

Kualitas Pelayanan Elektronik Berkontribusi Terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran Nasional Melalui Tata Kelola Pelayanan

by Taufik Akbar

Submission date: 26-Sep-2022 02:19PM (UTC+0700)

Submission ID: 1909238659

File name: 26.09.2022._artikel_AKBAR._PARAPHRASE.docx (118.17K)

Word count: 3293

Character count: 23186

Kualitas Pelayanan Elektronik Berkontribusi Terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran Nasional Melalui Tata Kelola Pelayanan

The Quality of Electronic Services Contributes to the Satisfaction of National Shipping Companies Through Service Governance

Taufik Akbar^{a,1*}, Asep Suparman^{a,2}, Sandriana Marina^{a,3},
Edhie Budi Setiawan^{a,4}, Rully Indrawan^{a,5}

^aTTL Trisakti

¹taufikkbr@gmail.com, ²suparman1501@gmail.com, ³sandriamarina09@gmail.com,

⁴edhie.budi@gmail.com, ⁵rullyindrawan26@gmail.com

*corresponding e-mail

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

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the contribution of SIMLALA electronic services and service governance to the satisfaction of shipping companies. Some of the main problems are the limited number of SIMLALA service operators, lack of satisfaction of shipping companies with the quality of SIMLALA electronic services, Directorate of Sea Traffic and Transportation, Inadequate governance of marine traffic services, Directorate of Sea Traffic and Transportation. This study uses path analysis with 133 samples of shipping companies taken by random sampling. The findings of this study are that the Directorate of Sea Traffic and Transportation issues an accelerative policy to support the improvement of the quality of SIMLALA electronic services. The Directorate of Sea Traffic and Transportation also issued specific policies to better manage the governance of sea traffic services. The Directorate of Sea Traffic and Transportation must try to improve and improve the quality of SIMLALA electronic services in order to make a greater contribution to the satisfaction of shipping companies.

Keywords: Electronic Service Quality, Service Governance, Company Satisfaction, Shipping Company.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kontribusi pelayanan elektronik SIMLALA dan tata kelola pelayanan terhadap kepuasan perusahaan pelayaran. Beberapa permasalahan utamanya adalah terbatasnya operator layanan SIMLALA, kurangnya kepuasan perusahaan pelayaran terhadap kualitas pelayanan elektronik SIMLALA Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut, kurang memadainya tata kelola pelayanan lalu lintas laut. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan 133 sampel perusahaan pelayaran yang diambil secara random sampling. Temuan penelitian ini adalah diterbitkannya kebijakan akseleratif untuk menunjang perbaikan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA. Kebijakan spesifik juga diterbitkan untuk mengelola tata kelola pelayanan lalu lintas laut agar lebih baik. Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut harus berusaha memperbaiki dan menyempurnakan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA agar memberikan kontribusi yang lebih besar pada kepuasan perusahaan pelayaran.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan elektronik, Tata Kelola Pelayanan, Kepuasan Perusahaan, Perusahaan Pelayaran

A. Pendahuluan

Dalam kenyataannya, masih terdapat sejumlah masalah terkait dengan kepuasan masyarakat yaitu perusahaan pelayaran antara lain: kurangnya kepuasan perusahaan pelayaran terhadap kualitas pelayanan elektronik SIMLALA Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut (Ditlala) Kementerian Perhubungan, kurang maksimalnya kualitas pelayanan elektronik berbasis website SIMLALA, kurang memadainya tata kelola pelayanan lalu lintas laut Ditlala, terbatasnya operator pelayanan elektronik SIMLALA Ditlala, tidak stabilnya jaringan internet yang digunakan dalam pelayanan elektronik SIMLALA Ditlala, dan belum adanya regulasi tentang pelayanan elektronik SIMLALA. Mengacu pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini, yakni: (1) Kurangnya kepuasan perusahaan pelayaran terhadap kualitas pelayanan elektronik SIMLALA, (2) Kurang maksimalnya kualitas pelayanan elektronik berbasis website SIMLALA, (2) Kurang memadainya tata kelola pelayanan lalu lintas laut, (3) Terbatasnya operator pelayanan elektronik SIMLALA (4) Tidak stabilnya jaringan internet yang digunakan dalam pelayanan elektronik SIMLALA dan (5) Belum adanya regulasi tentang pelayanan elektronik SIMLALA.

Penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini adalah (Li & Suomi, 2009) yang mengukur kualitas layanan elektronik dengan modifikasi SERVQUAL instrumen. (Siwantara, 2011) dengan penelitian dilakukan di Indonesia menggunakan indikator kepuasan seperti fitur desain, kualitas desain, dan kemudahan akses. Pada penelitian (Heryana & Dewi, 2013) mengenai pelaksanaan tata kelola pemerintahan dan berdasarkan sebagian butir pernyataan termasuk dalam kategori sangat baik. Penelitian lainnya, (Yusuf, 2021), mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik tercermin dari akuntabilitas, daya tanggap, orientasi terhadap indikator pelayanan dan efisiensi yang akan meningkatkan kepuasan publik.

Pelayanan menurut (Tjiptono, 2014) merupakan kumpulan berbagai bagian perangkat atas suatu produk layanan atau jasa yang akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atas jasa layanan tersebut sesuai kebutuhannya. Menjaga kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan sikap penumpang (Dell'Olivo et al., 2017). Dalam hal kualitas layanan, perencanaan dan implementasi metodologi dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi kontribusi pelayanan angkutan bus kualitas pada permintaan

penumpang (Berežný & Konečný, 2017). Kajian lain memberikan unsur-unsur yang diperlukan untuk berhasil mempertimbangkan pertimbangan jalan keselamatan ke dalam desain dan pengoperasian sistem busway masa depan (Duduta et al., 2012). Melalui pendapat lainnya, (Rowley, 2006), menjelaskan bahwa pelayanan elektronik merupakan usaha yang pengirimannya di mediasi oleh teknologi informasi. Selain itu (Santos, 2003) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan semakin diakui sebagai aspek penting dari perdagangan elektronik (*e-commerce*). Kualitas *e-service* dinyatakan seperti seberapa jauh bahwa *website* dapat memfasilitasi secara efisien dan efektif dalam hal belanja, pembelian dan pengiriman produk dan layanan (Zeithaml et al., 2002).

Menurut pendapat (Lai & Chen, 2011; Parasuraman, 2009, 2010; Swoboda et al., 2007), menjelaskan bahwa penilaian kualitas pelayanan merupakan suatu pertimbangan atau sikap yang ditimbulkan atas dasar adanya keunggulan (*superiority*) dari pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan pendapat (Lovelock & Wirtz, 2011; Zeithaml et al., 2002), bahwa kualitas berkontribusi untuk bermacam kebutuhan yang ada, melalui lima dimensinya adalah, kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). sedangkan (Lau et al., 2013) menyatakan bahwa dimensi tangibilitas, tanggung jawab, keandalan, dan jaminan berkontribusi lebih signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi empati berkontribusi paling tidak signifikan.

Berdasarkan uraian teori tersebut, dapat disintesiskan bahwa kualitas pelayanan elektronik (*e-service*) adalah kemampuan suatu jasa dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelayanan.

Secara umum istilah tata kelola biasanya berkaitan dengan perusahaan, korporasi atau organisasi. Menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (FCGI), tata kelola perusahaan ialah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya (Hery, 2010). Tata kelola perusahaan menurut *Codbury Report* merupakan hubungan antara pemegang saham, dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya sehubungan dengan hak-hak dan tanggung jawab mereka (Sedarmayanti, 2012). Tata kelola perusahaan merupakan suatu sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha untuk menaikan nilai saham, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada *stakeholders*, karyawan dan perusahaan pelayanan sekitar (Tunggal, 2012). Selain itu tata kelola perusahaan diartikan sebagai suatu sistem yang mengatur hubungan peran dewan komisaris, peran direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata kelola perusahaan yang baik juga disebut sebagai proses yang transparan atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaiannya dan penilaian kinerjanya (Agoes, 2011).

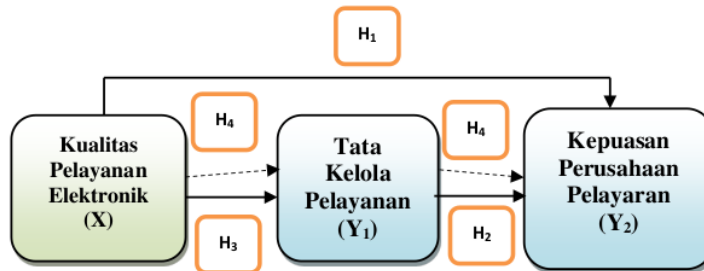
Berdasarkan uraian beberapa teori tersebut, maka tata kelola pelayanan lalu lintas laut merupakan sistem yang mengelola proses pengendalian lalu lintas bagi operasional dan pelayanan kapal.

Kepuasan merupakan perasaan yang menyenangkan setelah membandingkan kinerja yang berkaitan dengan harapan konsumen (Kotler, 2018; Kotler & Keller, 2016; Zeithaml et al., 2013). Menurut (Lovelock & Wirtz, 2011) kepuasan merupakan sikap seseorang yang tercermin dan berdasarkan dari pengalamannya. Mowen mengatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya (Tjiptono, 2018). Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu. Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing (Parasuraman, 2009).

Berdasarkan uraian teori tersebut, maka dapat disintesiskan bahwa kepuasan perusahaan pelayanan adalah tingkat perasaan atau tanggapan emosional positif maupun negatif manajemen

perusahaan pelayaran terhadap keseluruhan pengalaman atas pelayanan dan produk yang diberikan Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.

Konseptual Penelitian



Gambar 1 Konseptual Penelitian

Berdasarkan deskripsi teoretik, kajian pustaka yang bersumber dari hasil penelitian yang relevan dan kerangka pikir dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁. Kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung terhadap kepuasan perusahaan pelayaran.

H₂. Tata kelola pelayanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan perusahaan pelayaran.

H₃. Kualitas pelayanan pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung terhadap tata kelola pelayanan.

H₄. Kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi tidak langsung terhadap kepuasan perusahaan pelayaran dengan mediasi tata kelola pelayanan.

B. Metode Penelitian

Terdapat tiga variabel laten dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan elektronik SIMLALA sebagai variabel bebas. Kualitas pelayanan elektronik SIMLALA sebagai variabel bebas serta tata kelola pelayanan sebagai variabel intervening dan kepuasan perusahaan pelayaran sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei kepada 133 responden perusahaan pelayaran dan dianalisis menggunakan pendekatan model *Path Analysis* dengan program SPSS. Pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah ada hubungan antara masing-masing variabel berdasarkan hasil pengujian yaitu hasil regresi yang berkontribusi antara kualitas pelayanan elektronik SIMLALA, tata kelola pelayanan dan kepuasan perusahaan pelayaran menggunakan *t-test*.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Hipotesis

Kontribusi Langsung Tata Kelola terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran

Koefisien jalur secara positif sebesar 0,493 menunjukkan perbaikan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA dapat menyebabkan peningkatan kepuasan perusahaan pelayaran. Nilai t_{hitung} sebesar 6,669 > nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan sebesar 2,354, maka kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayaran.

Kontribusi Langsung Tata Kelola Pelayanan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran

Koefisien jalur secara positif sebesar 0,312 menunjukkan perbaikan tata kelola pelayanan akan diikuti peningkatan kepuasan yang menghasilkan penyempurnaan tata kelola pelayanan akan diikuti peningkatan kepuasan perusahaan pelayaran. Nilai t_{hitung} sebesar 4,223

> nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan sebesar 2,354, maka tata kelola pelayanan berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayanan.

Kontribusi Langsung Kualitas Pelayanan Elektronik SIMLALA terhadap Tata Kelola Pelayanan

Koefisien jalur secara positif sebesar 0,562 menunjukkan perbaikan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA dapat meningkatkan tata kelola pelayanan. Nilai t_{hitung} sebesar 7,772 > nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan sebesar 2,354, maka kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung positif signifikan terhadap tata kelola pelayanan.

Kontribusi Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Elektronik SIMLALA terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayanan dengan Mediasi Tata Kelola Pelayanan

Koefisien jalur secara positif sebesar 0,370 menghasilkan penyempurnaan kualitas pelayanan elektronik dengan dimediasi oleh tata kelola pelayanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan perusahaan pelayanan. Nilai t_{hitung} sebesar 3,69 > nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan sebesar 1,656, maka kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi secara tidak langsung positif signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayanan dengan tata kelola pelayanan sebagai variabel mediasi.

Nilai total koefisien jalur dan uji t berkontribusi langsung dan tidak langsung pada kualitas pelayanan elektronik SIMLALA terhadap kepuasan perusahaan pelayanan yang dimediasi tata kelola pelayanan dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1 Rangkuman Koefisien Jalur dan Uji t Kontribusi Langsung, Tidak Langsung, dan Total

No.	Kontribusi Variabel	Kontribusi Kausal			
		Langsung		Tidak Langsung (Y_1)	
		Koefisien Jalur	t_{hitung}	Koefisien Jalur	Z_{hitung}
1	Y_2 atas X	0,493	6,669**		
2	Y_2 atas Y_1	0,312	4,223**	0,175	3,69**
3	Y_1 atas X	0,562	7,772**		

** Koefisien jalur sangat signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,01$)

Dari rangkuman tersebut diperoleh dua persamaan struktural yaitu; $Y_2 = 0,493 + 0,312 + e$. Artinya, koefisien struktural kualitas pelayanan elektronik SIMLALA dan variabel tata kelola pelayanan untuk kepuasan perusahaan pelayanan masing-masing 0,493 dan 0,312. Persamaan struktural kedua yaitu, $Y_1 = 0,562 + e$. Artinya, koefisien struktural kualitas pelayanan elektronik SIMLALA untuk kepuasan perusahaan adalah 0,562.

Pembahasan

Pelayanan Elektronik SIMLALA, Tata Kelola dan Kepuasan Perusahaan Pelayanan

Beberapa atribut kualitas pelayanan yang kurang antara lain: aplikasi pelayanan elektronik, sistem informasi secara online, dan aspek keamanan pada aplikasi pelayanan

elektronik secara online Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut dapat dipercaya. Namun demikian ada juga atribut-atribut yang sudah cukup memadai, misalnya: kemudahan aplikasi pelayanan elektronik secara online mudah diakses dan berfungsi dengan baik. Hal ini menunjukkan fakta empirik bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA memerlukan perbaikan secara serius, terutama pada atribut-atribut yang masih kurang memadai. Atribut-atribut yang memadai dan karena itu perlu dipertahankan dan dipelihara dengan secara berkelanjutan antara lain: informasi pelayanan pelayanan elektronik secara online dapat diakses dengan mudah, aparatur mempunyai kompetensi sesuai tugasnya, dan aparatur bertanggung jawab atas pelayanan lalu lintas laut. Namun ada sejumlah atribut yang masih kurang memadai sehingga perlu diperbaiki, misalnya: Ditlala menyediakan informasi pelayanan lalu lintas laut secara terbuka, aparatur mengindahkan nilai-nilai etika dalam bekerja, dan aparatur juga melakukan pengambilan keputusan secara independen sesuai kewenangannya.

Hasil penelitian (Li & Suomi, 2009) menunjukkan bahwa kondisi kualitas pelayanan elektronik SIMLALA pada level sedang jika ditinjau berdasarkan beberapa indikator penelitiannya. Sebagaimana kualitas pelayanan elektronik, kondisi kepuasan perusahaan pelayanan jika dilihat dari perspektif dimensi: fitur produk, kualitas produk, dan kemudahan diakses (Siwantara, 2011) juga baru dalam tahap sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan perusahaan pelayanan perlu ditingkatkan, terutama melalui kualitas pelayanan elektronik SIMLALA dan tata kelola pelayanan. Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

Kualitas Pelayanan Elektronik SIMLALA dan Kepuasan Perusahaan Pelayanan

Hasil penelitian ini secara empirik membuktikan bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayanan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA sangat penting dan menentukan kepuasan perusahaan pelayanan. Kepuasan perusahaan pelayanan dalam memanfaatkan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA yang diberikan Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut melalui internet (*website*) sangat penting. Jika kualitas pelayanan elektronik SIMLALA (*e-service*) yang disertai dengan beberapa dimensi tersebut dengan manajemen yang baik, maka akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan perusahaan pelayanan, yaitu tingkat perasaan atau tanggapan emosional positif maupun negatif pelanggan terhadap keseluruhan pengalaman atas pelayanan dan produk yang diberikan produsen dilihat berdasarkan indikator: fitur produk, kualitas produk, kemudahan diakses.

Hasil ini selaras dan sesuai dengan hasil penelitian Yusuf (2021) bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berpengaruh terhadap kepuasan perusahaan pelayanan. Penelitian yang dilakukan di Turki, menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki efek positif pada kepuasan (Yildiz, 2017). Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

Tata Kelola Pelayanan dan Kepuasan Perusahaan Pelayanan

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tata kelola pelayanan berkontribusi langsung secara positif signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayanan. Maka, tata kelola pelayanan sangat penting bagi kepuasan perusahaan pelayanan. Tata kelola pelayanan terkondisikan dengan memadai, maka hasilnya akan dapat memberikan dampak positif pada peningkatan kepuasan perusahaan pelayanan, yakni tingkat perasaan atau tanggapan emosional positif maupun negatif pelanggan terhadap keseluruhan pengalaman atas pelayanan dan produk yang diberikan produsen yang terlihat pada fitur produk, kualitas produk, kemudahan diakses.

Hasil ini selaras dan sesuai dengan hasil (Zhang & Bartol, 2010) bahwa tata kelola berkontribusi terhadap kepuasan perusahaan pelayanan. Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

Kontribusi Langsung Kualitas Pelayanan Elektronik SIMLALA dan Tata Kelola Pelayanan

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung positif signifikan terhadap tata kelola pelayanan. Hasil temuan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA sangat penting bagi tata kelola. Salah satu faktor yang menentukan tata kelola ialah kualitas pelayanan elektronik SIMLALA (*e-service*), yaitu kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang termanifestasi dalam sejumlah indikator seperti dengan indikator: *ease of use*, *website design*, *reliability*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *empathy*; *xperience* dan *trust*. Ketika kualitas pelayanan elektronik SIMLALA (*e-service*) berupa sejumlah indikator yang dimilikinya seperti disebutkan di atas dalam kondisi yang sangat baik.

Hasil penelitian ini sesuai dan selaras dengan kajian (Pratiwi, 2013) bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi terhadap tata kelola pelayanan. Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka penelitian ini mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

Kontribusi Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Elektronik SIMLALA dan Kepuasan Perusahaan Pelayaran dengan Tata Kelola Pelayanan sebagai yang memediasi

Kajian penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi tidak langsung positif signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayaran yang dimediasi tata kelola pelayanan. Temuan penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA menjadi faktor utama kepuasan perusahaan pelayaran untuk berkontribusi yang dimediasi tata kelola pelayanan. Maka, kualitas pelayanan elektronik SIMLALA yang tercermin dalam *ease of use*, *website design*, *reliability*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *empathy*; *xperience* dan *trust* dalam kondisi memadai.

Maka, hasil penelitian ini sejalan, dengan kajian yang lalu bahwa kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi terhadap kepuasan perusahaan pelayaran yang dimediasi tata kelola pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, maka temuan kajian ini mendukung beberapa temuan penelitian sebelumnya.

Kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayaran. Temuan penelitian ini memberikan indikasi bahwa perbaikan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA dapat meningkatkan kepuasan perusahaan pelayaran. Tata kelola pelayanan berkontribusi langsung positif signifikan terhadap kepuasan perusahaan pelayaran. Temuan ini memberikan indikasi bahwa perbaikan tata kelola pelayanan dapat meningkatkan kepuasan perusahaan pelayaran. Kualitas pelayanan elektronik SIMLALA berkontribusi langsung positif signifikan terhadap tata kelola pelayanan. Temuan ini memberikan indikasi bahwa perbaikan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA dapat meningkatkan tata kelola pelayanan.

D. Simpulan

Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut mengeluarkan kebijakan akseleratif untuk menunjang perbaikan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA. Sebagai bahan pertimbangan, pengambilan kebijakan dapat menggunakan temuan penelitian ini, terutama pada aspek-aspek krusial pada kuesioner kualitas pelayanan SIMLALA yang direspon kurang optimal oleh responden yang mewakili perusahaan pelayaran. Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut RI mengeluarkan kebijakan spesifik untuk mengelola tata kelola pelayanan lalu lintas laut agar lebih baik. Sebagai bahan pertimbangan, pengambilan kebijakan dapat memanfaatkan temuan penelitian ini, khususnya aspek-aspek krusial yang tercermin pada butir-butir kuesioner

tata kelola pelayanan yang direspon kurang maksimal oleh responden yang mewakili perusahaan pelayaran.

Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut hendaknya berusaha memperbaiki dan menyempurnakan kualitas pelayanan elektronik SIMLALA agar memberikan kontribusi yang lebih besar pada kepuasan perusahaan pelayaran. Upaya ke arah itu dapat ditempuh melalui serangkaian perbaikan melalui beberapa indikator kualitas pelayanan elektronik SIMLALA, dengan prioritas pada butir-butir kuesioner kualitas pelayanan elektronik SIMLALA yang direspon kurang maksimal oleh respondennya. Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut hendaknya mempertahankan dan bahkan memperbaiki tata kelola pelayanan lalu lintas laut agar memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap kepuasan perusahaan pelayaran.

E. Daftar Pustaka

- Agoes, S. (2011). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Berežný, R., & Konečný, V. (2017). The impact of the quality of transport services on passenger demand in the suburban bus transport. *Procedia Engineering*, 192, 40–45.
- Dell’Olio, L., Ibeas, A., de Ona, J., & de Ona, R. (2017). *Public transportation quality of service: Factors, models, and applications*. Elsevier.
- Duduta, N., Adiazola, C., Hidalgo, D., Lindau, L., & Jaffe, R. (2012). Understanding road safety impact of high performance Bus Rapid Transit and busway design features. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2317(1), 8-14.
- Hery. (2010). *Portrait of the Internal Audit Profession (In Private & State-Owned Companies Leading)*. Bandung: Alfabeta.
- Heryana, T., & Dewi, S. K. (2013). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 38–49.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. New York: Pearson Education International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 th Eds.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall International.
- Lai, W.-T., & Chen, C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers - The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003>
- Lau, M. M., Cheung, R., Lam, A. Y., & Chu, Y. T. (2013). Measuring service quality in the banking industry: a Hong Kong based study. *Contemporary Management Research*, 9(3), 263.
- Li, H., & Suomi, R. (2009). A Proposed Scale for Measuring E-service Quality. *International Journal of U- and e-Service, Science and Technology*, 2(1), 1–10.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Eds.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Parasuraman, A. (2009). *Service Quality : A Conceptual Framework for Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice*. New York: Msi Monograph.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 277-286.
- Pratiwi, Y. (2013). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(1), 72360.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339–359. <https://doi.org/10.1108/10662240610673736>

- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233–246.
<https://doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance: Good Governance & Good Corporate Governance: Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Swoboda, B., Schwarz, S., & Halsig, F. (2007). Towards a conceptual model of country market selection: Selection processes of retailers and C&C wholesalers. *The International Review of Retail Distribution and Consumer Research Distribution and Consumer Research*, 3, 253–282.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran* (Eds. 2). Yogyakarta: Alfabeta.
- 8 Unggal, A. W. (2012). *Audit Kecurangan Dan Akuntansi Forensik*. Jakarta: Harvarindo.
- Yildiz, E. (2017). Effects of service quality on customer satisfaction, trust, customer loyalty and word of mouth: an application on cargo companies in gümüşhane. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 6(12), 81-88.
- Yusuf. (2021). Impact of Human Resource Development on Public Service Through Employee Performance Of Center Mamuju. *Jurnal Ad'ministrare*, 8(1), 129.
 4 <https://doi.org/10.26858/ja.v8i1.19816>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill International Edition.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zhang, X., & Bartol, K. M. (2010). Linking empowering leadership and employee creativity: the influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement. *Academy of Management Journal*, 53(1), 107–128.
<https://doi.org/10.5465/amj.2010.48037118>

Kualitas Pelayanan Elektronik Berkontribusi Terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayanan Nasional Melalui Tata Kelola Pelayanan

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

journal.itltrisakti.ac.id

Internet Source

3%

2

pdfs.semanticscholar.org

Internet Source

2%

3

virtusinterpress.org

Internet Source

2%

4

Mariella Pinna, Giacomo Del Chiappa, Marcello Atzeni. "Emotions and satisfaction at the hospital", International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 2018

Publication

1%

5

ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id

Internet Source

1%

6

www.tema.unina.it

Internet Source

1%

7

media.neliti.com

Internet Source

1%

8	www.easpublisher.com Internet Source	1 %
9	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	1 %
10	jurnal.fordebi.or.id Internet Source	1 %
11	123dok.com Internet Source	1 %
12	lucris.lub.lu.se Internet Source	1 %
13	mediatum.ub.tum.de Internet Source	1 %
14	www.ijmsssr.org Internet Source	1 %
15	Submitted to National University Student Paper	1 %
16	ejournal.unikama.ac.id Internet Source	1 %
17	www.kompasiana.com Internet Source	1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 20 words