrean, serta memberikan akses

yang lebih fleksibel bagi pemohon. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kantor KSOP Kelas III Parepare merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam mengurus penerbitan Buku Pelaut (*Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare, N.D.*). Durasi penerbitan Buku Pelaut Online bervariasi tergantung pada unit pelaksana teknis (UPT) terkait. Misalnya, di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit, layanan Pembuatan Buku Pelaut Online Express dapat diselesaikan dalam waktu 5 jam. Sementara itu, di KSOP Kelas I Tanjung Priok, proses penerbitan buku pelaut baru memerlukan waktu 3 hari kerja. Sebagai dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh setiap pelaut, proses pengurusannya harus dilakukan dengan mudah, cepat sesuai prosedur resmi, transparan, dan akurat. Sesuai dengan kutipan dari Direktur Jenderal Perhubungan Laut Ir. Tonny Budiono, MM (*Admin Portal 2016*).

Kualitas pelayanan dalam sistem Buku Pelaut *Online* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Beberapa faktor utama yang sering menjadi permasalahan dalam layanan berbasis digital meliputi keandalan sistem, daya tanggap petugas, transparansi informasi, serta kemudahan akses. Jika faktor-faktor ini tidak dikelola dengan baik, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun dan mengakibatkan ketidakpercayaan terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh KSOP (“Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi - Buku Pelaut Online, Harusnya Selesai Sehari,” n.d.).

Untuk mengidentifikasi dan memahami lebih dalam pengalaman pengguna dalam pengurusan Buku Pelaut *Online*, diperlukan pendekatan yang dapat menggambarkan perjalanan pelanggan secara menyeluruh. Metode *Customer Experience (CX) Mapping* menjadi pilihan yang tepat dalam penelitian ini karena dapat memetakan tahapan-tahapan yang dilalui pelanggan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menggali aspek-aspek yang dapat ditingkatkan dalam layanan. Dengan metode ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kelebihan dan kekurangan layanan serta memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada pengalaman pelanggan secara langsung.

Penelitian ini akan berfokus pada pengalaman pengguna dalam setiap tahapan pengurusan Buku Pelaut *Online* di KSOP Kelas III Parepare. Data akan diperoleh melalui wawancara, observasi, serta analisis tematik terhadap pengalaman pelanggan dalam mengakses layanan. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi hambatan yang dialami pengguna, serta mendukung transformasi digital di sektor pelayanan publik, khususnya di bidang maritim.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan Buku Pelaut *Online*. Dengan demikian, KSOP Kelas III Parepare dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelaut, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital yang diterapkan oleh pemerintah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini akan berusaha menjawab beberapa pertanyaan utama sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare?
2. Bagaimanakah pengaruh perbedaan efektifitas petugas saat pengurusan Buku Pelaut *Offline* dan *Online* Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare?
3. Bagaimanakah metode *Customer Experience (CX) Mapping* dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare.
2. Menganalisis perbedaan efektifitas waktu petugas pelayanan saat pengurusan Buku Pelaut *Offline* dan *Online* Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare.
3. Menganalisis menggunakan metode *Customer Experience (CX) Mapping* pada pelayanan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas III Parepare untuk mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi bagi penelitian akademis di bidang pelayanan publik berbasis digital. Dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa dan akademisi yang tertarik meneliti topik kepuasan pelanggan dan transformasi digital dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritik:

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori kualitas pelayanan dengan menguji dan membandingkan pendekatan Parasuraman et al. (1988) dengan *Customer Experience (CX) Mapping*. Teori Parasuraman menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama (*reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*), sementara CX Mapping menawarkan pendekatan berbasis perjalanan pelanggan (*customer journey*), yang mengidentifikasi titik sentuh (*touchpoints*) dan pengalaman subjektif pengguna.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian kualitas layanan, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan publik, dengan

memberikan perspektif lebih komprehensif tentang bagaimana pengalaman pelanggan dapat meningkatkan atau menghambat efektivitas layanan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan model evaluasi layanan yang lebih holistik, menggabungkan aspek kepuasan pelanggan dan pengalaman interaktif.

3. Manfaat Praktis:

- a. Memberikan masukan bagi KSOP Kelas III Parepare untuk meningkatkan kualitas layanan Buku Pelaut *Online* berdasarkan pengalaman pengguna
- b. Menyediakan rekomendasi konkret untuk memperbaiki sistem pelayanan digital agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan, yang bertujuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1988), kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten (Setyawan, 2003).

Kualitas pelayanan sangat penting dalam sektor publik maupun swasta, termasuk dalam layanan kepelabuhanan seperti pengurusan Buku Pelaut *Online*. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi kerja, serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang memberikan layanan.

Dalam konteks layanan kepelabuhanan, seperti pengurusan Buku Pelaut *Online*, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, efisiensi kerja, serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang memberikan layanan. *Metode Customer Experience (CX)*

Mapping dapat digunakan untuk menganalisis dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam layanan ini.

1. Teori Parasuraman dalam Pelayanan Publik

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model **SERVQUAL** (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, model ini sangat relevan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi ekspektasi masyarakat (Sinollah and Masruro 2019).

a. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Teori Parasuraman mendefinisikan kualitas layanan melalui lima dimensi utama:

- 1) *Reliability* (Keandalan) – Kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan secara konsisten. Dalam pelayanan publik, keandalan mencakup aspek seperti kecepatan pemrosesan dokumen dan akurasi informasi yang diberikan.
- 2) *Assurance* (Jaminan) – Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi, keramahan, serta keamanan dalam menggunakan layanan publik. Faktor ini mencakup profesionalisme pegawai, kejelasan prosedur, dan jaminan keamanan data.

- 3) *Tangibles* (Bukti Fisik) – Representasi fisik dari layanan yang mencakup fasilitas, peralatan, teknologi, serta tampilan pegawai yang mencerminkan kualitas layanan. Dalam pelayanan publik, ini bisa berupa tampilan kantor pelayanan, kebersihan, dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan digital.
- 4) *Empathy* (Empati) – Kemampuan instansi dalam memberikan perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati diwujudkan dalam keramahan petugas, komunikasi yang jelas, serta kemudahan akses bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.
- 5) *Responsiveness* (Daya Tanggap) – Kecepatan dan kesigapan dalam menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat. Dalam pelayanan publik, ini bisa berupa kecepatan merespons aduan, transparansi informasi, dan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan layanan.

b. Penerapan Teori Parasuraman dalam Layanan Publik

Model SERVQUAL telah digunakan secara luas dalam mengevaluasi pelayanan publik, termasuk dalam layanan administrasi, kesehatan, transportasi, dan digitalisasi layanan pemerintah seperti pengurusan Buku Pelaut Online. Pengguna layanan memiliki ekspektasi terhadap kemudahan akses, transparansi, serta efektivitas proses pelayanan.

Namun, dalam era digital, teori ini sering dibandingkan dengan pendekatan *Customer Experience (CX) Mapping*, yang lebih menekankan

pengalaman pelanggan secara menyeluruh dalam perjalanan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menguji teori Parasuraman dalam konteks pelayanan publik digital serta membandingkannya dengan pendekatan CX Mapping untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik terhadap kualitas layanan.

2. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya lebih luasnya bahwa efektivitas adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (*Botutihe, n.d.*). Seperti halnya dengan keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan di Kelurahan Kereng Bangkirai ini ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintahan dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan untuk memberikan kemudahan kepada tiap-tiap masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan memberikan kepuasan untuk masyarakat dalam menjalani tugas disetiap Penyelenggara Pelayanan (*Suartina and Mahayasa 2024*).

Dalam hal ini pengukuran efektivitas organisasi bukanlah suatu yang sangat sederhana, karena efektivitas dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Hal ini dapat dilakukan

dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya.

Menurut Richard dan M. Steers alat ukur efektivitas kinerja yaitu :

a. Kemampuan menyesuaikan diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seorang pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

d. Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

e. Penilaian

Penilaian Oleh Pihak Lua mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok- kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.

3. Digitalisasi Layanan Publik

Digitalisasi layanan publik adalah proses penerapan teknologi digital untuk memperbaiki dan memodernisasi penyampaian layanan kepada masyarakat. Hal ini mencakup penggunaan teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik.

a. Tujuan Digitalisasi Layanan Publik

Tujuan utama digitalisasi layanan publik adalah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih transparan kepada masyarakat. Digitalisasi juga bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik.

b. Manfaat Digitalisasi Layanan Publik

Beberapa manfaat yang diharapkan dari digitalisasi layanan publik antara lain:

- 1) Aksesibilitas: Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, asalkan terkoneksi dengan internet.
- 2) Efisiensi Waktu dan Biaya: Proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mengurangi interaksi tatap muka, sehingga mempercepat birokrasi.
- 3) Transparansi: Proses yang lebih transparan dengan sistem yang terdigitalisasi memungkinkan pengguna melacak status layanan secara real-time.

- 4) Kemudahan dalam Pengelolaan Data: Data yang terkumpul dapat dikelola secara sistematis dan mudah diakses untuk analisis lebih lanjut.
- 5) Peningkatan Kepuasan Pengguna: Layanan yang lebih efisien dan cepat dapat meningkatkan pengalaman pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

B. Metode Customer Experience

Customer Experience (CX) Mapping adalah metode yang digunakan untuk memvisualisasikan perjalanan pelanggan (*customer journey*) dalam berinteraksi dengan suatu layanan atau produk, dengan tujuan memahami pengalaman yang mereka rasakan di setiap tahap interaksi (Yogi Prima Muda 2024).

Menurut Lemon dan Verhoef (2016), pengalaman pelanggan adalah hasil dari interaksi kognitif, emosional, sensorik, dan perilaku pelanggan terhadap suatu merek, layanan, atau produk. Dengan CX Mapping, organisasi dapat mengidentifikasi titik sentuh (*touchpoints*) yang dapat ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik.

CX Mapping berfokus pada pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan, yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Jika pengalaman pelanggan dalam suatu layanan buruk, maka kualitas pelayanan dianggap rendah. Oleh karena itu, *CX Mapping* dapat membantu:

1. Mengidentifikasi kendala atau hambatan dalam layanan.
2. Mengoptimalkan setiap titik interaksi agar pelanggan merasa puas.
3. Meningkatkan efisiensi operasional dengan memahami pola kebutuhan pelanggan (Suartina and Mahayasa 2024).

Untuk menganalisis kualitas layanan dengan *CX Mapping*, ada beberapa tahap yang harus dilakukan:

a. Identifikasi Personal Pelanggan

Menentukan karakteristik pengguna layanan. Dalam konteks Buku Pelaut *Online* di KSOP Kelas III Parepare, persona pelanggan bisa berupa:

- 1) Pelaut pemula yang baru pertama kali mengurus dokumen kepelautan.
- 2) Pelaut profesional yang ingin memperbarui atau mengurus dokumen lain.
- 3) Agen atau perantara yang membantu proses pengurusan dokumen.

b. Pemetaan Perjalanan Pelanggan (*Customer Journey*)

Perjalanan pelanggan dalam mengakses layanan Buku Pelaut *Online* dapat dibagi menjadi beberapa tahap:

1) *Awareness* (Kesadaran)

Pelanggan mengetahui adanya layanan Buku Pelaut *Online* melalui media sosial, website KSOP, atau informasi dari rekan kerja.

2) *Consideration* (Pertimbangan)

Pelanggan mencari informasi lebih lanjut tentang prosedur pengurusan Buku Pelaut.

3) *Decision* (Keputusan)

Pelanggan memutuskan untuk menggunakan layanan dan mulai mengakses sistem *online*.

4) *Service Process* (Proses Layanan)

Pelanggan mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan menyelesaikan pembayaran jika diperlukan.

5) *Post-Service* (Pasca Layanan)

Pelanggan menerima Buku Pelaut, memberikan umpan balik, atau mengajukan komplain jika ada kendala.

c. Perbaikan dan Optimalisasi Layanan

Berdasarkan hasil pemetaan, KSOP dapat melakukan perbaikan pada layanan dengan:

- 1) Mempermudah akses informasi: Membuat panduan atau tutorial pengurusan Buku Pelaut *Online*.
- 2) Meningkatkan kecepatan layanan: Memastikan sistem berjalan optimal dan responsif.
- 3) Meningkatkan layanan pelanggan: Memberikan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan kecepatan layanan.

C. Buku Pelaut *Online*

Buku pelaut adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, memuat identitas fisik pelaut tanpa mengacu pada standar biometrik (“Buku Pelaut *Online*,” n.d.). Seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan akan pelayanan yang cepat serta efisien, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan telah mengimplementasikan sistem penerbitan buku pelaut berbasis *online* sejak April 2016 (Naufal Hakim Wikupranata, 2024).

Pelayanan penerbitan buku pelaut *online* ini dirancang untuk mempermudah proses bagi para pelaut, memungkinkan akses yang lebih cepat, praktis, dan transparan. Aplikasi ini dikembangkan oleh Direktorat Perkapalan dan

Kepelautan Republik Indonesia di bawah naungan Kementerian Perhubungan (*Wijaya 2023*).

Namun, implementasi sistem ini tidak lepas dari berbagai tantangan. Beberapa penelitian mengidentifikasi kendala seperti gangguan pada server, kerusakan peralatan teknis seperti passport printer, serta kurangnya pemahaman pelaut terhadap teknologi informasi (*Naufal Hakim Wikupranata, 2024*). Selain itu, aspek seperti waktu penyelesaian pelayanan dan penanganan pengaduan juga memerlukan perbaikan (*Anwar, Niswaty, and Saleh 2017*).

Untuk mengatasi kendala tersebut, beberapa upaya telah dilakukan, antara lain pemeliharaan rutin peralatan, peningkatan sosialisasi prosedur kepada pelaut, dan penyediaan saluran komunikasi yang efektif antara petugas dan pengguna jasa (*Naufal Hakim Wikupranata, 2024*). Tujuan utama dari inisiatif ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelaut dalam proses penerbitan buku pelaut secara *online*.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa tantangan dalam implementasi sistem buku pelaut *online*, langkah-langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan bagi para pelaut Indonesia.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik yang sedang diteliti. Kajian ini bertujuan untuk memahami perkembangan penelitian yang telah dilakukan, menemukan kesenjangan penelitian (research gap), serta memberikan landasan teoritis bagi penelitian yang sedang berlangsung. Selain itu, penelitian terdahulu juga membantu dalam mengevaluasi kelebihan dan kekurangan studi sebelumnya, sehingga dapat menjadi referensi dalam menentukan pendekatan yang lebih efektif. Dengan memahami penelitian sebelumnya, peneliti dapat menghindari duplikasi penelitian dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang diteliti. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam kajian ini:

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Kajian	Hasil Temuan
1.	Naufal, Hakim Wikupranata (2024)	Analisis Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Secara Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya(Naufal Hakim Wikupranata, 2024).	Kualitatif	Proses penerbitan Buku Pelaut secara online dan bagaimana implementasinya di Kantor KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya	Proses pelayanan sudah sesuai SOP, tetapi masih terdapat beberapa kendala yang menghambat kelancaran layanan. Salah satu kendalanya yaitu kurangnya

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Kajian	Hasil Temuan
					<p>pemahaman pelaut terhadap sistem digital, sehingga banyak pelaut mengalami kesulitan dalam proses pengajuan</p> <p>Persamaan : Sama-sama meneliti tentang pelayanan penerbitan Buku Pelaut Online di lingkungan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) serta Kedua penelitian membahas kualitas pelayanan dalam penerbitan Buku Pelaut secara online, termasuk kendala yang dihadapi serta upaya perbaikan</p> <p>Perbedaan : Penelitian terdahulu dilakukan di KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya, sedangkan penelitian ini dilakukan di KSOP Kelas III Parepare serta penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada proses pelayanan dan kendala teknis, sementara penelitian ini lebih berfokus pada pengalaman pelanggan (<i>Customer Experience/CX Mapping</i>) dalam penggunaan layanan digital Buku Pelaut Online.</p>
2.	Nurfadilah, Yustiani, Frastika, Iksan Saifudin dan Kris Wanto (2024)	Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar(Nurfadilah et al. 2024)	Kualitatif	Proses penerbitan Buku Pelaut Online.	<p>Kendala yang ditemukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gangguan sistem atau jaringan. • Kurangnya keterlibatan pengguna dalam kelengkapan dokumen dan pembayaran kode billing. <p>Persamaan : Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk memahami proses, kendala, dan solusi dalam penerbitan Buku Pelaut Online.</p> <p>Perbedaan : Penelitian terdahulu berfokus untuk menganalisis proses, kendala, dan solusi dalam penerbitan Buku Pelaut Online. Sedangkan</p>

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Kajian	Hasil Temuan
	penelitian saya berfokus untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pengurusan Buku Pelaut Online.				
3.	Arfadila Melani, Dila Erlianti dan Lilis Wahyuni (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai(Arfadila Melani 2023)	Kuantitatif	Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan secara keseluruhan dikategorikan "Baik", dengan jumlah skor sebanyak 4020 dan frekuensi 56%.
<p>Persamaan : Penelitian yang diusulkan \ memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, terutama dalam hal evaluasi kualitas pelayanan dalam penerbitan Buku Pelaut.</p> <p>Perbedaan : Sedangkan perbedaannya ialah metode evaluasi kualitas pelayanan. Penelitian di KSOP Dumai menggunakan teori <i>Zeithaml-Parasuraman-Berry</i> dengan dimensi <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i>, serta menerapkan analisis statistik deskriptif dengan teknik pengukuran rating scale. Sementara itu, penelitian saya lebih menekankan analisis kualitatif deskriptif, dengan fokus pada kepuasan pengguna, efektivitas layanan berbasis teknologi, dan kendala sistem yang dihadapi dalam layanan online.</p>					
4.	Harianty Anwar, Risma Niswaty, Sirajuddin Saleh (2017)	Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online(Anwar, Niswaty, and Saleh, n.d.)	Kualitatif	Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan berbasis online melalui beberapa indikator, seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar sudah berjalan dengan sistem

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Kajian	Hasil Temuan
				layanan, dan pengaduan.	satu atap. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek waktu pelayanan dan penanganan pengaduan
<p>Persamaan : Sama-sama membahas pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online serta menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis pelayanan.</p> <p>Perbedaan : Penelitian ini menilai indikator pelayanan berbasis sistem satu atap, sementara penelitian saya lebih dalam membahas kendala teknis dan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna jasa.</p>					
5.	Latifa yuli, Galih Satriyo, M. Alfi Khoiruman, JB Komanireng (2024)	Prosedur Pelayanan Buku Pelaut Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iii Tanjung Wangi(Yuli et al. 2024)	Kualitatif	Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan berbasis online melalui beberapa indikator, seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, dan pengaduan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat masalah dalam kelengkapan dokumen yang diajukan pengguna jasa dan terjadi kendala pada alat dan sistem yang digunakan dalam proses pelayanan.
<p>Persamaan : Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>					

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Kajian	Hasil Temuan
		Perbedaan			: Penelitian iyang diusulkan berfokus pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare sedangkan Penelitian ini dilakukan di Kantor Otoritas Pelabuhan Kelas III Tanjung Wangi

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan dan penerbitan buku pelaut berbasis *online* masih menghadapi berbagai kendala, baik dari segi administratif, teknis, maupun responsivitas pegawai. Beberapa penelitian menyoroti kurangnya tanggapan dari pegawai dalam melayani pengguna jasa, keterbatasan fasilitas pendukung, serta hambatan dalam sistem *online* yang dapat memperlambat proses penerbitan.

Selain itu, penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dapat dikategorikan baik, masih terdapat aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan layanan, transparansi informasi, dan kemudahan akses bagi pengguna jasa.

Sementara itu, penelitian yang berfokus pada prosedur penerbitan buku pelaut menegaskan bahwa tahapan prosesnya telah terstruktur mulai dari pendaftaran *online*, verifikasi dokumen, hingga pengesahan, tetapi masih terkendala oleh faktor administrasi (kelengkapan dokumen) dan teknis (sistem dan alat yang digunakan).

Secara keseluruhan, kelima penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan penerbitan buku pelaut berbasis *online* telah diterapkan, masih diperlukan peningkatan dalam kualitas pelayanan, perbaikan infrastruktur sistem, serta

peningkatan kompetensi dan responsivitas pegawai untuk memastikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

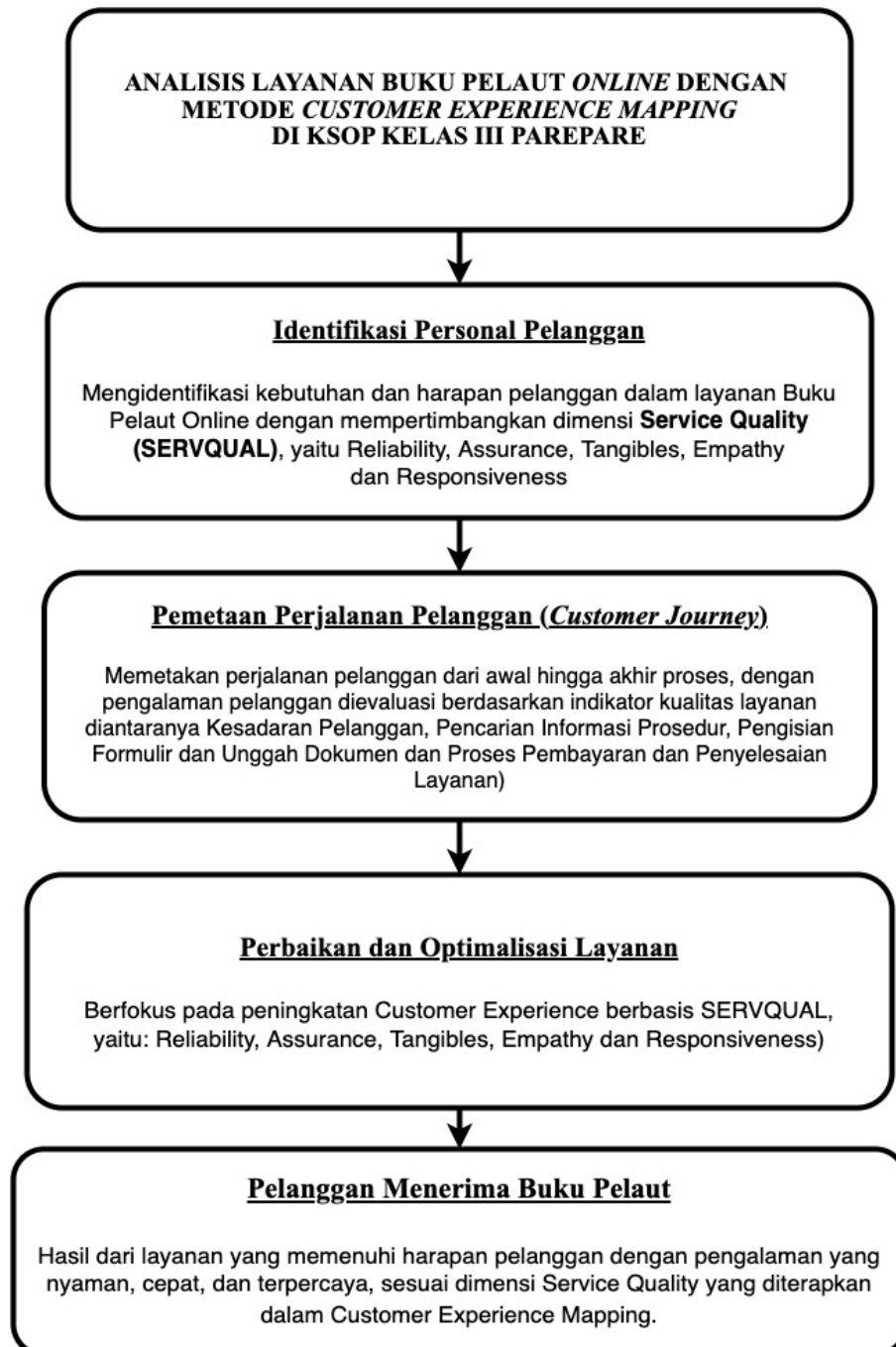
E. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, analisis kualitas pelayanan dalam pengurusan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare menggunakan pendekatan *Customer Experience (CX) Mapping*. *CX Mapping* adalah metode yang digunakan untuk memahami perjalanan pengguna layanan (*customer journey*) dalam berinteraksi dengan suatu layanan, mulai dari tahap awal hingga akhir proses.

Pendekatan ini membantu mengidentifikasi pengalaman pengguna, titik-titik kritis dalam pelayanan, serta hambatan yang dihadapi dalam pengurusan Buku Pelaut Online. Dengan memahami perjalanan pengalaman pengguna, dapat dirancang strategi peningkatan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan untuk mengevaluasi efektivitas sistem yang telah diterapkan serta memberikan solusi berbasis pengalaman pengguna guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan *CX Mapping*, dapat dilakukan pemetaan terhadap setiap langkah yang dilalui pengguna, termasuk proses pengajuan, verifikasi dokumen, pembayaran, hingga penerimaan Buku Pelaut. Hal ini memberikan wawasan lebih mendalam tentang aspek mana yang memerlukan perbaikan, baik dari segi teknis maupun administratif. Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan solusi

inovatif yang dapat mengoptimalkan efisiensi serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengurusan Buku Pelaut *Online*.



Gambar 2. 1. Diagram Konseptual Permasalahan yang Terjadi

Diagram konseptual ini menggambarkan alur proses pengajuan Buku Pelaut *Online* dengan mempertimbangkan kendala yang terjadi serta solusi yang dapat diterapkan. Berikut adalah penjelasan dari setiap bagian diagram:

1. Identifikasi Personal Pelanggan

Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam layanan Buku Pelaut *Online* dengan mempertimbangkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu:

- a. *Reliability*: Konsistensi sistem dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa kesalahan.
- b. *Assurance*: Jaminan keamanan dan kepercayaan pelanggan terhadap proses dan petugas.
- c. *Tangibles*: Penampilan fasilitas online yang mudah diakses dan digunakan.
- d. *Empathy*: Pemahaman kebutuhan spesifik pelanggan berdasarkan pengalaman sebelumnya.
- e. *Responsiveness*: Kecepatan respons petugas dalam membantu pelanggan.

2. Pemetaan Perjalanan Pelanggan (*Customer Journey*)

Memetakan perjalanan pelanggan dari awal hingga akhir proses, dengan pengalaman pelanggan dievaluasi berdasarkan indikator kualitas layanan:

a. Kesadaran Pelanggan

Apakah pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan dapat dipercaya (*Reliability*) tentang layanan Buku Pelaut Online?

b. Pencarian Informasi Prosedur

Apakah informasi disampaikan dengan jelas dan meyakinkan (*Assurance*)?

c. Pengisian Formulir dan Unggah Dokumen

Apakah sistem mudah digunakan (*Tangibles*) dan petugas siap membantu (*Responsiveness*)?

d. Proses Pembayaran dan Penyelesaian Layanan

Apakah ada pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (*Empathy*) selama proses berlangsung?

3. Perbaikan dan Optimalisasi Layanan

Memetakan perjalanan pelanggan dari awal hingga akhir proses, dengan pengalaman pelanggan dievaluasi berdasarkan indikator kualitas layanan:

a. Kesadaran Pelanggan

Apakah pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan dapat dipercaya (*Reliability*) tentang layanan Buku Pelaut *Online*?

b. Pencarian Informasi Prosedur

Apakah informasi disampaikan dengan jelas dan meyakinkan (*Assurance*)?

c. Pengisian Formulir dan Unggah Dokumen

Apakah sistem mudah digunakan (*Tangibles*) dan petugas siap membantu (*Responsiveness*)?

d. Proses Pembayaran dan Penyelesaian Layanan

Apakah ada pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (*Empathy*) selama proses berlangsung?

4. Pelanggan Menerima Buku Pelaut

Hasil dari layanan yang memenuhi harapan pelanggan dengan pengalaman yang nyaman, cepat, dan terpercaya, sesuai dimensi *Service Quality*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi:

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Parepare. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fungsi strategis kantor ini dalam memberikan layanan administratif kepada pelaut, termasuk penerbitan Buku Pelaut *Online*. KSOP Kelas III Parepare merupakan instansi yang bertanggung jawab atas pengawasan, pengendalian, serta pengaturan operasional pelabuhan dan pelayanan kepelautan.

Lokasi ini dipilih karena:

- a. Merupakan pusat pelayanan resmi dalam penerbitan Buku Pelaut *Online* di wilayah Parepare.
- b. Memiliki jumlah pengguna layanan yang cukup banyak, sehingga dapat memberikan data yang beragam terkait pengalaman pengguna dalam pengurusan dokumen.
- c. Menjadi tempat utama dalam pengawasan dan penegakan hukum terkait keselamatan serta keamanan transportasi laut.

Dengan melakukan penelitian di lokasi ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang akurat mengenai proses pelayanan serta kendala

yang dihadapi oleh pengguna layanan dalam pengurusan Buku Pelaut *Online*.

2. Waktu:

Penelitian direncanakan berlangsung selama dua bulan, mulai dari minggu pertama Maret hingga April 2025. Jadwal penelitian meliputi tahap persiapan (pengumpulan data dan izin penelitian) pada minggu pertama Maret, pelaksanaan wawancara mendalam dan studi dokumen pada minggu kedua hingga ketiga Maret, dan analisis data serta penyusunan laporan penelitian pada April 2025.

B. Tipe dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam pengurusan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan serta kendala yang dihadapi selama proses pengurusan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Experience (CX) Mapping*, yang bertujuan untuk memetakan pengalaman pengguna selama proses pelayanan. Pendekatan ini membantu dalam mengidentifikasi titik-titik kritis dalam pelayanan, kendala yang sering terjadi, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Metode penelitian ini bersifat eksploratif dan tidak menggunakan data kuantitatif seperti angka atau statistik dalam analisisnya. Sebagai gantinya, penelitian ini lebih menekankan pada wawancara, observasi, dan dokumentasi guna mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai pelayanan Buku Pelaut *Online*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam sistem pelayanan berbasis *online* tersebut.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini merupakan segala bentuk informasi yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Dalam pengumpulan data, terdapat dua jenis sumber data utama yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui metode pengumpulan data yang telah dirancang sebelumnya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

- a. **Wawancara**, yang dilakukan dengan petugas KSOP untuk memahami kendala dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan.
- b. **Observasi**, yang dilakukan langsung di lokasi penelitian guna melihat proses pelayanan serta interaksi antara pengguna dan petugas.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah tersedia dan mendukung analisis penelitian. Data ini bersumber dari:

- a. **Dokumentasi resmi**, seperti peraturan perundang-undangan terkait pengurusan Buku Pelaut *Online*, SOP pelayanan, serta laporan tahunan KSOP Kelas III Parepare.
- b. **Literatur dan penelitian terdahulu**, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan pendekatan *Customer Experience (CX) Mapping* dalam meningkatkan layanan.
- c. **Data statistik dan laporan evaluasi**, yang diperoleh dari instansi terkait sebagai referensi dalam memahami tren dan permasalahan dalam layanan Buku Pelaut *Online*.

Dengan menggabungkan data primer dan sekunder, penelitian ini dapat menghasilkan analisis yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan Buku Pelaut *Online* dan memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikannya.

D. Deskripsi Fokus

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan dalam pengurusan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Parepare dengan pendekatan *Customer Experience (CX) Mapping*. Fokus ini ditetapkan untuk memahami bagaimana pengalaman

pengguna dalam mengakses layanan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun aspek utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi:

1. Proses Pengurusan Buku Pelaut *Online*

- a. Alur prosedur yang diterapkan dalam pengurusan Buku Pelaut *Online*.
- b. Kemudahan akses sistem bagi pengguna layanan.
- c. Kejelasan informasi yang diberikan terkait persyaratan dan prosedur.

2. Pengalaman Pengguna (*Customer Experience*)

- a. Kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.
- b. Tantangan atau kendala yang dihadapi selama proses pengurusan.
- c. Respons dan dukungan yang diberikan oleh petugas dalam menangani permasalahan pengguna.

3. Kendala dalam Layanan

- a. Kendala teknis: gangguan sistem, jaringan internet, atau error pada platform pengajuan.
- b. Kendala administratif: kekurangan dokumen, kesalahan input data, atau kurangnya pemahaman pengguna terhadap persyaratan.

4. Strategi Peningkatan Pelayanan

- a. Evaluasi dan perbaikan sistem agar lebih responsif dan user-friendly.
- b. Peningkatan komunikasi antara petugas dan pengguna untuk mengurangi kendala administratif.
- c. Usulan kebijakan atau solusi berbasis teknologi guna mempercepat proses pelayanan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa metode untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Adapun teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan pengurusan Buku Pelaut *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Parepare. Melalui metode ini, peneliti dapat memahami bagaimana interaksi antara pengguna layanan dan petugas, mengidentifikasi kendala yang sering terjadi, serta mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan petugas KSOP yang bertanggung jawab dalam pelayanan Buku Pelaut *Online* serta beberapa pengguna layanan. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai

pengalaman pengguna, tantangan dalam pengurusan, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar tetap fokus namun tetap memberikan fleksibilitas bagi responden untuk menyampaikan pendapat mereka secara lebih luas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, seperti peraturan perundang-undangan terkait, *standar operasional prosedur* (SOP), laporan tahunan KSOP, serta penelitian terdahulu yang relevan. Data ini membantu dalam memahami kebijakan yang berlaku serta memberikan landasan teoritis dalam penelitian ini.

Dengan menggunakan kombinasi dari keempat teknik pengumpulan data ini, penelitian dapat memperoleh data yang lebih valid dan komprehensif, sehingga hasil analisis dan rekomendasi yang diberikan dapat lebih tepat sasaran.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis untuk mengolah dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan. Analisis ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan kesimpulan yang valid berdasarkan hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam analisis data, di mana data yang telah dikumpulkan dari berbagai teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi) diseleksi, disederhanakan, dan dikelompokkan berdasarkan kategori yang relevan dengan penelitian. Proses ini bertujuan untuk menghilangkan data yang tidak relevan dan mempertajam fokus analisis.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi, data yang telah dikategorikan kemudian disajikan dalam bentuk yang lebih sistematis, seperti tabel, diagram, grafik, atau narasi deskriptif. Penyajian data ini memudahkan dalam memahami pola-pola yang muncul dari hasil penelitian serta membantu dalam menarik kesimpulan.

3. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menggambarkan pengalaman pengguna dalam pengurusan Buku Pelaut *Online* berdasarkan pendekatan *Customer Experience (CX) Mapping*. Analisis ini mencakup identifikasi kendala, titik-titik kritis dalam pelayanan, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan ini

harus sesuai dengan tujuan penelitian dan mampu memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan pelayanan Buku Pelaut *Online* di KSOP Kelas III Parepare.

Dengan menerapkan teknik analisis data ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan temuan yang valid dan dapat dijadikan dasar untuk pengambilan kebijakan atau pengembangan layanan di masa depan.

G. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan proses untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini valid dan reliabel, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya serta sesuai dengan realitas yang ada. Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji melalui beberapa teknik berikut:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk menguji validitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber atau metode. Terdapat beberapa jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Triangulasi Sumber: Membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti responden yang berbeda atau dokumen resmi terkait layanan Buku Pelaut *Online*.
- b. Triangulasi Teknik: Menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memastikan konsistensi informasi.

- c. Triangulasi Waktu: Mengumpulkan data dalam waktu yang berbeda untuk menghindari bias akibat kondisi tertentu yang dapat mempengaruhi jawaban responden.

2. *Member Check*

Member check dilakukan dengan mengonfirmasi kembali data atau informasi yang telah dikumpulkan kepada informan atau responden untuk memastikan bahwa hasil wawancara atau observasi sesuai dengan yang dimaksud oleh mereka. Jika terdapat kesalahan interpretasi, peneliti dapat segera melakukan klarifikasi dan perbaikan.

3. Ketercapaian Kredibilitas

Kredibilitas data dapat dicapai dengan memperpanjang waktu penelitian di lapangan, sehingga peneliti dapat memahami konteks penelitian secara lebih mendalam. Selain itu, keterlibatan aktif dalam pengamatan langsung juga meningkatkan kredibilitas temuan.

4. *Dependability* (Keandalan Data)

Keandalan data diuji dengan memastikan bahwa proses penelitian dilakukan secara sistematis dan dapat direplikasi oleh peneliti lain dengan hasil yang konsisten. Pencatatan setiap tahapan penelitian secara rinci juga menjadi bagian penting dalam menjaga *dependability data*.

Dengan menerapkan berbagai teknik uji keabsahan data ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan data yang akurat, kredibel, dan dapat dipercaya sebagai dasar pengambilan kesimpulan serta rekomendasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan lima narasumber yang merupakan pengguna layanan Buku Pelaut Online. Penyajian hasil dilakukan berdasarkan tema-tema yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu: Identifikasi Personal Pelanggan, Pemetaan Perjalanan Pelanggan, Kendala dan Hambatan, serta Perbaikan dan Optimalisasi Layanan. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo 14 untuk mengorganisasi, mengelompokkan, dan memvisualisasikan data dalam bentuk tema (nodes).

Tujuan dari bab ini adalah untuk mengungkap pemahaman mendalam mengenai pengalaman para narasumber dalam menggunakan layanan Buku Pelaut *Online* serta mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan berdasarkan perspektif pengguna.

A. Gambaran Umum Informan

Penelitian ini melibatkan lima orang narasumber yang seluruhnya merupakan pelaut aktif dan telah memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan Buku Pelaut Online. Para informan dipilih berdasarkan kriteria *purposive*, yaitu mereka yang pernah mengurus Buku Pelaut secara mandiri atau melalui perantara serta memiliki pengalaman yang bervariasi (pemula hingga profesional). Identitas informan disamarkan untuk menjaga kerahasiaan dan privasi mereka. Berikut adalah deskripsi umum masing-masing.

Tabel 4. 1. Gambaran Umum Informan

Kode Informan	Inisial Pelaut	Pengalaman Berlayar	Status Pengguna Buku Pelaut Online	Pernah Menggunakan Perantara
Pelaut 1	TS	Pemula (baru lulus pendidikan pelaut)	Pertama kali menggunakan layanan Buku Pelaut Online	Tidak pernah
Pelaut 2	AFR	Menengah (beberapa tahun pengalaman)	Sudah beberapa kali menggunakan	Pernah sekali
Pelaut 3	ANI	Profesional (berpengalaman lama)	Sudah sering menggunakan	Tidak pernah
Pelaut 4	MPS	Pemula	Baru pertama kali	Tidak pernah
Pelaut 5	AR	Profesional	Sudah pernah menggunakan di berbagai daerah	Pernah (melalui agen perusahaan)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa informan memiliki tingkat pengalaman dan kebiasaan yang berbeda dalam menggunakan layanan Buku Pelaut *Online*. Hal ini memberikan gambaran yang kaya untuk melihat layanan dari perspektif yang beragam, mulai dari pengguna pemula hingga pengguna profesional, serta dari yang mengurus secara mandiri hingga yang pernah menggunakan jasa perantara.

B. Hasil Penelitian Berdasarkan Tema menggunakan *CX Mapping*

1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare menunjukkan beragam aspek yang perlu mendapatkan perhatian serius untuk memastikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Meskipun secara umum banyak pengguna merasa layanan yang diberikan cukup memadai, masih terdapat beberapa celah yang harus diperbaiki untuk mencapai standar pelayanan prima.

Salah satu kendala utama yang sering dihadapi adalah ketidakstabilan sistem *online*, di mana pengguna sering mengalami kesulitan saat mengakses layanan, seperti *error* pada saat mengunggah dokumen, gangguan koneksi, atau sistem yang tiba-tiba *down*. Hal ini memperpanjang waktu proses pengurusan dokumen dan menambah beban kerja pengguna yang harus mengulang langkah yang sama beberapa kali. Kondisi ini menimbulkan frustrasi bagi pelaut, terutama ketika mereka harus mengejar jadwal kerja atau keberangkatan.

Selain itu, kecepatan pemrosesan dokumen juga menjadi perhatian utama. Beberapa pengguna melaporkan adanya keterlambatan dalam pemrosesan dokumen, meskipun mereka telah melengkapi persyaratan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam manajemen alur

kerja *internal* untuk memastikan dokumen diproses secara efisien dan tepat waktu, tanpa mengorbankan akurasi atau kualitas layanan.

Lebih lanjut, tingkat kejelasan informasi produk juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Banyak pengguna yang merasa bahwa informasi terkait persyaratan dokumen, prosedur pengurusan, dan status aplikasi masih kurang transparan dan sulit diakses. Ketidakjelasan ini sering kali menyebabkan kebingungan dan bahkan kesalahan dalam pengisian formulir, yang pada akhirnya memperlambat proses pengurusan dokumen.

Di samping itu, sikap dan respons petugas juga menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Data menunjukkan bahwa meskipun sebagian petugas berusaha memberikan pelayanan terbaik, masih ada keluhan tentang kurangnya kesabaran dan kecepatan respon dalam menangani pertanyaan atau keluhan pengguna. Pendekatan yang lebih ramah, proaktif, dan solutif dari petugas diharapkan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif dan meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan yang disediakan.

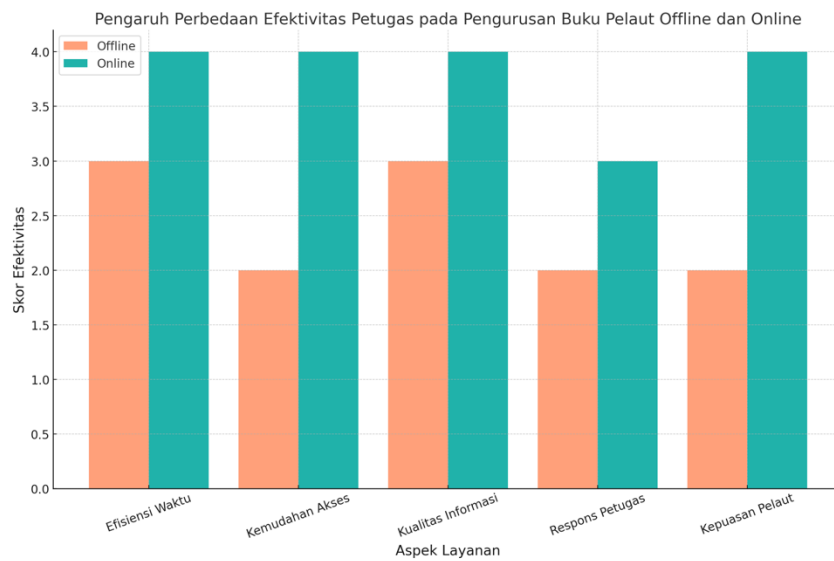
Secara keseluruhan, meskipun pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare sudah berjalan cukup baik, masih diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, termasuk peningkatan infrastruktur sistem *online*, pengelolaan alur kerja yang lebih efisien, serta peningkatan kompetensi dan sikap petugas dalam melayani pelanggan. Dengan perbaikan pada aspek-aspek ini, diharapkan tingkat kepuasan pengguna dapat

meningkat secara signifikan, sehingga layanan yang diberikan benar-benar mencerminkan komitmen terhadap kualitas dan profesionalisme.

2. Pengaruh Perbedaan Efektivitas Petugas pada Pengurusan Buku Pelaut *Offline* dan *Online*.

Efektivitas petugas dalam pengurusan Buku Pelaut, baik secara *offline* maupun *online*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pengguna. Berdasarkan data yang dikumpulkan, perbedaan antara kedua metode ini cukup mencolok, baik dari segi kecepatan, kemudahan akses, maupun tingkat kepuasan pengguna.

Pengurusan secara *offline*, meskipun dianggap lebih langsung dan personal, sering kali terkendala oleh waktu antrian yang panjang dan proses manual yang memakan waktu. Pengguna harus datang langsung ke kantor, mengisi formulir secara manual, dan menunggu proses verifikasi yang terkadang memakan waktu berhari-hari. Hal ini jelas mengganggu produktivitas pelaut yang sering kali memiliki jadwal kerja yang padat dan waktu yang terbatas di darat. Selain itu, kendala seperti keterbatasan jam operasional kantor dan ketergantungan pada ketersediaan petugas sering menjadi faktor yang memperlambat proses ini.



Gambar 4. 1. Visualisasi Pengaruh Perbedaan Efektifitas Petugas saat Pengurusan Buku Pelaut *Offline* dan *Online*

Sumber : NVivo 14

Di sisi lain, pengurusan secara *online* menawarkan berbagai kemudahan, seperti akses yang lebih fleksibel dan proses yang lebih cepat. Namun, berdasarkan pengalaman para pelaut, masih banyak tantangan yang harus diatasi untuk meningkatkan efektivitas metode ini. Beberapa pengguna mengeluhkan gangguan pada sistem, seperti kesulitan saat mengunggah dokumen, *error* yang sering terjadi, dan ketidakstabilan *server* yang menyebabkan proses terganggu di tengah jalan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan membawa banyak keuntungan, keberhasilannya sangat bergantung pada keandalan infrastruktur teknologi yang mendukungnya.

Selain itu, efektivitas petugas dalam memberikan dukungan teknis secara *online* juga menjadi faktor penentu. Beberapa pengguna melaporkan

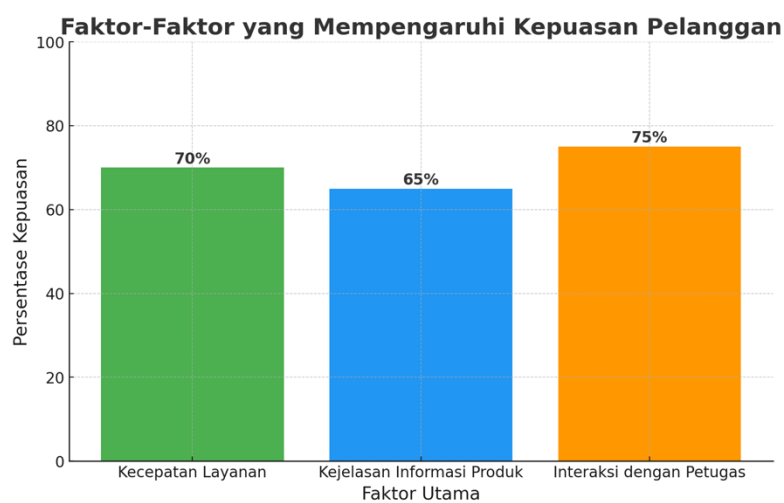
bahwa respons petugas terhadap keluhan *online* sering kali lambat atau kurang informatif. Hal ini berbanding terbalik dengan pengalaman mereka saat mengurus secara *offline*, di mana mereka bisa langsung berinteraksi dengan petugas dan mendapatkan jawaban secara langsung. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan digital petugas dan penyediaan panduan yang lebih jelas sangat diperlukan untuk memastikan bahwa layanan *online* benar-benar memberikan pengalaman yang lebih baik daripada metode tradisional.

Dengan demikian, meskipun layanan *online* menawarkan banyak potensi untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan Buku Pelaut, tantangan dalam efektivitas petugas dan stabilitas sistem harus segera diatasi untuk memastikan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Investasi dalam pelatihan petugas, perbaikan infrastruktur digital, serta peningkatan transparansi proses akan sangat membantu dalam mengoptimalkan efektivitas layanan ini. Dengan pendekatan yang tepat, layanan *online* ini dapat menjadi solusi yang jauh lebih efisien dan responsif, menggantikan metode *offline* yang cenderung lambat dan kurang fleksibel.

3. Penggunaan Metode *Customer Experience (CX) Mapping* untuk Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan

Metode *Customer Experience (CX) Mapping* merupakan pendekatan strategis yang sangat penting dalam memahami dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode ini, organisasi dapat melihat secara jelas bagaimana pelanggan

berinteraksi dengan layanan mereka pada setiap titik kontak, mulai dari tahap awal pengurusan hingga penyelesaian layanan. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga mengidentifikasi titik-titik kritis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.



Gambar 4. 2. Visualisasi Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Sumber : NVivo 14

Berdasarkan data yang diperoleh, ada beberapa faktor utama yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare. Salah satu faktor yang paling menonjol adalah kecepatan layanan, yang sering kali menjadi indikator utama kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan Buku Pelaut, banyak pengguna mengeluhkan keterlambatan pemrosesan dokumen dan lambatnya respons petugas terhadap keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan merupakan aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Selain itu, kejelasan informasi produk juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan. Beberapa pelaut mengaku mengalami kebingungan saat harus mengisi formulir atau mengunggah dokumen secara *online* karena kurangnya panduan yang jelas. Ini memperlihatkan pentingnya menyediakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami untuk mengurangi tingkat kesalahan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Interaksi dengan petugas juga merupakan faktor kritis yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan tanggapan para pelaut, sikap dan respons petugas sangat berpengaruh terhadap kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan. Petugas yang responsif, sabar, dan mampu memberikan solusi secara cepat akan lebih dihargai dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, petugas yang kurang responsif dan cenderung lambat dalam menangani keluhan dapat menurunkan tingkat kepuasan secara drastis.

Dengan memahami berbagai faktor ini melalui pendekatan *CX Mapping*, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare dapat merancang strategi perbaikan yang lebih terarah dan tepat sasaran. Misalnya, memperkuat pelatihan petugas dalam hal layanan pelanggan, memperbaiki sistem digital untuk mengurangi waktu pemrosesan, serta menyediakan panduan yang lebih jelas dan terstruktur untuk setiap proses pengurusan dokumen.

Pada akhirnya, keberhasilan dalam menerapkan metode *CX Mapping* ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat reputasi kantor sebagai penyedia layanan yang responsif, profesional, dan berfokus pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, upaya ini akan membantu dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif dan berkelanjutan.

C. Hasil Wawancara Menggunakan Metode *CX Mapping*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap lima orang informan yang merupakan pengguna layanan Buku Pelaut *Online*, penelitian ini mengidentifikasi empat tema utama, yaitu:

- a. Identifikasi Personal Pelanggan,
- b. Pemetaan Perjalanan Pelanggan (*Customer Journey*),
- c. Kendala dan Hambatan, serta
- d. Perbaikan dan Optimalisasi Layanan.

Setiap tema dibahas dengan kutipan-kutipan naratif dari para informan untuk memberikan gambaran yang lebih kontekstual terhadap data yang diperoleh.

1. Identifikasi Personal Pelanggan,

Tema ini mencerminkan latar belakang dan pengalaman awal informan dalam menggunakan layanan Buku Pelaut *Online*. Sebagian besar informan menyatakan pengalaman pertamanya dalam penggunaan layanan

ini, terutama pelaut pemula. Namun, ada juga yang sudah berpengalaman dan familiar dengan sistem tersebut.

a. Tingkat Pengalaman Pengguna.

Dalam proses identifikasi personal pelanggan terhadap layanan Buku Pelaut *Online*, tingkat pengalaman masing-masing pengguna memainkan peran penting dalam menentukan cara mereka berinteraksi dengan sistem dengan pertanyaan “*Apakah anda pertama kali menggunakan layanan Buku Pelaut Online? Jika ya, apakah anda pelaut pemula? Jika tidak, apakah anda pelaut profesional?*”.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima informan, ditemukan bahwa terdapat tiga kategori tingkat pengalaman, yaitu *pelaut pemula*, *pelaut menengah*, dan *pelaut profesional*.

(1) “*Saya pertama kali menggunakan layanan Buku Pelaut Online sekitar setahun yang lalu. Pada saat itu, saya masih tergolong pelaut pemula...*” Ucap pelaut 1 dengan inisial TS.

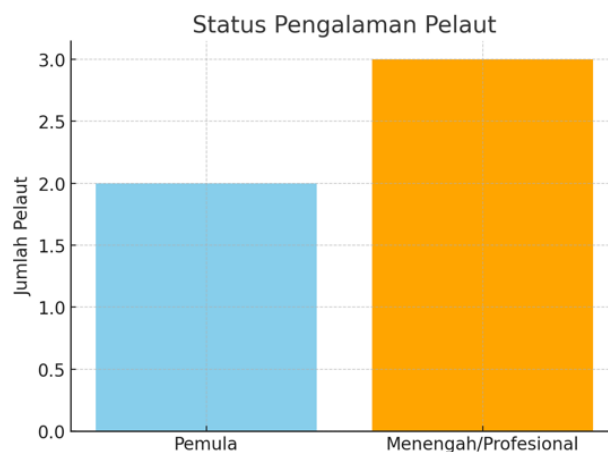
(2) “*Saya sudah beberapa kali menggunakan layanan Buku Pelaut Online, jadi ini bukan pengalaman pertama saya...*” Ucap pelaut 2 dengan inisial AFR.

(3) “*Saya bukan pertama kali menggunakan layanan Buku Pelaut Online. Sebelumnya, saya sudah beberapa kali mengurus dokumen pelaut, baik secara manual maupun online...*” Ucap pelaut 3 dengan inisial ANI.

(4) “*Ya, ini adalah pertama kalinya saya menggunakan layanan Buku Pelaut Online...*” Ucap pelaut 4 dengan inisial MPS.

(5) “*Saya sudah pernah menggunakan layanan buku pelaut online, apalagi di beberapa daerah sudah menerapkan juga jenis pelayanan yang sama*”. Ucapan pelaut 5 dengan inisial AR.

Dari jawaban diatas, sebanyak dua informan mengaku sebagai **pelaut pemula** saat pertama kali menggunakan layanan ini. Mereka baru saja menyelesaikan pendidikan pelaut dan belum memiliki banyak pengalaman dalam dunia pelayaran maupun pengurusan dokumen secara *online*. Meskipun demikian, mereka tetap mencoba untuk memahami prosesnya secara mandiri. Berikut Visualisasi Datanya :



Gambar 4. 3. Visualisasi Data Pengalaman Pelaut

Sumber : NVivo 14

Satu orang informan berada pada tingkat **pengalaman menengah**, yaitu sudah memiliki beberapa tahun pengalaman bekerja di kapal dan sudah pernah mengurus dokumen sebelumnya, baik secara manual maupun daring. Sementara dua informan lainnya adalah **pelaut profesional** yang

telah lama berkecimpung di dunia pelayaran dan sudah cukup familiar dengan prosedur administrasi digital, termasuk layanan Buku Pelaut *Online*. Perbedaan tingkat pengalaman ini memengaruhi pendekatan informan terhadap sistem. Informan yang sudah berpengalaman cenderung lebih percaya diri dan efisien dalam menggunakan layanan, sedangkan pelaut pemula lebih membutuhkan waktu untuk memahami prosedur yang ada. Namun secara umum, semua informan mampu beradaptasi dengan sistem layanan digital tersebut.

b. Penggunaan Jasa Perantara

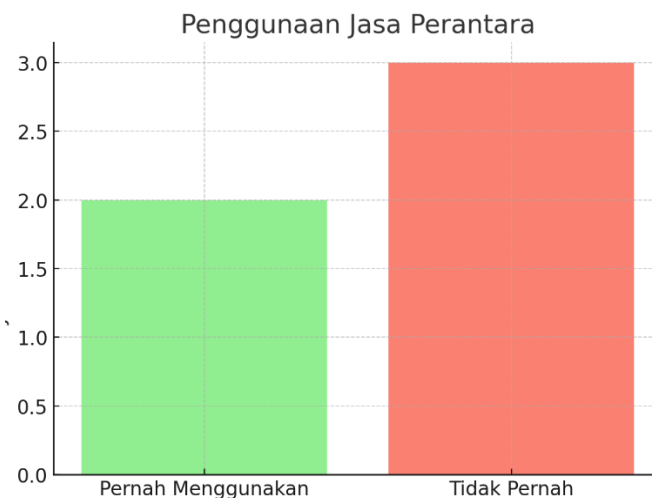
Penggunaan jasa perantara dalam pengurusan Buku Pelaut *Online* merupakan salah satu aspek penting yang mencerminkan sejauh mana kemudahan layanan ini dirasakan oleh pengguna dengan bunyi pertanyaan *“Apakah anda pernah menggunakan jasa perantara dalam pengurusan Buku Pelaut Online?”*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas informan **tidak menggunakan jasa perantara**, dan lebih memilih untuk mengurus dokumen mereka secara mandiri.

(1) *“Selama proses pengurusan Buku Pelaut Online, saya tidak pernah menggunakan jasa perantara...”* Ucap pelaut 1

(2) *“Saya tidak pernah menggunakan jasa perantara dalam pengurusan Buku Pelaut Online...”* Ucap pelaut 2

- (3) *“Saya pernah sekali menggunakan jasa perantara saat awal-awal layanan online diberlakukan, karena waktu itu saya belum terlalu paham alurnya...”* Ucap pelaut 3
- (4) *“Saya belum pernah menggunakan jasa perantara untuk mengurus Buku Pelaut Online...”* Ucap pelaut 4
- (5) *“Ya, di Perusahaan saya bekerja sebelum yang sekarang semua dokumen menjadi tanggung jawab agent Perusahaan pelayaran sehingga bisa dibilang saya menggunakan perantara dalam pengurusan buku pelaut online...”* Ucap pelaut 5



Gambar 4. 4. Visualisasi Data Penggunaan Jasa Perantara

Sumber : NVivo 14

Tiga dari lima informan menyatakan **tidak pernah menggunakan perantara**, dengan alasan ingin memahami sendiri alur proses pengurusan dokumen dan menjaga keamanan data pribadi mereka. Mereka juga merasa bahwa

informasi dan panduan yang tersedia di situs resmi sudah cukup membantu untuk melakukan proses secara mandiri.

Sementara itu, dua informan lainnya **pernah menggunakan jasa perantara**, khususnya pada awal mula layanan Buku Pelaut *Online* diberlakukan. Penggunaan perantara dilakukan karena pada saat itu mereka belum memahami sepenuhnya alur dan teknis pengurusan secara *online*. Namun, setelah lebih memahami sistem, mereka beralih untuk mengurus secara mandiri.

Hal ini menunjukkan adanya pergeseran kepercayaan pengguna terhadap sistem digital. Jika di awal pengguna cenderung mengandalkan pihak ketiga karena ketidaktahuan atau ketidakpastian, kini sebagian besar merasa cukup percaya diri untuk berinteraksi langsung dengan sistem layanan *online* tanpa bantuan pihak luar.

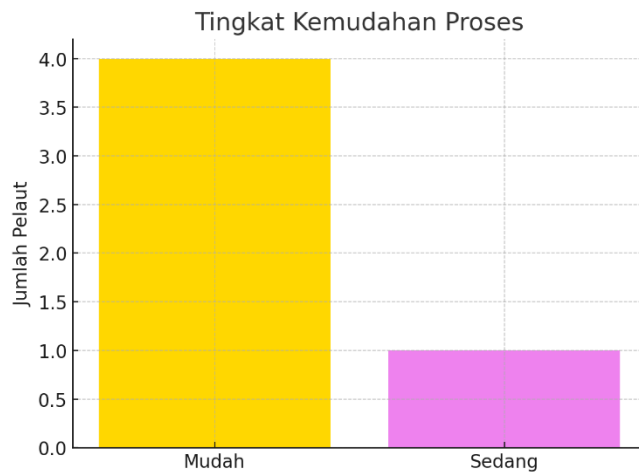
c. Proses Pendaftaran dan Pengajuan Dokumen.

Proses pendaftaran dan pengajuan dokumen merupakan tahapan utama dalam penggunaan layanan Buku Pelaut *Online* dengan pertanyaan “*Seberapa mudah atau sulit proses pendaftaran dan pengajuan dokumen?*”.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima informan, mayoritas menyatakan bahwa proses ini tergolong mudah hingga sedang, tergantung pada tingkat pengalaman dan kesiapan pengguna dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan.

- (1) *“Menurut pengalaman saya, proses pendaftaran dan pengajuan dokumen secara online terbilang cukup mudah, asalkan kita sudah menyiapkan semua dokumen yang diperlukan dalam format digital...”*
Ucap pelaut 1.
- (2) *“Dari sudut pandang saya, proses pendaftaran dan pengajuan dokumen melalui layanan online sekarang jauh lebih mudah dibandingkan dulu saat masih manual...”* Ucap pelaut 2.
- (3) *“Untuk proses pendaftaran dan pengajuan dokumen, menurut saya tingkat kesulitannya sedang...”* Ucap pelaut 3.
- (4) *“Menurut saya, proses pendaftaran dan pengajuan dokumen cukup mudah diikuti...”* Ucap pelaut 4.
- (5) *“Mudah dan cukup singkat jika dibandingkan dengan pengurusan manual seperti jaman dulu...”* Ucap pelaut 5.

Sebagian besar informan menilai bahwa kemudahan proses sangat ditentukan oleh ketersediaan dokumen dalam format *digital* serta pemahaman terhadap istilah dan tahapan pengisian data. Empat dari lima informan menyebut bahwa proses cukup mudah, terutama karena adanya panduan yang jelas di situs resmi layanan. Mereka merasa terbantu dengan alur sistem yang terstruktur, meskipun tetap diperlukan ketelitian dalam mengisi data dan mengunggah berkas.



Gambar 4. 5. Visualisasi Tingkat Kemudahan Proses

Sumber : NVivo 14

Namun, satu informan menyampaikan bahwa tingkat kesulitan berada pada level sedang, terutama bagi pengguna yang belum familiar dengan sistem digital atau bagi yang menemui kendala saat mengisi formulir secara *online*. Beberapa istilah teknis juga disebut membingungkan, terutama bagi pelaut pemula yang baru pertama kali berinteraksi dengan sistem ini.

Secara keseluruhan, proses pendaftaran dan pengajuan dokumen dinilai cukup efisien, terlebih jika pengguna telah menyiapkan dokumen dengan baik dan mengikuti petunjuk yang ada. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem Buku Pelaut *Online* telah mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna, namun masih perlu perbaikan dalam hal penyederhanaan istilah teknis dan peningkatan user experience antarmuka.

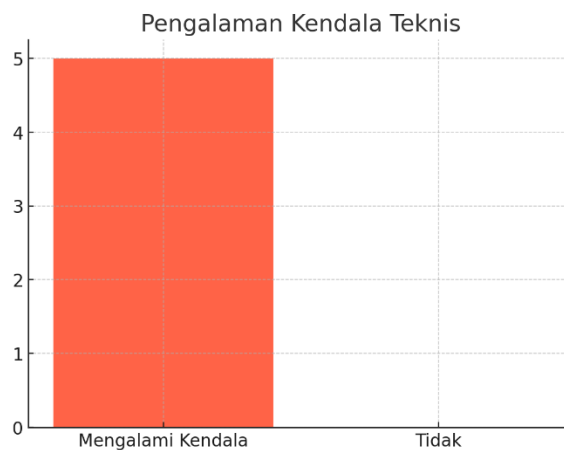
d. Kendala Teknis Saat Mengakses Sistem *Online*.

Dalam penggunaan layanan Buku Pelaut *Online*, kendala teknis menjadi aspek yang cukup sering dihadapi oleh pengguna, terutama dalam tahap pengunggahan dokumen dan saat mengakses sistem di waktu-waktu tertentu. Adapun bunyi pertanyaannya “*Apakah ada kendala teknis saat mengakses sistem online? Jika ada, jelaskan*”. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan, seluruhnya pernah mengalami kendala teknis, meskipun dalam tingkat dan bentuk yang berbeda-beda.

- (1) “*Untuk kendala teknis, saya memang sempat mengalami masalah saat mengunggah dokumen karena ukuran file yang terlalu besar...*” Ucap pelaut 1.
- (2) “*Kendala teknis memang kadang terjadi, misalnya sistem website yang lambat atau error saat jam sibuk...*” Ucap pelaut 2.
- (3) “*Untuk proses pendaftaran dan pengajuan dokumen, menurut saya tingkat kesulitannya sedang...*” Ucap pelaut 3.

- (4) *“Untuk proses pendaftaran dan pengajuan dokumen, menurut saya tingkat kesulitannya sedang...”* Ucap pelaut 4.
- (5) *“Masalah atau kendala hampir tidak ada yang serius, hanya masalah jaringan atau koneksi, apalagi sekarang sudah serba digital jadi saya cukup fasih dalam menggunakan aplikasinya...”* Ucap pelaut 5.

Kendala paling umum yang dialami adalah kesulitan dalam mengunggah dokumen, khususnya terkait dengan ukuran file yang melebihi batas sistem. Tiga informan menyatakan bahwa mereka harus melakukan kompresi file terlebih dahulu agar dapat melanjutkan proses unggah. Hal ini dinilai menghambat kelancaran alur pendaftaran, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan pengolahan dokumen digital. Berikut visualisasi datanya:



Gambar 4. 6. Visualisasi Data Kendala Teknis

Sumber : NVivo 14

Selain itu, akses sistem yang lambat atau error pada jam-jam sibuk juga menjadi permasalahan yang cukup sering disebutkan. Dua informan menyebut bahwa mereka harus mencoba mengakses sistem di luar jam kerja umum untuk mendapatkan koneksi yang lebih stabil. Situasi ini menunjukkan bahwa sistem masih memiliki keterbatasan kapasitas atau kestabilan saat menangani banyak pengguna secara bersamaan.

Beberapa informan juga menyoroti adanya *maintenance* sistem tanpa pemberitahuan yang jelas, yang menyebabkan proses mereka tertunda. Hal ini berdampak pada ketidakpastian dan mengurangi efisiensi pengguna dalam menyelesaikan pendaftaran atau pembaruan dokumen.

Secara umum, kendala teknis yang dihadapi menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur sistem, baik dari sisi kecepatan server, kapasitas penanganan data, hingga transparansi informasi saat terjadi pemeliharaan sistem. Meskipun demikian, sebagian besar informan tetap dapat menyelesaikan proses setelah melakukan penyesuaian, seperti memperkecil ukuran file atau mengganti waktu akses.

2. Pemetaan Perjalanan Pelanggan (*Customer Journey*).

Pemetaan perjalanan pelanggan bertujuan untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna saat mengakses dan memanfaatkan layanan Buku Pelaut *Online*, dimulai dari bagaimana mereka mengetahui informasi tentang layanan ini, hingga bagaimana mereka merasakan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan lima pelaut, ditemukan beberapa

pola umum yang menggambarkan perjalanan pelanggan dari awal hingga akhir proses pengurusan dokumen.

a. Sumber Informasi.

Pertanyaan : *“Dari sumber mana anda mengetahui adanya Buku Pelaut Online ini?”*

Sebagian besar informan mengetahui tentang layanan Buku Pelaut Online dari media sosial, baik melalui grup pelaut maupun akun resmi instansi terkait seperti Kementerian Perhubungan. Selain itu, rekomendasi dari senior atau teman seangkatan juga menjadi sumber utama yang memperkenalkan layanan ini kepada para pelaut.

(1) *“Saya tahu tentang Buku Pelaut Online ini dari senior-senior di kampus pelayaran saya. Mereka bilang sekarang pengurusan dokumen pelaut lebih mudah karena bisa dilakukan secara online. Selain itu, informasinya juga banyak di grup-grup pelaut di media social.”* Ucap pelaut 1.

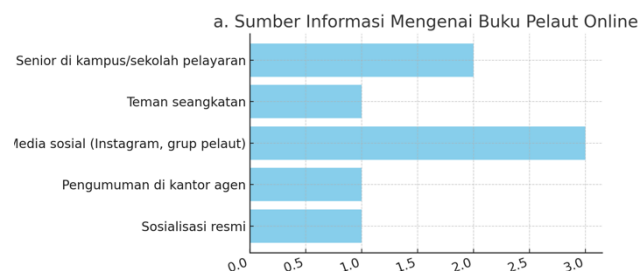
(2) *“Saya tahu tentang Buku Pelaut Online ini dari pengumuman di kantor agen tempat saya biasa ambil job. Dulu kan masih manual, terus ada sosialisasi kalau sekarang sudah bisa online. Jadi lebih praktis.”* Ucap pelaut 2.

(3) *“Saya sudah tahu tentang rencana Buku Pelaut Online ini jauh sebelum diluncurkan. Dulu sering ikut diskusi dengan pihak terkait mengenai digitalisasi sistem administrasi pelaut. Jadi, bisa dibilang saya mengikuti perkembangannya dari awal.”* Ucap pelaut 3.

(4) “Awalnya saya tahu tentang Buku Pelaut Online ini dari teman-teman seangkatan pas lagi kumpul. Terus, sering juga muncul iklannya di media sosial, jadi makin penasaran. Katanya sih lebih gampang urusnya daripada yang manual.” Ucap pelaut 4.

(5) “Saya pertama tau dari Instagram Kementerian Perhubungan dan ditambah senior saya di sekolah pelayaran merekomendasikannya sehingga saya tau dan menggunakan aplikasinya.” Ucap pelaut 5.

Informasi awal mengenai layanan Buku Pelaut *Online* merupakan titik awal dari perjalanan pelanggan dalam menggunakan layanan digital ini. Berdasarkan wawancara dengan lima pelaut, ditemukan bahwa sumber informasi paling dominan adalah melalui media sosial dan rekomendasi dari senior atau rekan sejawat. Keempat dari lima narasumber menyebutkan bahwa mereka mengetahui informasi terkait Buku Pelaut *Online* dari *Instagram*, grup pelaut di *WhatsApp* atau *Facebook*, serta dari teman atau senior di lingkungan pelayaran. Berikut visualisasi datanya :



Gambar 4. 7. Visualisasi Sumber Informasi Menggunakan Buku Pelaut *Online*

Sumber : NVivo 14

Sementara itu, satu pelaut mengaku mengetahui keberadaan Buku Pelaut *Online* dari pengumuman resmi di kantor agen pelayaran, yang menunjukkan

bahwa informasi juga disebarakan melalui jalur formal, meskipun jumlahnya lebih sedikit.

Dengan demikian, data menunjukkan bahwa: **80% informan (4 dari 5)** mengetahui layanan dari media sosial dan jaringan informal, dan **20% informan (1 dari 5)** mendapatkan informasi dari jalur formal seperti kantor agen pelayaran.

Hal ini menunjukkan bahwa media sosial dan jaringan komunitas pelaut memainkan peran penting dalam penyebaran informasi layanan digital ini. Meski begitu, peningkatan sosialisasi melalui kanal resmi pemerintah masih sangat dibutuhkan untuk menjangkau kelompok pelaut yang belum aktif secara *digital*.

b. Kecepatan Layanan Pengurusan Buku Pelaut *Online*.

Kecepatan layanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas transformasi digital suatu sistem administrasi publik. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyampaikan bahwa kecepatan layanan pengurusan Buku Pelaut secara *online* mengalami peningkatan signifikan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.

Pertanyaan : “*Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan layanan dalam proses pengurusan Buku Pelaut*”?

Jawaban:

- (1) “*Menurut saya, kecepatan layanannya lumayan cepat ya. Dulu katanya bisa berhari-hari atau bahkan berminggu-minggu, sekarang dengan sistem*

*online ini, prosesnya jadi lebih efisien. Tapi, tergantung juga sih, kalau lagi banyak yang ngurus mungkin agak lama”.*Ucap pelaut 1.

(2) *“Kecepatan layanan menurut saya sih lumayan. Dibandingkan dulu, sekarang lebih cepat. Tapi ya kadang masih ada kendala, misalnya server down atau proses verifikasi yang agak lama. Mungkin perlu ditingkatkan lagi kapasitasnya”.* Ucap pelaut 2.

(3) *“Kecepatan layanan jelas jauh meningkat dibandingkan zaman manual. Dulu, untuk perpanjang endorsement saja bisa makan waktu seminggu lebih...”* Ucap pelaut 3.

(4) *“Kalau menurut saya, kecepatan layanannya sih lumayan oke ya. Dulu pas masih manual, urusannya bisa lama banget...”* Ucap pelaut 4.

(5) *“Kecepatan layanan sangat jauh lebih baik dari segi waktu dan biaya saya masih ingat bagaimana dulu pengurusan secara manual, sampai datang antri berjam-jam belum lagi jika jarak kantor Syahbandar jauh dari Lokasi sandar kapal saya, namun sekarang dengan online jauh lebih baik”.* Ucap pelaut 5.

Dari semua jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa kecepatan layanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas transformasi digital suatu sistem administrasi publik. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyampaikan bahwa kecepatan layanan pengurusan Buku Pelaut secara *online* mengalami peningkatan signifikan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Berikut visualisasi datanya :



Gambar 4. 8. Visualisasi Data Kecepatan Layanan

Sumber : NVivo 14

Mayoritas pelaut menyatakan bahwa proses yang dulunya memerlukan waktu sehari-hari hingga berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari, asalkan seluruh persyaratan telah lengkap.

Secara umum, persepsi pelaut terhadap kecepatan layanan Buku Pelaut *Online* adalah positif. Data yang terkumpul menunjukkan: 100% informan menyatakan bahwa layanan lebih cepat dibandingkan metode manual, 60% menyebut bahwa proses cepat hanya jika dokumen lengkap dan sistem tidak sedang mengalami gangguan, dan 40% menyampaikan pengalaman adanya keterlambatan pada jam sibuk atau karena kendala teknis.

Hal ini menandakan bahwa meskipun layanan telah mengalami kemajuan signifikan, penguatan pada aspek stabilitas sistem dan efisiensi proses verifikasi tetap diperlukan untuk menjaga konsistensi layanan yang cepat dan responsif.

c. Tingkat Kejelasan Informasi Prosedural Pengurusan Buku Pelaut

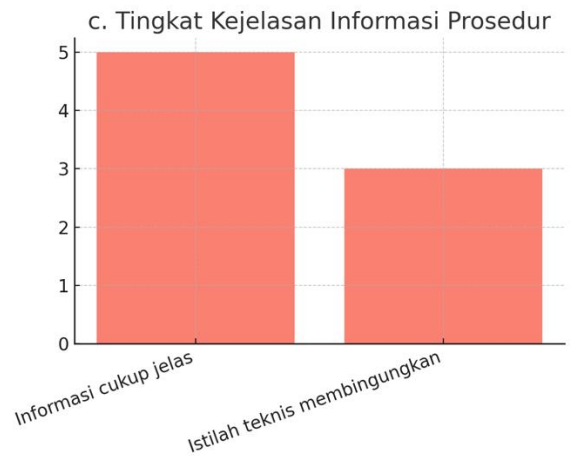
Pertanyaan : Bagaimana tingkat kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak berwenang terkait prosedur pengurusan Buku Pelaut?

Jawaban :

- (1) *“Tingkat kejelasan informasinya cukup baik, kok...”*. Ucap pelaut 1
- (2) *“Informasi yang diberikan menurut saya sudah cukup jelas, meskipun kadang bahasanya terlalu teknis. Untungnya, ada forum-forum pelaut di internet yang membahas soal ini, jadi bisa saling berbagi informasi dan pengalaman”*. Ucap pelaut 2.
- (3) *“Informasi yang diberikan sudah cukup lengkap, tapi perlu disederhanakan lagi. Banyak istilah teknis dan birokrasi yang kurang familiar bagi pelaut, terutama yang sudah lama tidak berurusan dengan administrasi. Sebaiknya dibuat panduan yang lebih visual dan mudah dipahami”*.Ucap pelaut 3.
- (4) *“Informasi yang dikasih menurut saya sudah lumayan jelas, tapi kadang ada istilah-istilah yang bikin bingung”*. Ucap Pelaut 4.
- (5) *“Petugas sejauh ini sangat baik dalam memberikan penjelasan dan panduan”*. Ucap pelaut 5.

Informasi yang jelas dan mudah dipahami merupakan kunci dalam mendukung efektivitas layanan digital, termasuk dalam pengurusan Buku Pelaut *Online*. Dari hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi terkait prosedur, persyaratan, dan biaya pengurusan Buku Pelaut secara *online* sudah tersedia secara lengkap, terutama di situs resmi

dan saluran komunikasi yang disediakan oleh pihak berwenang. Berikut visualisasi datanya:



Gambar 4. 9. Visualisasi Data Kejelasan Informasi Layanan

Sumber : NVivo 14

Namun demikian, muncul catatan penting dari beberapa informan bahwa istilah-istilah teknis atau birokratis terkadang masih menjadi hambatan dalam pemahaman. Pelaut lain menambahkan bahwa pemahaman terhadap informasi tersebut seringkali didukung oleh komunikasi informal, seperti diskusi di grup pelaut atau tanya jawab melalui WhatsApp dengan admin pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi formal belum sepenuhnya inklusif bagi semua pengguna.

Secara kuantitatif berdasarkan analisis naratif: 80% informan menganggap informasi sudah cukup jelas, 60% mengeluhkan adanya istilah teknis yang membingungkan, dan 100% menyatakan membutuhkan bantuan tambahan dari komunitas atau petugas untuk memahami sepenuhnya.

Meskipun sudah tersedia dengan baik, tingkat kejelasan informasi masih dapat ditingkatkan dengan pendekatan bahasa yang lebih ramah pengguna dan penggunaan media visual atau panduan interaktif.

d. Sikap dan Respon Petugas.

Pertanyaan : *“Bagaimana sikap dan respons petugas dalam membantu pengguna layanan?”*

Jawaban :

(1) *“Sikap petugasnya menurut saya cukup membantu. Waktu saya tanya-tanya soal persyaratan dokumen, mereka memberikan penjelasan dengan sabar. Responsnya juga cepat, baik melalui email maupun telepon”*. Ucap pelaut 1.

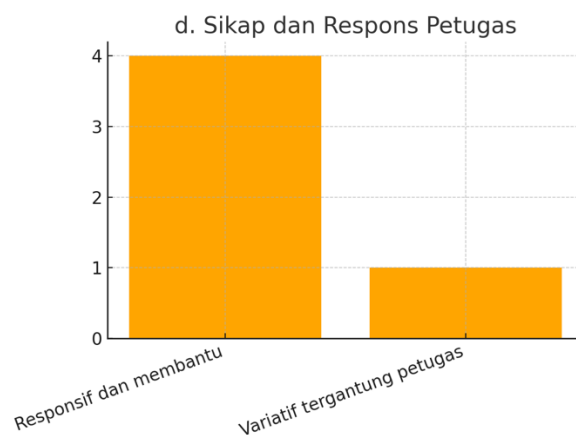
(2) *“Sikap petugasnya bervariasi ya. Ada yang ramah dan membantu, tapi ada juga yang kurang responsif. Mungkin karena mereka juga sibuk dengan banyaknya pengajuan. Tapi secara umum, kalau kita sopan dan sabar, mereka akan membantu semaksimal mungkin”*. Ucap pelaut 2.

(3) *“Soal petugas, menurut pengalaman saya, kualitasnya masih belum merata. Ada yang sangat membantu dan responsif, tapi ada juga yang kurang peduli. Perlu ada pelatihan yang lebih intensif mengenai customer service, karena pelaut ini adalah customer yang harus dilayani dengan baik”*. Ucap pelaut 3.

(4) *“Soal petugas, pengalaman saya sih mereka cukup responsif ya. Waktu itu saya sempat bingung soal persyaratan dokumen, terus saya coba tanya lewat chat di whatsapp, dan mereka jawabnya cepat. Tapi, mungkin beda-beda juga sih pengalamannya, tergantung petugas yang lagi jaga”*. Ucap pelaut 4.

(5) *Respon petugas juga sangat baik, dapat memberikan info sesuai kebutuhan*. Ucap pelaut 5.

Dalam implementasi layanan digital, keberadaan petugas yang sigap dan komunikatif tetap menjadi elemen penting dalam menjembatani kebutuhan pengguna. Hasil wawancara dengan lima informan menunjukkan bahwa mayoritas pelaut merasa terbantu oleh sikap dan respons petugas yang cukup baik, terutama dalam menjawab pertanyaan terkait persyaratan dokumen dan kendala teknis. Berikut visualisasi datanya:



Gambar 4. 10. Visualisasi Sikap dan Respon Petugas

Sumber : NVivo 14

Berdasarkan analisis tema:

- 1) 4 dari 5 pelaut merasa terbantu oleh petugas yang responsif.
- 2) 3 dari 5 pelaut menyebutkan adanya bantuan cepat melalui *WhatsApp* atau media daring.
- 3) 2 pelaut menyoroti inkonsistensi pelayanan antarpetugas.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa respon dan sikap petugas sudah mengarah pada pelayanan yang baik dan cepat, namun perlu ditingkatkan dalam hal standarisasi sikap dan komunikasi, agar semua pengguna mendapatkan pengalaman layanan yang konsisten dan profesional.

3. Kendala dan Hambatan

Dalam pelaksanaan layanan digital, meskipun telah banyak memberikan kemudahan dan efisiensi, tetap saja tidak terlepas dari berbagai kendala dan hambatan yang dirasakan oleh pengguna. Beberapa permasalahan teknis maupun non-teknis kerap muncul dan memengaruhi kelancaran proses pengurusan dokumen. Untuk memahami lebih lanjut, berikut ini dipaparkan dua aspek utama yang sering dikeluhkan oleh pengguna layanan, yakni kendala yang pernah dialami dan kesalahan atau keterlambatan dalam pemrosesan dokumen.

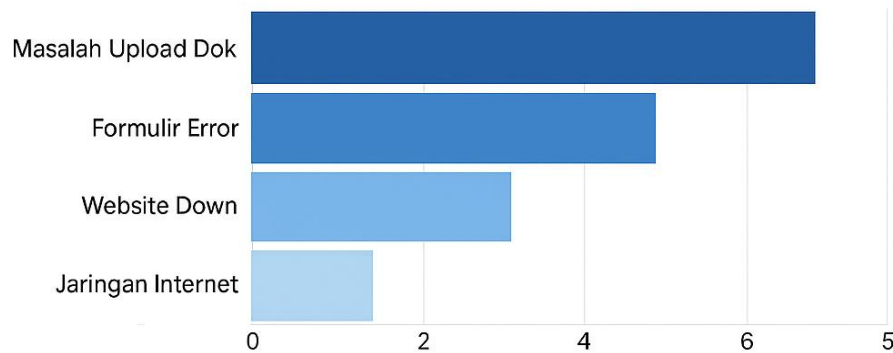
- a. Kendala yang Pernah Dialami

Pertanyaan : *“Apa saja kendala yang pernah Anda alami selama menggunakan layanan ini?”*

Jawaban :

- (1) *“Kendala yang pernah saya alami sih lumayan banyak ya. Pertama, waktu mau upload dokumen, ternyata ukurannya kegedean semua. Akhirnya, saya harus kompres satu-satu, itu lumayan makan waktu. Terus, pas lagi ngisi formulir, kadang suka blank sendiri, jadi harus ngulang lagi dari awal. Bikin kesel sih, tapi ya sabar aja”*. Ucap pelaut 1.
- (2) *“Kendala pasti ada lah ya. Yang paling sering itu masalah jaringan internet. Kadang lagi asik-asikan ngisi data, tiba-tiba koneksi putus. Alhasil, harus ngulang lagi. Selain itu, kadang website-nya suka down atau maintenance mendadak, jadi gak bisa diakses”*. Ucap pelaut 2
- (3) *“Kendala? Pasti ada saja. Dulu, waktu awal-awal sistem ini diluncurkan, seringkali down atau error. Maklum, sistem baru. Sekarang sih sudah lumayan stabil, tapi kadang masih suka ada masalah kompatibilitas dengan browser tertentu. Jadi, harus pintar-pintar cari browser yang cocok”*. Ucap pelaut 3.
- (4) *“Kendala yang paling sering saya alami itu pas mau upload berkas. Kadang filenya gak mau ke-upload, padahal ukurannya udah sesuai sama yang dibilang di website. Terus, kadang pas lagi ngisi data, suka gak sengaja kepencet tombol yang salah, jadi datanya kehapus semua. Kan kesel ya”*. Ucap pelaut 4.
- (5) *“Kendala yang pernah saya alami itu system down jadi tidak bisa di akses, selain itu tidak ada”*. Ucap pelaut 5.

Kendala yang Pernah Dialami Selama Menggunakan Layanan Ini



Gambar 4. 11. Visualisasi Data Kendala yang Pernah dialami Customer

Sumber : NVivo 14

Berdasarkan gambar diatas hasil wawancara dengan lima pelaut, teridentifikasi berbagai kendala yang umum mereka alami selama menggunakan layanan sistem digital, di antaranya:

(a) Ukuran Dokumen Terlalu Besar

Beberapa pelaut mengalami kesulitan saat mengunggah dokumen karena ukuran file melebihi batas maksimal. Hal ini memaksa mereka untuk mengompres file secara manual satu per satu, yang tentu memakan waktu dan tenaga.

(b) Formulir *Online* Error

Masalah teknis seperti formulir yang tiba-tiba kosong atau ter-reset sendiri menjadi keluhan yang cukup sering muncul. Hal ini menyebabkan

pengguna harus mengisi ulang dari awal, yang berdampak pada efisiensi waktu.

(c) Gangguan Jaringan Internet

Koneksi internet yang tidak stabil juga menjadi kendala tersendiri, terutama saat proses pengisian data *online*. Ketika koneksi terputus, data yang telah diisi bisa hilang dan pengguna harus mengulang dari awal.

(d) Website Sering Down atau Maintenance Mendadak

Pelaut mengeluhkan bahwa website layanan terkadang tidak bisa diakses karena sedang mengalami pemeliharaan sistem (*maintenance*) tanpa pemberitahuan sebelumnya, sehingga mengganggu jadwal mereka dalam mengurus dokumen.

(e) Kompatibilitas Browser

Terdapat juga kasus di mana sistem tidak berjalan baik di semua jenis browser. Pengguna harus mencoba beberapa jenis browser agar layanan dapat berjalan optimal.

(f) Kesalahan Teknis Pengguna

Kesalahan seperti salah menekan tombol yang menyebabkan data terhapus juga menjadi hambatan tersendiri. Hal ini menunjukkan perlunya antarmuka yang lebih ramah pengguna (*user-friendly*).

b. Kesalahan atau Keterlambatan dalam Pemrosesan Dokumen.

Pertanyaan : *“Apakah Anda pernah mengalami kesalahan atau keterlambatan dalam pemrosesan dokumen? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya?”*

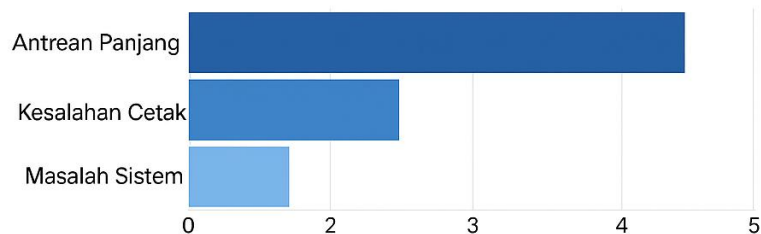
Jawaban :

- (1) *“Pernah juga dokumen saya agak telat diproses, padahal teman-teman yang lain udah pada selesai. Saya coba tanya ke petugasnya, katanya sih lagi ada antrean panjang. Yaudah, saya tunggu aja sambil sesekali ngecek statusnya di website. Untungnya, gak lama kemudian dokumen saya akhirnya selesai juga. Jadi, intinya sih harus sabar dan rajin ngecek aja”*.Ucap pelaut 1.
- (2) *“Pernah sekali dokumen saya salah cetak, ada kesalahan alamat gitu. Saya langsung komplain ke petugasnya, terus disuruh ngajuin perbaikan. Prosesnya lumayan lama sih, sekitar tiga harian baru selesai. Tapi ya mau gimana lagi, yang penting akhirnya dibetulin juga. Lain kali, sebelum cetak, sebaiknya di cek lagi datanya, biar gak kejadian kayak saya”*.Ucap pelaut 2.
- (3) *“Keterlambatan sih sering terjadi, apalagi kalau lagi banyak yang mengurus atau ada perubahan regulasi. Biasanya, saya langsung telepon ke pihak terkait untuk menanyakan status dokumen saya. Kalau memang ada masalah, ya coba dicari solusinya bersama-sama. Yang penting, kita harus proaktif dan jangan sungkan untuk bertanya. Pengalaman saya sih, kalau kita sabar dan sopan, petugas juga akan membantu semaksimal mungkin”*. Ucap pelaut 3
- (4) *“Pernah sekali dokumen saya agak lama diprosesnya, padahal teman-teman yang lain udah pada selesai duluan. Saya coba tanya ke petugasnya lewat*

email, tapi gak dibales-bales. Akhirnya, saya coba wa langsung ke kantornya, baru deh ditanggapi. Katanya sih lagi ada masalah teknis di sistemnya. Ya udah, saya tunggu aja deh, daripada ribet” . Ucap pelaut 4..

(5) *“Keterlambatan pernah saya alami, saat banyak antri pelaut di system, jadi harus bersabar dan rajin rajin bertanya ke petugas lewat wa”, Ucap pelaut 5.*

Kesalahan atau Keterlambatan dalam Pemrosesan Dokumen



Gambar 4. 12. Visualisasi Data Kesalahan atau Keterlambatan Pemrosesan Dokumen

Sumber : NVivo 14

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pelaut, ditemukan bahwa sebagian besar dari mereka pernah mengalami keterlambatan atau kesalahan dalam pemrosesan dokumen saat menggunakan layanan sistem.

Fakta Data dari Wawancara:

a. Pelaut 1

(1). Mengalami keterlambatan dokumen, sementara teman-teman lainnya sudah selesai.

(2). Penyebab: antrean panjang.

(3). Solusi: menunggu dan rutin mengecek status di website.

b. Pelaut 2

(1). Mengalami kesalahan cetak (alamat salah).

(2). Solusi: komplain ke petugas, mengajukan perbaikan → proses memakan waktu ± 3 hari.

(3). Saran: pengecekan data secara teliti sebelum mencetak.

c. Pelaut 3

(1). Sering mengalami keterlambatan terutama saat sistem overload atau ada perubahan regulasi.

(2). Tindakan: langsung menelpon petugas → tanggapan baik asalkan sopan dan proaktif.

d. Pelaut 4

(1). Mengalami keterlambatan proses dibanding teman lain.

(2). Awalnya mengirim email namun kurang direspons.

(3). Akhirnya menghubungi kantor via WhatsApp → baru ditindaklanjuti.

(4). Penyebab: gangguan teknis sistem.

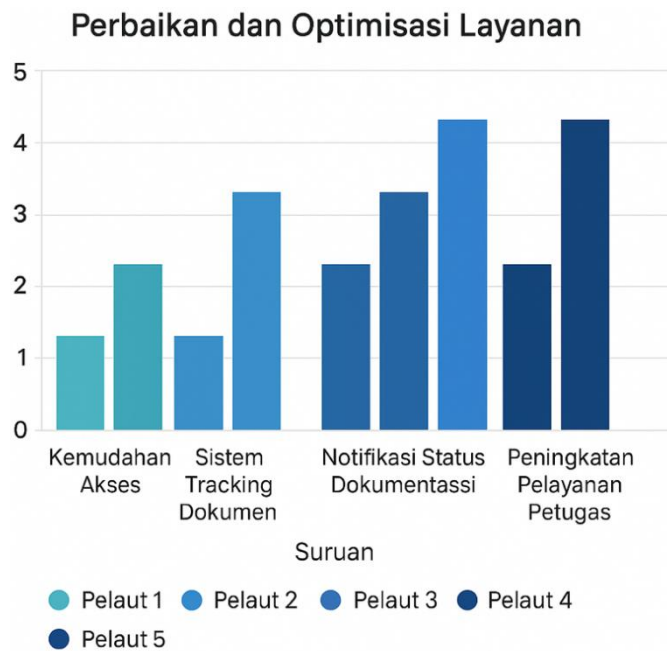
e. Pelaut 5

- (1). Mengalami keterlambatan saat banyak pelaut mendaftar bersamaan.
- (2). Solusi: bersabar dan aktif bertanya ke petugas via WhatsApp.

4. Perbaikan dan Optimasi Layanan

Setiap sistem layanan, terlebih yang berbasis digital, tentu memerlukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Berdasarkan hasil tanggapan dan pengalaman langsung dari para pelaut, terlihat bahwa meskipun layanan ini telah berjalan dengan cukup baik, masih terdapat sejumlah aspek yang bisa ditingkatkan — mulai dari segi teknis hingga kualitas pelayanan petugas.

Upaya perbaikan tidak hanya bertujuan menghilangkan kendala teknis, tetapi juga mengoptimalkan proses agar lebih efisien, ramah pengguna, dan mampu merespon kebutuhan pelaut dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, masukan-masukan yang muncul menjadi dasar penting untuk menyusun strategi peningkatan layanan ke depan.



Gambar 4. 13. Perbaikan dan Optimalisasi Layanan

Sumber : NVivo 14

Dari gambar visualisasi data diatas, berikut adalah penjelasan tentang gambar bar chart berdasarkan data yang diberikan dalam jawaban para pelaut:

a. Kategori dengan Jumlah Responden Terbanyak:

- 1) *Kemudahan Akses & Server Down* (2 pelaut): Dua pelaut merasa bahwa kemudahan akses ke layanan Buku Pelaut *Online* perlu ditingkatkan, terutama masalah ketika situs atau sistem sering down.
- 2) *Tracking & Notifikasi Status Dokumen* (2 pelaut): Dua pelaut menginginkan adanya sistem tracking yang lebih jelas mengenai status dokumen mereka, serta notifikasi otomatis (misalnya via SMS atau

email) ketika status dokumen berubah, untuk menghindari bolak-balik memeriksa website.

- 3) Petugas Ramah & Informatif (2 pelaut): Dua pelaut merasa bahwa petugas di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare sudah ramah dan informatif dalam memberikan bantuan atau menjelaskan prosedur.

b. Kategori dengan Jumlah Responden Satu Kali:

- 1) Masalah Upload Dokumen (1 pelaut): Salah satu pelaut mengeluhkan bahwa proses upload dokumen sering bermasalah, yang menghambat kelancaran pengurusan.
- 2) Integrasi Data Pelaut (Akses Terpusat) (1 pelaut): Salah satu pelaut mengusulkan agar data pelaut dapat diakses secara terpusat oleh semua pihak terkait, sehingga tidak perlu mengulang pengiriman berkas yang sama.
- 3) Sosialisasi & Pelatihan Penggunaan (1 pelaut): Ada pelaut yang merasa perlunya sosialisasi atau pelatihan tentang cara menggunakan sistem Buku Pelaut *Online*, karena masih banyak pelaut yang belum familiar dengan sistem ini.
- 4) Informasi Regulasi di Website/Medsos (1 pelaut): Saran ini menyarankan agar perubahan regulasi atau persyaratan dokumen diumumkan secara terbuka melalui website atau media sosial untuk memudahkan pelaut dalam mendapatkan informasi terkini.

- 5) Forum Diskusi & Survei Berkala (1 pelaut): Saran ini mengusulkan adanya forum atau survei yang bisa mengakomodasi masukan dan keluhan pelaut secara berkala agar pelayanan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 6) Petugas Loket Informasi (1 pelaut): Pelaut ini merasa perlu adanya petugas yang lebih siap, serta adanya panduan pengisian formulir untuk meminimalisir kesalahan.
- 7) Panduan Pengisian Formulir (1 pelaut): Salah satu pelaut merasa kesulitan dalam mengisi formulir yang benar dan berharap adanya contoh atau panduan yang jelas agar tidak perlu mengulang proses pengisian data.

Kesimpulan:

- a. Masukan yang paling sering muncul terkait dengan kemudahan akses, notifikasi status dokumen, dan pelayanan petugas, yang semuanya mendapat perhatian dari dua pelaut. Ini menunjukkan bahwa ada kesadaran yang cukup besar tentang pentingnya kemudahan akses dan transparansi dalam proses pengurusan dokumen.
- b. Selain itu, ada pula beberapa saran penting untuk meningkatkan pelayanan, seperti meningkatkan sosialisasi, pelatihan penggunaan sistem, dan pengelolaan informasi tentang perubahan regulasi atau persyaratan.
- c. Secara keseluruhan, masukan ini mencerminkan keinginan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pengurusan administrasi

pelaut melalui sistem *online*, serta memperbaiki interaksi antara pelaut dan petugas pelayanan.

D. Perbandingan Metode Parasuraman dengan Metode CX Mapping

Metode *SERVQUAL* dan *Customer Experience Mapping (CX Mapping)* bisa diterapkan untuk menjawab temuan dan feedback dari pelanggan dalam studi kasus Buku Pelaut *Online* dan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare. Data yang diberikan dalam bentuk jawaban pelaut 1 hingga pelaut 5 menyentuh beberapa area yang relevan dengan dimensi-dimensi **SERVQUAL**.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

- a. Feedback Pelaut: Masalah seperti website yang sering *down* dan proses *upload* dokumen yang bermasalah (Pelaut 1, Pelaut 5).
- b. Interpretasi *SERVQUAL*: Ini menunjukkan adanya masalah dalam kualitas teknis layanan, terutama di platform Buku Pelaut *Online*. Menurut *SERVQUAL*, masalah seperti ini akan mempengaruhi dimensi tangibles, yang mengacu pada kualitas fisik dan keandalan platform yang digunakan pelanggan. Kualitas server, user interface, dan aksesibilitas situs web sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan.

2. Reliability (Keandalan)

- a. Feedback Pelaut: Permintaan untuk adanya notifikasi otomatis tentang status dokumen yang sedang diproses, serta fitur cek status dokumen (Pelaut 2, Pelaut 4).

- b. Interpretasi SERVQUAL: Masalah ini berhubungan dengan keandalan layanan. Pelaut menginginkan kepastian dan konsistensi dalam pengalaman mereka, seperti notifikasi status atau pembaruan otomatis tentang dokumen mereka. SERVQUAL mengukur sejauh mana organisasi dapat memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan tepat waktu.

3. Responsiveness (Responsivitas)

- a. *Feedback* Pelaut: Pelaut menginginkan pelayanan yang lebih cepat, dan lebih banyak sosialisasi (Pelaut 1, Pelaut 4).
- b. Interpretasi SERVQUAL: Masalah ini berhubungan dengan dimensi responsiveness, di mana pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat, dan petugas siap membantu. Pelaut merasa terkendala ketika tidak ada petugas di tempat, yang menghambat kelancaran proses.

4. Assurance (Jaminan)

- a. *Feedback* Pelaut: Saran agar ada sosialisasi lebih sering tentang penggunaan platform dan informasi perubahan regulasi (Pelaut 1, Pelaut 2).
- b. Interpretasi SERVQUAL: Hal ini berkaitan dengan dimensi assurance, di mana pelanggan menginginkan jaminan dan keyakinan bahwa layanan yang mereka terima dikelola dengan kompeten dan memberikan rasa aman. Sosialisasi ini penting untuk memberikan kepercayaan kepada pelaut mengenai cara menggunakan platform dan perubahan regulasi.

5. *Empathy* (Empati)

- a. *Feedback* Pelaut: Saran untuk lebih terbuka terhadap masukan pelaut dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan (Pelaut 3).
- b. Interpretasi SERVQUAL: Ini berhubungan dengan dimensi *empathy*, di mana organisasi diharapkan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian lebih pada pengalaman mereka.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Kualitas Pelayanan yang Meningkatkan namun Masih Membutuhkan Perbaikan

Kualitas pelayanan secara umum telah mengalami peningkatan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Pelaut merasakan kecepatan layanan yang lebih baik, kemudahan akses yang lebih praktis, dan pengurangan waktu pengurusan dokumen. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti masalah teknis pada sistem, kesulitan dalam memahami istilah birokrasi, serta variasi dalam sikap dan respons petugas yang mempengaruhi pengalaman pengguna.

2. Efektivitas Petugas dalam Pengurusan Buku Pelaut *Offline* dan *Online*

Terdapat perbedaan yang signifikan antara pengurusan Buku Pelaut secara *offline* dan *online*. Pengurusan secara online lebih cepat dan efisien, namun beberapa pengguna masih merasakan kurangnya transparansi dalam status pemrosesan dokumen dan komunikasi dari petugas, terutama ketika terjadi kendala teknis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada perbaikan dalam proses, efektivitas petugas perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

2. Peran Metode *Customer Experience (CX) Mapping* dalam Mengidentifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan

Penggunaan metode *CX Mapping* telah membantu mengidentifikasi beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk kecepatan layanan, kejelasan informasi, kualitas respons petugas, serta kemudahan akses sistem. Dengan memahami perjalanan pelanggan dari awal hingga akhir, Kantor Kesyahbandaran dapat lebih fokus pada aspek yang paling mempengaruhi kepuasan pelaut, seperti transparansi proses, dukungan teknis, dan kualitas interaksi petugas.

B. Saran

1. Peningkatan Kualitas Sistem dan Infrastruktur Teknologi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar Kantor Kesyahbandaran memperkuat infrastruktur teknologi, termasuk stabilitas server dan kecepatan akses sistem. Selain itu, perlu adanya pengembangan sistem tracking dokumen yang lebih transparan dan pemberian notifikasi otomatis untuk setiap perubahan status dokumen, sehingga pelaut tidak perlu terus-menerus memeriksa status secara manual.

2. Pelatihan dan Pembinaan Petugas untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan

Diperlukan pelatihan yang lebih intensif untuk petugas terkait keterampilan komunikasi, pengelolaan keluhan, dan penanganan masalah teknis. Dengan

demikian, respons petugas akan lebih seragam dan memuaskan bagi seluruh pengguna layanan.

3. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi tentang Layanan Digital

Mengingat banyak pelaut yang masih merasa kesulitan memahami prosedur dan istilah teknis, diperlukan sosialisasi yang lebih luas dan edukasi yang lebih mudah dipahami, baik melalui media sosial, website resmi, maupun lokakarya langsung.

3. Pengembangan Sistem Pendukung untuk Meminimalkan Kesalahan dan Keterlambatan

Untuk mengurangi kesalahan pengisian data dan mempercepat pemrosesan dokumen, sistem sebaiknya dilengkapi dengan panduan interaktif, contoh pengisian formulir yang benar, serta validasi data yang lebih ketat sebelum pengajuan final.

4. Pengukuran dan Evaluasi Kinerja secara Berkala

Untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga, sebaiknya dilakukan evaluasi kinerja petugas dan efektivitas sistem secara berkala. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan dan analisis data yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, & Permana. (2018). *Analisis Acceptance of Online Seaman Book Application (BPO) dengan Technology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal Manajemen Sistem Informasi, Universitas Mulia
- Admin Portal. (2016, October 27). *Permudah Pelayanan, Kemenhub Sediakan Penerbitan Buku Pelaut Di 42 Lokasi*. <https://hubla.dephub.go.id/home/post/read/4641/permudah-pelayanan-kemenhub-sediakan-penerbitan-buku-pelaut-di-42-lokasi>
- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (n.d.). *Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online*. www.dephub.go.id
- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 11. <https://doi.org/10.26858/JIAP.V7I1.3435>
- Anwaruddin, A. (n.d.). *PASANG SURUT PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK*.
- Arfadila Melani. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai*.
- Badan Kebijakan Fiskal - Kementerian Keuangan dan OECD Luncurkan Survei Ekonomi Indonesia 2024: Fokus pada Digitalisasi dan Transisi Hijau. (n.d.). Retrieved February 16, 2025, from <https://fiskal.kemenkeu.go.id/baca/2024/11/26/4524-kementerian-keuangan-dan-oecd-luncurkan-survei-ekonomi-indonesia-2024-fokus-pada-digitalisasi-dan-transisi-hijau>
- Besse Sulis Nurulhidayah. (2024). *Analisis Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar
- Botutihe, N. (n.d.). *Publik : Jurnal Ilmu Administrasi Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*.
- Buku Pelaut Online*. (n.d.). Retrieved February 18, 2025, from https://repository.pip-semarang.ac.id/266/5/13%20BAB%20%20II%20SKRIPSI.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Ditjen Hubla Terapkan Layanan Online Pembuatan Buku Pelaut - INSA. (n.d.). Retrieved February 16, 2025, from <https://insa.or.id/ditjen-hubla-terapkan-layanan-online-pembuatan-buku-pelaut/>

- KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III PAREPARE. (n.d.). *Tugas dan Fungsi KSOP*. Retrieved February 12, 2025, from <https://hubla.dephub.go.id/ksopkendari/page/tugas-dan-fungsi>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Buku Pelaut Online, harusnya Selesai Sehari. (n.d.). Retrieved February 16, 2025, from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/buku-pelaut-online-harusnya-selesai-sehari>
- Kusumah, D. (2018). *Analisis Penerimaan Aplikasi Buku Pelaut Online (BPO) dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal Manajemen Sistem Informasi, Universitas Mulia
- NAUFAL HAKIM WIKUPRANATA. (2024). *ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT SECARA ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA*.
- Newswire - Espos.id. (2024, May 20). *Keren! Indonesia Punya Pelaut Terbanyak di Dunia - Espos.id | Espos Indonesia dari Solo untuk Indonesia*. https://news.espos.id/keren-indonesia-punya-pelaut-terbanyak-di-dunia-1925310?utm_source=chatgpt.com
- Nurfadilah, Yustiani Frastika, Iksan Saifudin, & Kris Wanto. (2024). *Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar*.
- RIZAL MUHAMMAD FIRDAUS. (2024). *ANALISIS PELAKSANAAN SIJIL ONLINE PADA MUTASI AWAK KAPAL DI PT BERLIAN LAJU TANKER TBK*. POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG.
- SETYAWAN, H. (2003). *ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Kantor Samsat di Kota Semarang)*.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*.
- Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2024). Peran Kualitas Layanan dan Customer Experience dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ) Agustus 2024* © All Right Reserved, 6(2), 120–134. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wmbj>

- Sunarto. (2014). *Sistem Informasi Buku Pelaut Dalam Pelayanan Publik di Bidang Kepelautan*. Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
- Tim Peneliti. (2022). *Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar*. Jurnal Transportasi Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara
- Tim Peneliti. (2021). *Analisis Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Secara Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya*. Skripsi, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
- Tim Peneliti. (2020). *Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online*. Jurnal PCSA, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta
- Tim Peneliti. (2021). *Analisis Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar
- Tim Peneliti. (2020). *Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar*. Jurnal Transportasi Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara
- Wijaya, F. M. T. (2023). *Persepsi Pelaut terhadap Sistem Buku Pelaut Online Menggunakan Analisis TAM (Studi Kasus di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Tahun 2023)*.
- Yogi Prima Muda. (2024). *STRATEGI CUSTOMER JOURNEY MAP UNTUK MENINGKATKAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA PRODUK HMNS PERFUME*.
- Yuli, L., Satriyo, G., Khoiruman, M. A., Komanireng, J. B., Niaga, K. P., Kepelabuhan, D., Banyuwangi, A. K., Abstrak, B., Kesyahbandaran, K., Pelabuhan, O., Iii, T., Wangi, T., & Otoritas, D. K. (2024). *PROSEDUR PELAYANAN BUKU PELAUT ONLINE PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III TANJUNG WANGI* (Vol. 6, Issue 1). <https://ejournal1.akaba-bwi.ac.id/ojs/index.php/discovery>.

L
A
M
P
I
R
A
N

PANDUAN WAWANCARA

Topik: “*Analisis Kualitas Layanan Dengan Customer Experience (CX) Mapping Dalam Pengurusan Buku Pelaut Online (Studi Kasus: Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare)*”

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Jabatan di Kapal :

B. Pertanyaan Wawancara

1. Identifikasi Personal Pelanggan

- a. Apakah anda pertama kali menggunakan layanan Buku Pelaut *Online*? Jika ya, apakah anda pelaut pemula? Jika tidak, apakah anda pelaut *professional*?
- b. Apakah anda pernah menggunakan jasa perantara dalam pengurusan Buku Pelaut *Online*?
- c. Seberapa mudah atau sulit proses pendaftaran dan pengajuan dokumen?
- d. Apakah ada kendala teknis saat mengakses sistem *online*? Jika ada, jelaskan.

2. Pemetaan Perjalanan Pelanggan (*Customer Journey*)

- a. Dari sumber mana anda mengetahui adanya Buku Pelaut *Online* ini? Jelaskan.

- b. Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan layanan dalam proses pengurusan Buku Pelaut?
- c. Bagaimana tingkat kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak berwenang terkait prosedur pengurusan Buku Pelaut?
- d. Bagaimana sikap dan respons petugas dalam membantu pengguna layanan?

3. Kendala dan Hambatan

- a. Apa saja kendala yang pernah Anda alami selama menggunakan layanan ini?
- b. Apakah Anda pernah mengalami kesalahan atau keterlambatan dalam pemrosesan dokumen? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya?

4) Perbaikan dan Optimalisasi Layanan

- a. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dari layanan Buku Pelaut *Online* agar lebih efektif?
- b. Apakah Anda memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare?