

Kualitas Layanan Inaportnet pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I

“Inaportnet” Service Quality in Harbormaster’s Office and Port Authority Class I

Eka Sukmawati ^{a,1}, Dian Lieska Ocviany ^{b,2}, Indarno Sugeng Rahardjo ^{c,3}, Mahardhika Andiansyah ^{d,4}, Marthaleina Ruminda ^{e,1}, Yosi Pahala ^{f,2}

^{a,b,c,d} Balai Besar Pendidikan Penyegaran dan Peningkatan Ilmu Pelayaran, Jakarta, Indonesia

^{e,f} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jl IPN No. 2, Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur, Indonesia

^{1*} sukrawatieka62@gmail.com; ^{2*} dian.ocviany@gmail.com; ^{3*} indarnosugeng33@gmail.com; ^{4*} dian.andiansyah@gmail.com; ^{5*} marthaleina@itltrisakti.ac.id; ^{6*} yopahala@yahoo.co.id;

*corresponding e-mail: -

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

This research aims at determining the quality of “Inaportnet” services by comparing service performance and service users’ expectations. A quantitative approach with Importance Performance Analysis (IPA) method was used with saturated sample of 23 respondents. The primary data was collected by distributing questionnaires. The analysis was carried out to determine the service performance suitability to the service users expectations which was described using IPA Matrix in the form of Cartesian diagram. The results show that the total level of conformity is 94.46%, therefore, the suitability of the overall service performance is still below the expectations of service users. However, judging by the Score Interpretation Guidelines, the level of service users’ suitability is already fulfilled. Gap Analysis was used to find out whether there was a gap in services at Banten Port by finding out the score differences between the performance value and the expectations value. The results of the Gap Analysis show that each item of the instruments is negative that means each instruments still needs to be reviewed and improved.

Keywords: inaportnet service quality, service users’ expectations, service performance, importance performance analysis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan Inaportnet dilihat dari kesesuaian kinerja layanan dan harapan pengguna jasa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Sampel berjumlah 23 responden yang merupakan sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan pengisian kuesioner. Analisis dilakukan untuk menentukan kesesuaian kinerja layanan terhadap harapan pengguna jasa yang digambarkan melalui IPA matriks dalam bentuk Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian total sebesar 94,46% sehingga kesesuaian antara kinerja layanan secara keseluruhan masih di bawah harapan pengguna jasa, akan tetapi dilihat dari Pedoman Interpretasi Skor tingkat kesesuaian pengguna jasa adalah sangat puas. *Gap analysis* digunakan untuk mengetahui apakah terdapat *gap* dalam pelayanan pada pelabuhan di Banten dengan cara mencari selisih nilai *performance* (kinerja) dan nilai *importance* (harapan). Hasil perhitungan *Gap Analysis* (*gap score*) menunjukkan bahwa setiap butir instrumen bernilai negatif, yang artinya bahwa masih perlu perbaikan dan peningkatan pada tiap butir instrument.

Kata kunci: harapan pengguna jasa, tingkat kesesuaian pengguna jasa, kesesuaian kinerja layanan, kualitas layanan inaportnet, kepuasan

A. Pendahuluan

Dalam rangka penerapan ASEAN *Single Window* (ASW), di Indonesia telah digulirkan *Indonesia National Single Window* (INSW) melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 tahun 2004 tentang Pengelola Portal INSW yang menetapkan bahwa operasional INSW dikelola oleh pengelola portal yang merupakan suatu badan di bawah Kementerian Keuangan, dengan Dewan Pengarah adalah para menteri yang diketuai oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian. Adapun tujuan dilaksanakan penerapan ASEAN *Single Window* (ASW) ini adalah untuk membangun pelaksanaan proses bisnis pada pelabuhan yang dilakukan secara digital.

INSW inilah yang kemudian menjadi harapan dalam peningkatan kegiatan ekspor impor di Indonesia. Dalam hal ini peran INSW dalam meningkatkan kegiatan ekspor-impor di pelabuhan sebagai pintu gerbang bisnis yang menggunakan sarana moda transportasi laut sangat dibutuhkan oleh Indonesia (Arifin, Taufiqulhakim, & Salsabila, 2020). Hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan ASW di Indonesia melalui INSW mampu meningkatkan efisiensi dan aktivitas ekspor impor melalui pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa langkah yang dilakukan pemerintah sudah sangat tepat. Guna menerapkan INSW tersebut, Kementerian Perhubungan ditunjuk untuk membangun Sistem Inaportnet yang merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet dan terintegrasi dalam bentuk sistem pelayanan terpadu bagi Sistem Informasi Kepelabuhanan dan Sistem Layanan Lalu-Lintas Angkutan Laut, dan akan berakhir setelah diterbitkannya Surat Persetujuan Berlayar oleh Syahbandar (*Port Clearance*) (Malisan & Tresnawati, 2019).

Peraturan Menteri Perhubungan nomor 157 tahun 2015 tentang Indonesia Port Net (Inaportnet) mencantumkan tentang regulasi terkait Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, dimana Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/*web service* terkait pelayanan kedatangan maupun

keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Selanjutnya proses bisnis pada kegiatan bongkar muat yang dilakukan di pelabuhan diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelabuhan sesuai dengan tujuan dibangunnya sistem Indonesia Port Net (Inaportnet) ini (Sirait & Thalib, 2020a).

Secara nasional, semenjak digulirkan sistem Inaportnet, sejak tahun 2008 sampai dengan tahun 2020 telah berpartisipasi 54 (lima puluh empat) pelabuhan di Indonesia dalam rangka menciptakan integrasi pelayanan operasional kapal dan barang di pelabuhan, di samping guna menjadi instrumen monitoring dan evaluasi untuk melakukan pembinaan dan pengembangan kinerja di seluruh Pelabuhan (Maryana, Ridhawati, & Astuti, 2019). Salah satu pelabuhan yang telah berkomitmen untuk menerapkan Inaportnet adalah Pelabuhan Banten, Jawa Barat.

Sejak diterbitkannya Surat Edaran Kepala KSOP Kelas I Banten nomor UM.006/1/10/ KSOP.Btn-21 tanggal 22 Oktober 2021 perihal Pemberlakuan Penerapan Inaportnet terhitung sejak tanggal 25 Oktober 2021, pada akhirnya sampai dengan tanggal 30 November 2021, sebanyak 65 (enam puluh lima) Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) sudah melakukan Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU) Inaportnet, namun sebanyak 23 (dua puluh tiga) yang siap menerapkan layanan Inaportnet.

Kualitas layanan digital dengan memanfaatkan teknologi internet dan aplikasi Inaportnet pada kantor otoritas pelabuhan utama Tanjung Priok, menunjukkan hasil yang 'cukup puas' dari pengguna Inaportnet (Sirait & Thalib, 2020b). Dengan demikian pengguna jasa memiliki tingkat kepuasan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kegiatan ekspor impor karena terpenuhinya harapan pengguna Inaportnet. Penelitian lain yang menitikberatkan pada persepsi dan harapan pengguna jasa layanan untuk mengetahui kepuasan atau kualitas layanan dilakukan oleh Puriningsih & Chairunnisa, (2010) yang mengukur kualitas layanan NSW di Pelabuhan Tanjung Priok. Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian

tentang Kualitas Layanan Inaportnet di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banten dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

Sebagai sebuah sistem dalam konsep sistem informasi kepelabuhanan, *Inaportnet* adalah otoritas tunggal yang menjalankan fungsi penerimaan dan penyebaran informasi kepada instansi-instansi pemerintah terkait serta pengendalian atas koordinasi antara instansi pemerintah di pelabuhan, agar hambatan dalam rantai logistik dapat diminimalkan dan dapat mempercepat pelayanan terhadap pengguna jasa khususnya untuk pelayanan kapal dan barang (Kurniawan et al., 2015). Dalam aktivitas ekspor impor di pelabuhan, peran sumber daya manusia dapat mendorong dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi *Inaportnet*. Peran tersebut menggambarkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam kurun waktu tertentu dalam menghasilkan produksi berupa barang dan jasa (Griffin, 2012.; Hariandja, 2012). Kapasitas dan kualitas SDM dalam menjalankan fungsinya, dapat diketahui dari *level of responsibility* dan kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya tersebut. Kemudian, tanggung jawab dapat dijabarkan dalam deskripsi jabatan yang diampu, yang merupakan dasar atau panduan untuk melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik. Deskripsi jabatan yang jelas, membantu pemangku jabatan melaksanakan tugasnya dengan baik (Mufidasari et al., 2019; Hidayat, 2019).

Aspek kompetensi biasanya sejalan dengan latar belakang pendidikan, banyaknya dan jenis pelatihan yang pernah diikuti, dan juga keterampilan yang dikenali dalam pelaksanaan tugas. Kompetensi adalah suatu karakteristik seseorang yang memiliki tidak hanya keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*), namun juga kemampuan (*ability*) dalam mengerjakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan (Azman, 2015; Rahman et al., 2018).

Aspek lain yang juga penting adalah umpan balik dari sebuah kinerja yaitu kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang dikemudian hari bermanfaat

untuk menentukan tujuan, jalur, rencana pengembangan karier dari SDM tersebut khususnya organisasi sebagai jenjang pendelegasian pekerjaan yang diraih seorang karyawan, divisi dengan mengandalkan kompetensi yang dimiliki dengan koridor yang telah ditetapkan oleh masing-masing perusahaan demi memastikan tujuan perusahaan tercapai. Dengan demikian, maka performa atau kinerja adalah wujud dari upaya yang dapat diraih seseorang atau suatu unit dalam institusi berdasarkan kewenangan dan tugasnya untuk memastikan bahwa perusahaan berada dalam jalurnya merealisasikan visi dan misi perusahaan dengan tetap berpegang teguh pada etika dan ketentuan hukum yang berlaku. Sistem manajemen kinerja adalah proses untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengevaluasi kinerja karyawan perusahaan. Organisasi harus menerapkan sistem manajemen kinerja yang baik agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara adil dan nyaman (Lusri & Siagian, 2017).

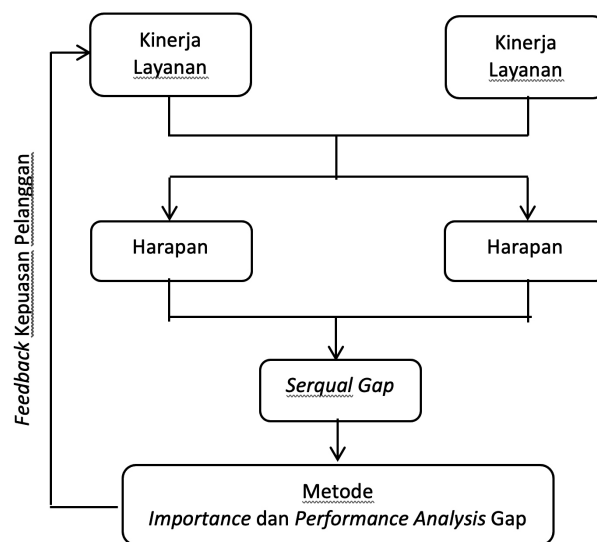
Selanjutnya, Kualitas layanan adalah keadaan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang terkait erat dan dinamis yang setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Perusahaan selalu berusaha melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan yang diimbangi dengan aspirasi konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Indrasari, 2019; Tjiptono & Chandra, 2016). Di sisi lain, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan (Abidi et al., 2014; Fosso et al., 2019; Rambat, 2001).

Dimensi kualitas atau jasa dapat dikelompokkan menjadi lima dimensi antara lain *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Kerangka pemikiran yang penulis sajikan seperti pada gambar di bawah didasarkan pada kualitas pelayanan terbentuk dari lima dimensi kualitas tersebut (Jeni et al., 2020; Lam & Parasuraman, 2018;

Parasuraman, Zeithaml. Valerie A.; Berry, 1985).

Gambar 1 menunjukkan kinerja berkaitan dengan aspek fungsional dan karakteristik utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan ketika menggunakan layanan jasa yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan layanan mengenai kompetensi, kecepatan, kemudahan perbaikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selanjutnya ada persepsi dan harapan yang mempengaruhi layanan yang diterima pelanggan menimbulkan

kesenjangan secara positif dan negatif sebagai ukuran dalam penyampaian layanan antara tingkat kesesuaian dengan yang dipersepsikan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada perbandingan antara persepsi dan harapan. Jadi kepuasan pelanggan perlu diamati dan diperhatikan serta dijadikan prioritas utama untuk mengelompokkan pengaruh yang optimal dari atribut pernyataan sebagai bentuk pengendalian perusahaan untuk dapat dipandang baik dari hasil pelayanan yang digunakan pelanggan.



Gambar 1 Kepuasan Pelanggan

B. Metode Penelitian

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan metode analisis datanya menggunakan *Importance dan Performance analysis* (IPA). Metode ini membandingkan antara kinerja layanan dengan harapan pengguna untuk mendapatkan kualitas layanan sesuai dengan lima dimensi pokok. Teknik pengumpulan data menggunakan survei dengan melakukan kunjungan dan pertemuan dengan supervisor operasional (operator) di lokasi Pelabuhan Banten, kemudian melakukan pengamatan aktivitas kerja yang dilakukan para operator. Selanjutnya melakukan pengisian kuesioner dengan 20 butir pernyataan yang diukur

menggunakan Skala Likert dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 23 responden yang berasal dari 23 TUKS yang berada dalam pengawasan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banten.(Ruminda et al., 2021; Santoso, 2015).

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil data yang diperoleh dari 23 responden, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir pada tingkat Diploma III dengan presentase 22% dan lama bekerja 6 – 10 tahun. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas butir instrumen. Uji validitas untuk variabel kinerja (*performance*) dan

harapan (*importance*) menunjukkan bahwa butir instrumen bernilai *r-hitung* lebih besar dari *r-tabel* (0.413). Uji reliabilitas untuk variabel kinerja (*performance*) bernilai 0.965, sedangkan reliabilitas untuk variabel harapan (*importance*) bernilai 0.978. Nilai tersebut lebih besar dari 0.6 sehingga memenuhi syarat uji reliabilitas.

Hasil penelitian untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja (*performace*) dan harapan (*importance*) disajikan dalam Tabel-1. Pada variabel kinerja layanan (X) dan variabel harapan pengguna jasa (Y) menunjukkan bahwa hasil dari rekapitulasi kuesioner bobot penilaian terendah pada butir no. 14 “petugas memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dalam menerapkan aplikasi Inaportnet” yaitu sebesar 0,88 dan 0,96.

Penilaian tertinggi kinerja layanan pada butir no. 1, 10, 11 dengan butir pernyataan “pelayanan yang diberikan petugas aplikasi Inaportnet yang ramah dan siap menolong”, “kemampuan petugas menjawab setiap pertanyaan pelanggan terkait aplikasi Inaportnet”, dan “pengetahuan dan kecakapan petugas dalam menggunakan aplikasi Inaportnet” sebesar 1,04. Penilaian tertinggi harapan pengguna jasa pada butir no. 4, 9, 17, dan 20 dengan butir pernyataan “pelayanan yang diberikan petugas yang cepat dan tepat”, “kemampuan petugas menggunakan aplikasi Inaportnet sehingga memberikan kepercayaan kepada pelanggan”, “penggunaan aplikasi Inaportnet yang mudah digunakan pelanggan”, dan “penataan fasilitas, peralatan, dan aplikasi pada pelabuhan Banten yang baik” sebesar 1,08.

Tabel-1. Kesesuaian kinerja (*performace*) dan harapan (*importance*)

Dimensi Layanan	Kode	Jumlah Kinerja	Jumlah Harapan	Rata-rata Kinerja (Xi)	Rata-rata Harapan (Yi)	% Rata-rata Tingkat Kesesuaian X dan Y
<i>Emphaty</i>	Emp1	104	106	1,04	1,06	98,11%
	Emp2	97	105	0,97	1,05	92,38%
	Emp3	102	107	1,02	1,07	95,32%
	Emp4	99	108	0,99	1,08	91,67%
	Jumlah			4,02	4,26	
<i>Responsiveness</i>	Res1	102	106	1,02	1,06	96,22%
	Res2	100	105	1,00	1,05	95,23%
	Res3	101	105	1,01	1,05	96,19%
	Res4	103	107	1,03	1,07	96,26%
	Jumlah			4,06	4,23	
<i>Reliability</i>	Rel1	103	108	1,03	1,08	95,37%
	Rel2	104	106	1,04	1,06	98,11%
	Rel3	104	106	1,04	1,06	98,11%
	Rel4	101	105	1,01	1,05	96,19%
	Jumlah			4,12	4,25	
<i>Assurance</i>	Ass1	100	106	1,00	1,06	94,33%
	Ass2	88	96	0,88	0,96	91,67%
	Ass3	97	106	0,97	1,06	91,50%
	Ass4	98	105	0,98	1,05	93,33%
	Jumlah			3,83	4,13	
<i>Tangible</i>	Tan1	98	108	0,98	1,08	90,74%
	Tan2	94	106	0,94	1,06	88,67%
	Tan3	98	105	0,98	1,05	98,11%
	Tan4	99	108	0,99	1,08	91,67%
	Jumlah			3,89	4,27	
TOTAL		1.992	2.114	99,60	105,55	94,46%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan analisis *gap* antara Kinerja Layanan (X) dengan Harapan Pengguna Jasa (Y) secara keseluruhan adalah 94,46% dengan *gap* positif sebesar 0,25, berarti tingkat kesesuaian total menunjukkan hasil di bawah 100% maka tingkat kesesuaian antara kinerja layanan secara keseluruhan sudah dianggap memuaskan dan memenuhi harapan pengguna jasa karena memiliki nilai rata-rata *gap* yang bernilai positif seperti pada Tabel-2. Berdasarkan hasil interpretasi skor pada tingkat kesesuaian pengguna jasa diperoleh hasil Sangat Puas atas kinerja pelabuhan di Banten.

Gap analysis digunakan untuk mengetahui apakah terdapat *gap* dalam pelayanan pada pelabuhan di Banten dengan cara mencari selisih nilai *performance* (kinerja) dan nilai *importance* (harapan). *Gap* yang dihasilkan dari perhitungan tersebut dapat merefleksikan tingkat kepuasan pelanggan yang terjadi. Jika dari hasil perhitungan nilai rentang memperoleh *gap* positif, maka ini berarti pelanggan merasa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Analysis* (*gap score*) menunjukkan bahwa setiap butir instrumen bernilai negatif, yang artinya bahwa masih perlu perbaikan dan peningkatan pada tiap butir instrumen. Untuk melihat butir instrumen mana yang paling dominan perlu ditingkatkan maupun butir instrumen yang tidak begitu penting untuk dikembangkan atau biasa-biasa saja menurut pelanggan, maka diperlukan Uji Beda dan matriks Diagram Kartesius.

Pada Tabel-2, dapat dilihat nilai kesenjangan (*gap score*) terendah namun positif terletak pada dimensi *reliability* yaitu tercatat 0,13. Hal ini menunjukkan pada unsur-unsur dimensi keandalan (*reliability*) telah dilaksanakan dengan baik seperti kemampuan dan keandalan sistem untuk menyediakan jasa layanan terpercaya serta kemampuan untuk menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan pengguna jasa Inaportnet. Namun pada presentase tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja, dimensi keandalan (*reliability*) memiliki nilai presentase yang paling tinggi yaitu 96,95%, yang menunjukkan harapan pengguna jasa Inaportnet yang merupakan kepentingan pengguna jasa Inaportnet, telah terpenuhi dan rata-rata presentase tingkat kesesuaian pada penelitian ini memiliki nilai sebesar 94,46%. (Malisan & Tresnawati, 2019; Ruminda et al., 2021)

Disamping itu nilai kesenjangan (*gap score*) yang paling tinggi dan positif pada penelitian ini adalah berada pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa elemen jaminan pengguna jasa Inaportnet yang dilaksanakan dengan baik, seperti kompetensi dan keramahan untuk menjamin kepercayaan pengguna jasa Inaportnet, dan kesopanan karyawan untuk menjamin kepercayaan pengguna jasa Inaportnet, dianggap memenuhi keinginan dan harapan pengguna jasa Inaportnet.

Hasil uji beda menunjukkan angka 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari *p-value* ($\text{sig} = 0,000 < \text{p-value} = 0,05 \rightarrow \text{Ha accepted}$) sehingga terdapat perbedaan antara kepentingan dan kepuasan pengguna jasa,

Tabel 2 *Gap Analysis* Kinerja Layanan dan Harapan Pengguna Jasa

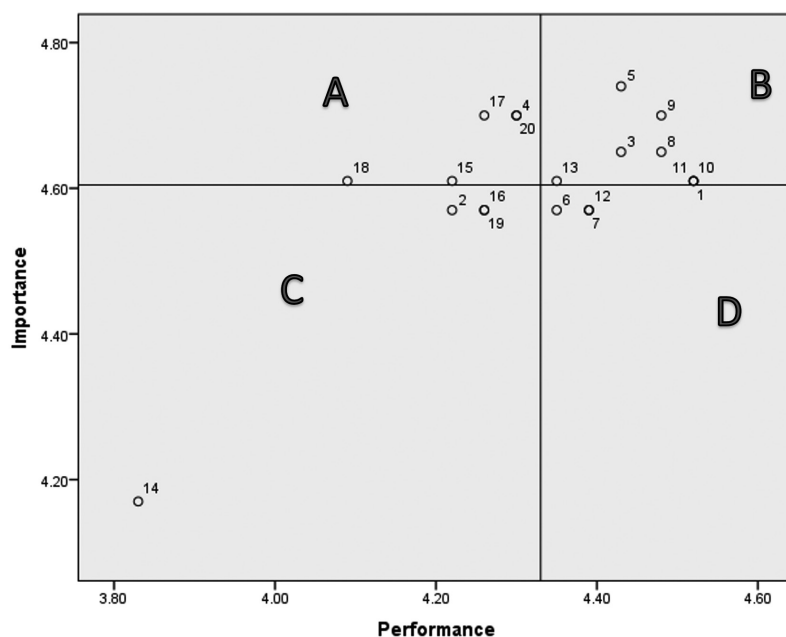
Dimensi Tingkat Kepuasan	Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap	Prosentasi Tingkat Kesesuaian
<i>Emphaty</i>	4,02	4,26	0,24	94,37%
<i>Responsiveness</i>	4,06	4,23	0,17	95,98%
<i>Reliability</i>	4,12	4,25	0,13	96,95%
<i>Assurance</i>	3,83	4,13	0,30	92,71%
<i>Tangible</i>	3,89	4,27	0,38	92,30%
Rata-rata	3,98	4,23	0,25	94,46%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

yang dapat disimpulkan penyedia layanan telah memberikan kinerja yang baik pada pengguna jasa.

Diagram Kartesius menunjukkan hasil 5 (lima) item berada di kuadran A yaitu nomor 4, 15, 17, 18, 20 “Pelayanan yang diberikan petugas cepat dan tepat, Petugas mudah dihubungi pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan dalam menerapkan aplikasi inaportnet, Penggunaan aplikasi

Inaportnet yang mudah digunakan pelanggan, tersedianya peralatan dan perlengkapan kerja serta sarana yang modern dalam menerapkan aplikasi Inaportnet. Penataan fasilitas, peralatan dan aplikasi pada pelabuhan Banten yang baik.” Oleh karena itu mempengaruhi kepuasan pelanggan dan termasuk elemen pelayanan yang dianggap penting, namun Pelabuhan Banten tidak melaksanakannya sesuai dengan keinginan pengguna jasa.



Gambar 2 Importance Performance Analysis (IPA) Matriks

Kuadran B terdapat 7 item yaitu nomor 3, 5, 8, 9, 10, 11, 13 “Memperlakukan pelanggan/pengguna dengan tidak diskriminatif, Kemampuan petugas untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul dalam penerapan aplikasi Inaportnet, Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan, Kemampuan petugas menggunakan aplikasi Inaportnet sehingga memberikan kepercayaan kepada pelanggan, Kemampuan petugas menjawab setiap pertanyaan pelanggan terkait aplikasi Inaportnet, Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan dalam menggunakan aplikasi Inaportnet, Pengetahuan dan kecakapan petugas dalam menggunakan aplikasi Inaportnet.” Sehingga hal hal tersebut telah berhasil terlaksana

oleh Pelabuhan Banten dan patut untuk dipertahankan.

Untuk Kuadran C yaitu ada 4 Item nomor 2, 14, 16, 19 “Ketepatan waktu dalam pelayanan dan jam kerja petugas, Petugas memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dalam menerapkan aplikasi Inaportnet, Petugas bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan pelanggan dalam menerapkan aplikasi Inaportnet, Kebersihan dan kerapian lingkungan kerja yang mendukung penerapan aplikasi Inaportnet” Sehingga hal-hal tersebut kurang penting pengaruhnya bagi Pengguna Jasa dan pelaksanaannya juga biasa-biasa saja.

Kuadran D ada 4 yaitu item nomor 1, 6, 7, 12 “Pelayanan yang diberikan petugas aplikasi Inaportnet yang ramah dan siap

menolong, Kemampuan petugas untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pelanggan/pengguna aplikasi Inaportnet, Petugas selalu merespon pelanggan yang menggunakan aplikasi Inaportnet, Petugas selalu melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan”, sehingga hal-hal tersebut mempengaruhi pengguna jasa tetapi kurang penting bagi pengguna jasa karena pelaksanaannya terlalu berlebihan. Bagaimanapun, pengguna jasa sangat puas atas Kinerja Pelayanan Pelabuhan Banten.

D. Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Percepatan perkembangan aliran data/informasi elektronik (*database*) pada pelabuhan di Banten yang didukung dengan adanya sistem Inaportnet serta teknologi perangkat yang digunakan oleh TUKS akan mempercepat proses bisnis pada pelabuhan di Banten.

Tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan kepentingan pengguna jasa diperoleh kesenjangan (*gap*) yang tertinggi pada dimensi *tangible* yang terdapat pada butir pernyataan no.18 mengenai “Tersedianya peralatan dan perlengkapan kerja serta sarana yang modern dalam menerapkan aplikasi inaportnet”. Meskipun demikian, perolehan persentase pada tingkat kesesuaian adalah sebesar 91,61% dimana hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Layanan aplikasi Inaportnet sudah “sangat puas”. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.

Penelitian ini terbatas pada kualitas layanan Inaportnet pada Pelabuhan Kelas I Banten dengan jumlah responden sebanyak 23 TUKS. Penelitian selanjutnya dapat juga dikembangkan dengan lokasi dan menggunakan metode penelitian yang berbeda dengan cakupan responden yang lebih luas.

E. Daftar Pustaka

Abidi, H., De Leeuw, S., & Klumpp, M. (2014). Humanitarian supply chain performance

management: A systematic literature review. *Supply Chain Management*, 19, 592–608. <https://doi.org/10.1108/SCM-09-2013-0349>

Azman, T. (2015). Analisis Komitmen Organisasi, Kesiapan Sumberdaya Manusia, Infrastruktur Serta Sistem Informasi Dalam Menerapkan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrua. *Sorot*, 10(1), 131. <https://doi.org/10.31258/sorot.10.1.3210>

Fosso Wamba, S., Akter, S., Trinchera, L., & de Bourmont, M. (2019). Turning information quality into firm performance in the big data economy. *Management Decision*, 57(8), 1756–1783. <https://doi.org/10.1108/MD-04-2018-0394>

Griffin, R. (n.d.). Sumber Daya Manusia. In 2012.

Hariandja, M.T.E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Hidayat, Eko Nur, (2019). *UPAYA MENGOPTIMALKAN IMPLEMENTASI APLIKASI INAPORTNET*. Politeknik Bumi Akpelni

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Jamilah Arifin, Muhammad Akbar Taufiqulhakim, Triss Velinta Salsabila. (2020). *the Implementation of Asean Single Window in Indonesia As an Effort To Facilitated the Flow of Import and Export in Indonesia*. January, 0–21.

Jeni, F. A., Mutsuddi, P., Das, S., & Momotaj. (2020). The Impact of Rewards on Employee Performance: A Study of Commercial Banks in Noakhali Region. *Journal of Economics, Management and Trade*, 6(2), 28–43. <https://doi.org/10.9793/JEMT/2020/v26i930288>

Kurniawan, A., Seminar, K. B., Iskandar, B. H., & Nasution, S. (2015). Studi Kelayakan Inaportnet dan Strategi Pengembangan e-business di Pelabuhan Makassar Feasibility Study of Inaportnet and e-business Development *Researchgate.Net*, 345–356.

Lam, S. Y., & Parasuraman, A. (2018). Individual-Level Determinants of

- Consumers' Adoption and Usage of Technological Innovations. *Review of Marketing Research*, 151–176. <https://doi.org/10.4324/9781315088730-5>
- Lusri, L., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT . Borwita Citra Prima Surabaya. *Agora*, 5(1), 2–8.
- Malisan, J., & Tresnawati, W. (2019). Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 31(2), 67–74. <https://doi.org/10.25104/warlit.v31i2.1267>
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 162–179.
- Mufidasari, A., Octavian, A., & Herlina, S. (2019). Implementasi sistem pengamanan informasi dalam aplikasi inaportnet untuk maritime cyber security information security system implementation in inaportnet for maritime cyber security. *Jurnal Keamanan Maritim*, 5(1), 1–12. <http://139.255.245.7/index.php/KM/article/view/383>
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., & Berry, L. L. (1985). 1985_A conceptual of service quality_Parasuraman-Zeithaml. In *Journal of Marketing: Vol. Vol. 49* (pp. 41–50).
- Puriningsih, F. S., & Chairunnisa. (2010). *Feronika Sekar Puriningsih **. 22(September), 921–937.
- Qu, Z., Wang, Y., Wang, S., & Zhang, Y. (2013). Implications of online social activities for e-tailers' business performance. *European Journal of Marketing*, 47(8), 1190–1212. <https://doi.org/10.1108/03090561311324282>
- Rahman, A., Ruminda, M., & Yuliantini, Y. (2018). *Analysis of the Correlation Between Safety Management and Marine Inspector Control With the Voyage Safety of Mt. Marlin 8*. 147(Grost), 156–162. <https://doi.org/10.2991/grost-17.2018.14>
- Rambat, L. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*.
- Ruminda, M., Herdian, T., & Lambert, F. (2021). *Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelanggan pada Terminal Peti Kemas Tanjung Priok Level Of Customer Performance And Expectations At Tanjung Priok Container Terminal*. 7(1), 97–108.
- Santoso, S. B. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (Ipa) Pada Situs Kaskus. *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus, September*.
- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020a). Analisis Kualitas Layanan Inaportnet Dikantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode Servqual Dan Qfd. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82–96. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i1.2409>
- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020b). ANALISIS KUALITAS LAYANAN INAPORTNET DIKANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82–96. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i1.2409>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfation* (4th ed.). Andi Publisher.

