

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Pengurusan Izin Angkutan Sungai, Danau Dan Penyeberangan Di Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara

Rozi Dwi Fitra^{1✉}, Reza Arga²

^{1,2,3,4} Program Studi Magister Manajemen, Universitas Panca Bhakti

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pengurusan izin Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Responden penelitian berjumlah 80 orang yang terdiri atas pengguna jasa pelabuhan atau pemilik kapal yang mengurus perizinan ASDP. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi uji reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,642 pada variabel harapan pelanggan dan 0,630 pada variabel kepuasan pelanggan, sehingga dinyatakan reliabel karena melebihi batas minimum 0,60. Selain itu, hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna jasa dan kinerja pelayanan sebesar 101%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna jasa. Dimensi *assurance* dan *responsiveness* memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan dimensi *tangible* dan *reliability* masih memerlukan peningkatan. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan ASDP secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : kualitas pelayanan; pelayanan publik; kepuasan pelanggan

Abstract

This study aims to analyze the quality of service in processing River, Lake, and Ferry Transportation (ASDP) permits at the Kayong Utara Regency Transportation Agency. This study uses a quantitative approach by measuring service quality based on five dimensions of SERVQUAL, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research respondents numbered 80 people consisting of port service users or ship owners processing ASDP permits. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with the help of the Statistical Program for Social Science (SPSS). The results showed that the research instrument met the reliability test with a Cronbach's Alpha value of 0.642 for the customer expectation variable and 0.630 for the customer satisfaction variable, so it was declared reliable because it exceeded the minimum limit of 0.60. In

addition, the analysis results showed a level of conformity between service user expectations and service performance of 101%, which indicates that the quality of service provided has met or even exceeded service user expectations. The assurance and responsiveness dimensions received the highest scores, while the tangible and reliability dimensions still require improvement. The findings of this study are expected to be evaluation material for the Kayong Utara Regency Transportation Agency in improving the quality of ASDP licensing services effectively, efficiently, and oriented towards public satisfaction.

Keywords: service quality, public service, customer satisfaction.

Copyright (c) 2026 R Budi Setiawan

✉ Corresponding author :

Email Address : rozidwifitra717@gmail.com

PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan sentral sebagai urat nadi kehidupan masyarakat Indonesia, secara strategis mendorong pemerataan pembangunan, memfasilitasi mobilitas sosial, dan menggerakkan roda perekonomian. Sebagai negara kepulauan dengan karakteristik geografis yang didominasi oleh perairan, ketergantungan masyarakat terhadap sektor angkutan umum, khususnya angkutan sungai dan danau, sangatlah tinggi. Moda transportasi ini tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antarwilayah yang sulit dijangkau oleh transportasi darat, tetapi juga menjadi tulang punggung distribusi logistik dan pergerakan manusia sehari-hari. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Kayong Utara, melalui Dinas Perhubungan, berupaya keras untuk memberikan kepastian hukum, menjamin keselamatan penumpang, dan menjaga keamanan operasional angkutan perairan melalui kewajiban pengurusan izin trayek. Kebijakan ini dirancang untuk menata sistem transportasi air agar lebih teratur dan terstandarisasi. Namun, dalam tataran implementasi, ditemukan kesenjangan yang signifikan antara prosedur ideal yang diamanatkan oleh regulasi dengan realitas pelayanan di lapangan. Permasalahan utama dalam konteks ini berakar pada ketidakefektifan dan ketidakefisienan sistem pelayanan perizinan angkutan sungai dan danau. Para pemilik angkutan masih dihadapkan pada birokrasi yang rumit, berbelit-belit, dan memakan waktu lama. Kerumitan ini diperparah oleh tumpang tindih kewenangan atau alur koordinasi yang melibatkan dua instansi berbeda, yakni Dinas Perhubungan sebagai instansi teknis dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi penerbit izin. Kondisi ini seringkali menyebabkan terjadinya *bottleneck* atau keterlambatan dalam proses penerbitan izin trayek. Dampak langsung dari inefisiensi ini adalah kerugian ekonomi di pihak pemilik angkutan akibat terhentinya operasional armada, serta memicu tingginya tingkat ketidakpuasan dan keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terkait Pengurusan Izin Angkutan Sungai dan Danau Dalam Trayek di Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana aparat pemerintah telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan layanan publik yang prima. Secara teoritis, penelitian ini didukung oleh rangkuman kajian teoritik yang relevan, khususnya teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kualitas pelayanan dipahami sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dengan harapan mereka. Dalam konteks ini, terdapat lima dimensi utama yang menjadi

instrumen penilaian, yaitu: (1) Tangible (berwujud), meliputi fasilitas fisik dan sarana; (2) Reliability (kehandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang akurat; (3) Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemauan membantu pelanggan dengan cepat; (4) Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan; serta (5) Empathy (empati), berupa perhatian individual kepada pelanggan. Kelima indikator ini digunakan sebagai kerangka dasar untuk membedah permasalahan pelayanan di lokasi penelitian.

Melalui penelitian ini, diharapkan muncul harapan akan hasil dan manfaat berupa perbaikan tata kelola perizinan yang lebih transparan dan cepat. Manfaat praktisnya adalah terciptanya kepuasan bagi pemilik angkutan sebagai pengguna jasa, sementara secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur manajemen sektor publik, khususnya dalam analisis kualitas pelayanan transportasi di daerah perairan.



Gambar 1. Kerangka Pikiran

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan tujuan utama menganalisis kualitas pelayanan dalam pengurusan izin Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mengukur variabel-variabel yang relevan secara numerik dan menganalisis hubungan antarvariabel menggunakan metode statistik.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna jasa pelabuhan atau pemilik kapal angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang mengurus izin di Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara. Dalam konteks penelitian ini, sampel diambil secara keseluruhan dari populasi, sehingga populasi sekaligus menjadi sampel penelitian. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 80 (delapan puluh) orang yang terdiri dari pengguna jasa pelabuhan atau pemilik kapal angkutan sungai, danau, dan penyeberangan.

Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Teknik pengumpulan data utama yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan (variabel independen) dan kepuasan pelanggan (variabel dependen), dengan instrumen yang dikembangkan berdasarkan lima dimensi *ServQual*. Sebelum digunakan untuk pengumpulan data, instrumen penelitian telah melalui uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kepentingan atau harapan pelanggan (X) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,642, sedangkan variabel kepuasan pelanggan atau kenyataan yang diterima pelanggan (Y) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,630. Kedua nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari 0,60, mengindikasikan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur yang konsisten.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Analisis ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan (variabel independen) dengan kepuasan pelanggan (variabel dependen). Proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik *Statistical Program for Social Science* (SPSS), yang digunakan untuk memproses data kuesioner dan menghasilkan output statistik yang relevan untuk menguji hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 80 responden (pengguna jasa pelabuhan dan pemilik kapal ASDP), hasil analisis menunjukkan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang dirasakan.

Secara keseluruhan, rata-rata skor harapan pengguna jasa berada pada angka 4,62, sementara rata-rata skor kinerja aktual yang diberikan oleh Dinas Perhubungan berada pada angka 4,66. Hal ini menghasilkan tingkat kesesuaian total sebesar 101%. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, kinerja pelayanan telah melampaui ekspektasi pengguna jasa.

Berikut ini disajikan rekapitulasi perhitungan Nilai Rata Rata Harapan Pengguna Jasa Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan (kinerja) Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara.

Tabel 1. Rekapitulasi terhadap penelitian per dimensi

No	Pernyataan/Pertanyaan	Rata-Rata	Kategori
Harapan Pengguna Jasa Pelabuhan			
DIMENSI BERWUJUD (TANGIBLE)			
1	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	4,80	Sangat Setuju
2	Penampilan petugas pelayanan rapi dan profesional	4,74	Sangat Setuju

3	Ketersediaan fasilitas penunjang misalnya Wi-Fi, tempat duduk dan toilet	4,80	Sangat Setuju
DIMENSI KEANDALAN (RELIABILITY)			
4	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada pada proses perizinan	4,84	Sangat Setuju
5	Petugas segera memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan	4,80	Sangat Setuju
6	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4,88	Sangat Setuju
DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)			
7	Kemampuan petugas dalam menangani keluhan pengusaha ASDP dengan cepat dan tanggap	4,70	Sangat Setuju
8	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengusaha ASDP	4,34	Sangat Setuju
9	Kesigapan dalam melayani kebutuhan pengusaha ASDP	4,32	Sangat Setuju
DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)			
10	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik	4,42	Sangat Setuju
11	Petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan secara akuntabel yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku	4,76	Sangat Setuju
12	Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani pengusaha ASDP	4,82	Sangat Setuju
DIMENSI EMPATI (EMPATHY)			
13	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status	4,32	Sangat Setuju
14	Intonasi, volume suara,dalam melayani pelanggan yang sopan dan ramah	4,24	Sangat Setuju

15	Petugas menyediakan kotak kritik dan saran untuk keluhan pengusaha ASDP terhadap jalannya proses pengurusan perizinan	4,52	Sangat Setuju
----	---	------	---------------

Adapun data yang diperoleh untuk nilai rata rata ($\bar{x}$ $\bar{y}$) harapan dan Kualitas Pelayanan (kinerja) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi terhadap harapan dan kualitas

No	Pernyataan/Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Kesesuaian
DIMENSI BERWUJUD (TANGIBLE)				
1	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	4,80	4,72	98%
2	Penampilan petugas pelayanan rapi dan profesional	4,74	4,64	98%
3	Ketersediaan fasilitas penunjang misalnya Wi-Fi, tempat duduk dan toilet	4,80	4,32	90%
DIMENSI KEANDALAN (RELIABILITY)				
4	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada pada proses perizinan	4,84	4,80	99%
5	Petugas segera memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan	4,80	4,16	87%
6	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4,88	4,94	101%
DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				
7	Kemampuan petugas dalam menangani keluhan pengusaha ASDP dengan cepat dan tanggap	4,70	4,80	102%
8	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengusaha ASDP	4,34	4,24	98%
9	Kesigapan dalam melayani kebutuhan pengusaha ASDP	4,32	4,84	112%
DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)				
10	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik	4,42	4,94	112%

11	Petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan secara akuntabel yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku	4,76	4,96	104%
12	Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani pengusaha ASPD	4,82	4,90	102%
DIMENSI EMPATI (EMPATHY)				
13	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status	4,32	4,10	95%
14	Intonasi, volume suara,dalam melayani pelanggan yang sopan dan ramah	4,24	4,72	111%
15	Petugas menyediakan kotak kritik dan saran untuk keluhan pengusaha ASDP terhadap jalannya proses pengurusan perizinan	4,52	4,78	106%
	TOTAL RATA RATA	69,3	69,86	101%
	RERATA	4,62	4,66	101%

Tabel 3. Ringkasan hasil per dimensi ServQual:

Dimensi ServQual	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kinerja	Tingkat Kesesuaian (%)
Tangible (Bukti Fisik)	4,78	4,56	95,4%
Reliability (Keandalan)	4,84	4,63	95,7%
Responsiveness (Daya Tanggap)	4,45	4,63	103,9%
Assurance (Jaminan)	4,67	4,93	105,7%
Empathy (Empati)	4,36	4,53	103,9%
Rerata Total	4,62	4,66	101%

Untuk memperjelas perbandingan antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang mereka terima di lapangan, berikut disajikan grafik perbandingan skor per dimensi:



Gambar 2. Grafik Perbandingan Skor per Dimensi

Grafik di atas memperlihatkan bahwa pada dimensi Assurance dan Responsiveness, kinerja pegawai sangat menonjol dan jauh melampaui harapan masyarakat. Namun, pada dimensi Tangible dan Reliability, meskipun masih dalam kategori sangat baik, terdapat sedikit celah di mana kinerja aktual masih berada di bawah ekspektasi masyarakat (di bawah 100%). Tingkat kesesuaian secara visual dapat dilihat pada grafik garis berikut:



Gambar 3. Grafik Tingkat Kesesuaian Kinerja

Analisis Dimensi Pelayanan dan Kepuasan Pengguna

Temuan utama penelitian ini menjawab rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara. Dengan tingkat kesesuaian mencapai **101%**, dapat disimpulkan secara eksplisit bahwa kualitas pelayanan dalam pengurusan izin ASDP telah memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna jasa.

▪ Dominasi Dimensi Assurance dan Responsiveness

Skor tertinggi pada dimensi Assurance (105,7%) menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi teknis yang sangat baik, bersikap jujur, transparan, dan memiliki etika kesopanan yang tinggi. Hal ini menciptakan rasa aman dan percaya di pihak pemilik kapal. Keberhasilan ini didukung oleh dimensi Responsiveness (103,9%), di mana petugas dinilai

sangat sigap dan cepat dalam menangani keluhan serta kebutuhan administratif pengguna jasa.

▪ **Celah pada Dimensi Tangible dan Reliability**

Meskipun secara keseluruhan sudah sangat baik, dimensi Tangible (95,4%) dan Reliability (95,7%) menunjukkan bahwa masih ada harapan masyarakat yang belum terpenuhi secara maksimal. Pada aspek fisik, ketersediaan fasilitas penunjang seperti Wi-Fi dan kenyamanan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan. Pada aspek keandalan, pemberian informasi terbaru mengenai perubahan prosedur (skor kinerja 4,16) merupakan titik terendah yang perlu menjadi perhatian serius bagi manajemen.

Integrasi dengan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini memperkuat teori ServQual dari A. Parasuraman dan rekan-rekannya yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan. Dalam penelitian ini, Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara dinilai telah mampu memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat, sehingga pengguna jasa merasa puas terhadap proses pelayanan yang diberikan. Temuan tersebut juga sesuai dengan konsep Pelayanan Prima (Excellent Service) dalam sektor publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, responsif, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Meskipun demikian, penelitian ini masih menemukan adanya kekurangan pada dimensi bukti fisik (tangible), seperti fasilitas dan tampilan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sarana, kenyamanan ruang pelayanan, dan penampilan fisik menjadi faktor penting karena merupakan kesan pertama yang memengaruhi penilaian masyarakat sebelum mereka menggunakan layanan secara lebih lanjut.

Implikasi dan Rekomendasi

Meskipun secara statistik hasilnya "Sangat Baik", terdapat implikasi penting bagi pengembangan organisasi ke depan. Dinas Perhubungan tidak boleh berpuas diri dengan angka 101% tersebut. Fokus perbaikan harus diarahkan pada:

- Modernisasi Fasilitas: Peningkatan sarana penunjang di ruang pelayanan untuk menutup gap pada dimensi *Tangible*.
- Sistem Informasi Terpadu: Memperbaiki saluran komunikasi untuk memastikan informasi mengenai perubahan prosedur sampai kepada pengguna jasa secara real-time, guna meningkatkan skor pada dimensi *Reliability*.





Gambar 4. Kondisi Lapangan Subjek Penelitian

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar daripada nilai r tabel (0,2787), sehingga dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,642 untuk variabel harapan pengguna jasa pelabuhan dan 0,630 untuk variabel kualitas pelayanan pegawai, yang keduanya berada di atas batas minimum 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Berdasarkan tanggapan responden, kualitas pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,66 yang berada pada rentang skala 4,20–5,00, sehingga termasuk dalam kategori **sangat baik**. Demikian pula, tingkat kepuasan atau harapan pengguna jasa pelabuhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,62 yang juga berada pada kategori **sangat baik**. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan angkutan trayek transportasi moda air yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara telah mampu memenuhi harapan pengguna jasa dan mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna jasa, khususnya pelaku Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP). Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan, seperti penyediaan jaringan Wi-Fi, ruang tunggu yang nyaman, papan informasi mengenai pembaruan regulasi dan mekanisme perizinan, serta pemeliharaan kebersihan fasilitas umum. Penampilan petugas juga perlu terus dijaga agar tetap rapi dan profesional sesuai dengan ketentuan Pakaian Dinas Harian (PDH) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2015. Di samping itu, aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan, mengingat kualitas layanan pada hakikatnya ditentukan oleh persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya, peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi prioritas penting mengingat saat ini hanya terdapat satu pegawai yang memiliki kompetensi khusus di bidang perizinan Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Kayong Utara perlu memperkuat kerja sama dengan Badan Kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Kayong Utara dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknis, seperti pelatihan operasional lalu lintas ASDP, sertifikasi dan registrasi kapal, pengelolaan pelabuhan sungai dan danau, penilaian pelayanan pelabuhan, serta manajemen transportasi sungai, danau, dan penyeberangan. Selain penguatan kapasitas aparatur, transformasi digital melalui penerapan sistem perizinan berbasis daring mulai dari proses pendaftaran hingga penerbitan surat rekomendasi teknis maupun surat izin trayek juga perlu segera diwujudkan guna meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya operasional, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Referensi :

- Adisasmita, R. (2012). Analisis tata ruang pembangunan. Graha Ilmu.
- Agyapong, G. K. Q. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri utilitas: Studi kasus Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), 203–210. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n5p203>
- Al-Azzam, A. F. M. (2015). Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan: Studi lapangan Bank Arab di Kota Irbid, Yordania. *European Journal of Business and Management*, 7(15), 45–53.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Arokiasamy, A. R. A., & Abdullah, A. G. (2013). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada penyedia layanan telekomunikasi seluler di Malaysia. *Researchers World*, 4(2), 1–9.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). Teka-teki kualitas layanan. *Business Horizons*, 31(5), 35–43. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(88\)90053-5](https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-5)
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Tinjauan, kritik, agenda penelitian. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Mengukur kualitas layanan: Pemeriksaan ulang dan perluasan. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). Ukuran kualitas layanan untuk toko ritel: Pengembangan dan validasi skala. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3–16. <https://doi.org/10.1007/BF02893933>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service management: Operations, strategy, information technology* (Edisi ke-7). McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (1984). Model kualitas layanan dan implikasi pemasarannya. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (Edisi ke-2). Wiley.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, Edisi milenium). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (Edisi ke-15). Pearson Education.
- Ladhari, R. (2009). Tinjauan dua puluh tahun penelitian SERVQUAL. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (Edisi ke-7). Prentice Hall.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi ke-3). Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen transportasi* (Edisi ke-4). Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L. (1980). Model kognitif anteseden dan konsekuensi keputusan kepuasan. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oliver, R. L. (1997). *Kepuasan: Perspektif perilaku konsumen*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Model konseptual kualitas layanan dan implikasinya untuk penelitian masa depan. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas layanan. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Subagyo, A. (2010). *Pemasaran dalam bisnis* (Edisi ke-1). Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, dan satisfaction* (Edisi ke-4). Andi.
- Zeglat, D., & Janbeik, S. (2019). Kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus hotel bintang lima. *International Journal of Business Excellence*, 17(4), 516–534. <https://doi.org/10.1504/IJBEX.2019.098585>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Proses komunikasi dan kontrol dalam penyampaian kualitas layanan. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.2307/1251263>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Memberikan layanan berkualitas: Menyeimbangkan persepsi dan harapan pelanggan*. Free Press.