

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja UPP Labuhan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Di Daerah

Dandi Zikruh Hart

Universitas Mitra Bangsa, Jakarta, Indonesia
Email Koresponden: dandihart4@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Labuhan sebagai satuan kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 78 pengguna jasa yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis melalui regresi linear sederhana, korelasi, determinasi, serta uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UPP Labuhan, dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,904 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817. Artinya, kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 81,7% terhadap variasi kinerja, sedangkan 18,3% dipengaruhi faktor lain. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia, sarana prasarana, dan optimalisasi proses pelayanan diperlukan untuk memperkuat kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kinerja Organisasi; UPP Labuhan

Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan transportasi laut, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan publik yang mendukung kelancaran aktivitas kepelabuhanan. Salah satu unit pelaksana teknis di daerah adalah Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP), yang berhadapan langsung dengan pengguna jasa dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan kepelabuhanan serta pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran (Rohmah, 2024; Bhakti, 2024). Posisi tersebut menjadikan kualitas pelayanan UPP penting tidak hanya bagi kepuasan masyarakat pengguna jasa, tetapi juga bagi pencapaian kinerja organisasi sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan secara tepat, cepat, andal, dan responsif dapat membangun kepercayaan masyarakat serta



mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi harapan pengguna jasa dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan terhadap organisasi penyelenggara pelayanan (Hasibuan et al., 2025). Karena itu, kualitas pelayanan tidak cukup dipandang sebagai persoalan teknis dalam interaksi antara petugas dan pengguna jasa, tetapi juga perlu ditempatkan sebagai bagian dari upaya peningkatan kinerja organisasi publik.

Urgensi tersebut semakin relevan dalam konteks UPP Labuhan Pandeglang yang menjalankan aktivitas pelayanan kepelabuhanan dengan intensitas yang cukup tinggi. Data operasional tahun 2025 menunjukkan terdapat 1.284 kunjungan kapal dengan berbagai aktivitas bongkar muat komoditas. Pada saat yang sama, UPP Labuhan juga memberikan berbagai pelayanan administratif dan operasional yang berkaitan dengan dokumen serta keselamatan pelayaran (Unit Penyelenggara Pelabuhan Labuhan, 2025). Besarnya aktivitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa menjadi aspek penting dalam menjaga efektivitas penyelenggaraan pelayanan di tingkat daerah.

Secara empiris, penilaian pelayanan yang dilakukan pada periode Januari sampai Juli 2026 menunjukkan bahwa UPP Labuhan memperoleh persepsi pelayanan yang sangat baik dari masyarakat. Namun, capaian tersebut belum secara langsung menjelaskan sejauh mana kualitas pelayanan berkaitan dengan kinerja organisasi. Penilaian terhadap pengalaman pengguna jasa pada dasarnya menggambarkan persepsi atas pelayanan yang diterima, sedangkan kinerja organisasi mencakup pencapaian organisasi dalam melaksanakan tugas dan menghasilkan pelayanan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian, diperlukan pengujian empiris untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna jasa memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja UPP Labuhan.

Persoalan tersebut menjadi penting karena kualitas pelayanan dalam organisasi publik tidak berdiri sendiri. Pelayanan yang diterima masyarakat merupakan hasil interaksi antara sumber daya manusia, prosedur

pelayanan, sarana prasarana, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan pengguna jasa (Umar, 2025). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilihat tidak hanya dari tingkat kepuasan pengguna layanan, tetapi juga dari kontribusinya terhadap pencapaian kinerja organisasi (Alfajriyah, 2025). Dalam konteks ini, pendekatan SERVQUAL yang mencakup aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dapat digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna jasa (Saputra, 2025).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan publik dan kepelabuhanan (Hamka, 2025; Sahabu, 2025; Tenry, 2025; Vidyarna, 2026). Namun, kajian yang secara khusus menguji keterkaitan kualitas pelayanan dengan kinerja organisasi pada UPP Labuhan Pandeglang masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel dalam konteks pelayanan kepelabuhanan di daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada UPP Labuhan Pandeglang serta menguji pengaruhnya terhadap kinerja organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja organisasi sekaligus menjadi dasar bagi upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada UPP Labuhan Pandeglang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja UPP Labuhan sebagai satuan kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut di daerah. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur hubungan antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dengan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, dengan variabel dependen

berupa kinerja organisasi yang diukur dari efektivitas, efisiensi, kualitas output pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kinerja UPP Labuhan secara nyata berdasarkan data lapangan, sedangkan pendekatan asosiatif digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara kedua variabel tersebut. Penelitian ini dirancang dengan desain cross sectional, yaitu data dikumpulkan dalam satu periode waktu tertentu tanpa pengamatan berulang.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa yang menerima pelayanan di UPP Labuhan Pandeglang, dengan jumlah sampel sebanyak 78 responden yang ditentukan melalui teknik purposive/accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui di lokasi pelayanan dan dianggap sesuai sebagai sumber data. Teknik ini dipilih karena responden mudah dijumpai langsung di lokasi, penelitian berfokus pada masyarakat yang sedang atau pernah menerima pelayanan, serta lebih efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner (angket) tertutup dengan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju), yang disebarkan kepada responden untuk memperoleh persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan dan kinerja UPP Labuhan.

Pembahasan

A. Profil Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas III Labuhan, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. UPP Kelas III Labuhan merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan yang menyelenggarakan fungsi pemerintahan di bidang kepelabuhanan pada wilayah kerjanya. Berdasarkan ketentuan mengenai unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, UPP Kelas III Labuhan berkedudukan di Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, dengan wilayah kerja yang meliputi Muara Binuangeun, Bayah, dan Panimbang.

Secara administratif, kantor UPP Kelas III Labuhan beralamat di Jl. Pelelangan Ikan No. 52, Desa Teluk, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten 42264. Lokasi tersebut menjadi pusat pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelenggaraan kepelabuhanan yang menjadi kewenangan UPP Labuhan. Dengan kedudukannya sebagai unit penyelenggara pelabuhan di daerah, UPP Labuhan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berinteraksi secara langsung dengan pengguna jasa dan berbagai pemangku kepentingan dalam aktivitas kepelabuhanan.

Secara kelembagaan, UPP merupakan salah satu bentuk penyelenggara pelabuhan yang menjalankan fungsi pemerintahan dalam penyelenggaraan kepelabuhanan. Dalam pelaksanaan tugasnya, UPP memiliki peran dalam pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, termasuk pelayanan kapal dan kegiatan lain yang berkaitan dengan keselamatan serta keamanan pelayaran (Gani, 2026). Karakteristik tersebut menempatkan UPP sebagai salah satu titik penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sektor transportasi laut, karena kualitas pelaksanaan tugasnya berhubungan langsung dengan pengalaman pengguna jasa dan kelancaran kegiatan kepelabuhanan (Gani, 2026 dan Bakri, 2026).

Wilayah kerja UPP Kelas III Labuhan memiliki karakteristik pelayanan yang melibatkan lebih dari satu kawasan pelabuhan. Cakupan wilayah kerja yang meliputi Muara Binuangeun, Bayah, dan Panimbang menunjukkan bahwa pelayanan UPP tidak hanya berpusat pada aktivitas di sekitar kantor, tetapi juga berkaitan dengan penyelenggaraan fungsi kepelabuhanan pada wilayah kerja yang lebih luas. Kondisi tersebut menjadikan kualitas koordinasi, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, serta ketersediaan fasilitas dan informasi sebagai aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna jasa.

Aktivitas kepelabuhanan pada wilayah kerja UPP Labuhan juga menunjukkan adanya intensitas pelayanan yang cukup signifikan. Berdasarkan data Nota Kunjungan Kapal Tahun 2025, tercatat sebanyak 1.284 kunjungan kapal dengan berbagai jenis komoditas bongkar muat, antara lain batu bara sebanyak 3.679.169 ton, semen 1.442.800 ton,

limestone 133.450 ton, clinker 4.133.490 ton, gypsum 43.000 ton, dan batu split 98.817 ton. Data tersebut menunjukkan bahwa UPP Labuhan berada pada lingkungan pelayanan yang melibatkan aktivitas kapal dan arus barang dalam jumlah besar, sehingga kualitas penyelenggaraan pelayanan menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran kegiatan kepelabuhanan.

Selain aktivitas bongkar muat, UPP Labuhan juga memberikan berbagai pelayanan administratif dan operasional yang berkaitan dengan penyelenggaraan keselamatan pelayaran, antara lain pelayanan dokumen kapal dan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Dengan demikian, karakteristik UPP Labuhan sebagai unit pelayanan publik dapat dilihat dari adanya interaksi yang berkelanjutan antara aparatur penyelenggara pelayanan dengan pengguna jasa, agen pelayaran, pemilik atau operator kapal, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam aktivitas kepelabuhanan.

Karakteristik tersebut menjadi alasan pemilihan UPP Kelas III Labuhan sebagai lokasi penelitian. Tingginya intensitas aktivitas pelayanan dan beragamnya jenis layanan yang diberikan memungkinkan penelitian memperoleh gambaran mengenai bagaimana pengguna jasa mempersepsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPP. Pada saat yang sama, karakteristik organisasi UPP sebagai unit pelayanan publik memungkinkan kualitas pelayanan tersebut dikaji hubungannya dengan kinerja organisasi. Oleh karena itu, UPP Kelas III Labuhan Pandeglang dipandang relevan sebagai lokus untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sektor kepelabuhanan.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 78 responden pengguna layanan UPP Labuhan, penelitian ini memperoleh gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Instrumen penelitian masing-masing terdiri atas 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan 10 pernyataan untuk variabel kinerja

UPP Labuhan (Y). Seluruh butir instrumen dinyatakan valid berdasarkan uji validitas, dengan nilai r hitung variabel kualitas pelayanan berada pada rentang 0,694–0,905, sedangkan variabel kinerja berada pada rentang 0,687–0,937, lebih tinggi daripada r tabel = 0,190 ($df = n-2 = 76$, $\alpha = 5\%$). Reliabilitas instrumen juga menunjukkan konsistensi internal yang sangat tinggi, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,952 untuk kualitas pelayanan dan 0,971 untuk kinerja.

Secara deskriptif, kualitas pelayanan UPP Labuhan memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sekitar 3,57 pada skala 1–5. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan cenderung positif, meskipun belum seluruh aspek memperoleh penilaian yang sama. Jika dilihat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dimensi reliability memperoleh rata-rata tertinggi, yaitu sekitar 3,70, diikuti assurance sebesar 3,63, tangibles sebesar 3,56, responsiveness sebesar 3,49, dan empathy sebesar 3,49. Dengan demikian, kekuatan relatif pelayanan UPP Labuhan terletak pada kemampuan memberikan pelayanan yang dianggap cukup dapat diandalkan, sedangkan aspek daya tanggap dan perhatian personal kepada pengguna jasa masih memiliki ruang penguatan.

Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator	Mean
Tangibles	Fasilitas pelayanan	3,32
	Sarana/prasarana tersedia	3,81
Reliability	Ketepatan waktu pelayanan	3,68
	Kejelasan dan akurasi informasi	3,72
Responsiveness	Kecepatan pelayanan	3,59
	Kesigapan sesuai kebutuhan	3,40
Assurance	Kompetensi petugas	3,68
	Kesopanan dan keramahan	3,58
Empathy	Kemudahan komunikasi	3,54
	Sikap menghargai masyarakat	3,44

Sumber: diolah dari data kuesioner penelitian.

Pada dimensi tangibles, terdapat perbedaan penilaian yang cukup jelas antara kecukupan fasilitas dan ketersediaan sarana pendukung. Pernyataan mengenai kecukupan fasilitas pelayanan memperoleh rata-rata 3,32, sedangkan ketersediaan sarana dan prasarana memperoleh rata-rata 3,81. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa responden pada dasarnya

mengakui tersedianya sarana pendukung, tetapi menilai kecukupan fasilitas pelayanan belum sekuat aspek ketersediaannya. Dengan kata lain, persoalan fisik pelayanan bukan semata-mata mengenai ada atau tidaknya sarana, tetapi juga mengenai sejauh mana fasilitas tersebut benar-benar memadai untuk memberikan pengalaman pelayanan yang optimal.

Dimensi reliability menjadi aspek yang relatif paling kuat dalam persepsi responden, dengan rata-rata 3,70. Penilaian terhadap ketepatan waktu pelayanan mencapai 3,68, sementara kejelasan dan akurasi informasi memperoleh nilai 3,72. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna jasa relatif percaya terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan menyampaikan informasi yang dapat digunakan dalam proses pelayanan. Posisi reliability sebagai dimensi dengan skor tertinggi juga menunjukkan bahwa kepastian dan kejelasan proses merupakan salah satu modal penting UPP Labuhan dalam mempertahankan kualitas pelayanan.

Sebaliknya, dimensi responsiveness memperoleh rata-rata sekitar 3,49 dan menjadi salah satu aspek yang relatif lebih rendah dibandingkan reliability dan assurance. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai 3,59, sedangkan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat hanya mencapai 3,40. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan daya tanggap bukan terutama terletak pada kecepatan pelayanan secara umum, tetapi pada kemampuan petugas untuk segera membaca dan merespons kebutuhan pengguna jasa secara situasional. Hal ini menjadi penting dalam pelayanan kepelabuhanan karena pengguna jasa sering berhadapan dengan kebutuhan administratif dan operasional yang memerlukan respons tepat waktu.

Dimensi assurance memperoleh rata-rata 3,63, dengan kompetensi petugas memperoleh skor 3,68 dan kesopanan serta keramahan sebesar 3,58. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa responden relatif memberikan penilaian positif terhadap kapasitas dan sikap petugas. Namun demikian, adanya selisih antara kompetensi dan keramahan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis aparatur, tetapi juga oleh cara kemampuan tersebut diwujudkan dalam

interaksi dengan pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi yang baik perlu berjalan bersamaan dengan komunikasi dan sikap interpersonal yang mampu menciptakan rasa nyaman dan percaya.

Dimensi empathy memperoleh rata-rata sekitar 3,49, dengan kemudahan komunikasi sebesar 3,54 dan sikap menghargai masyarakat sebesar 3,44. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa hubungan interpersonal antara petugas dan pengguna jasa telah berjalan cukup baik, tetapi masih terdapat ruang untuk memperkuat orientasi pelayanan yang lebih personal. Temuan ini penting karena pelayanan publik tidak berhenti pada penyelesaian prosedur administratif. Pengguna jasa juga menilai bagaimana mereka diperlakukan selama proses pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas komunikasi, perhatian terhadap kebutuhan individual, dan penghargaan terhadap pengguna jasa dapat menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan UPP Labuhan.

Pada variabel kinerja UPP Labuhan, nilai rata-rata keseluruhan dari sepuluh pernyataan berada pada kisaran 3,64 dari skala 5. Jika dikelompokkan berdasarkan konstruk yang digunakan, efektivitas memperoleh rata-rata sekitar 3,23, efisiensi 3,60, kualitas output pelayanan 3,76, sedangkan aspek kepuasan dan kepercayaan masyarakat memperoleh rata-rata sekitar 3,80. Pola tersebut memperlihatkan bahwa kinerja UPP relatif lebih kuat pada kualitas hasil pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap hasil interaksi pelayanan, sementara aspek efektivitas pelaksanaan tugas memperoleh penilaian paling rendah. Dengan demikian, peningkatan kinerja tidak semata-mata diarahkan pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga pada bagaimana target dan pekerjaan dapat dicapai secara konsisten dan tepat waktu.

Dimensi Kinerja	Indikator	Mean
Efektivitas	Pelayanan sesuai target	3,06
	Penyelesaian pekerjaan tepat waktu	3,40
Efisiensi	Pelayanan dilakukan secara efisien	3,50
	Prosedur mudah dipahami	3,69
Kualitas output	Hasil pelayanan sesuai kebutuhan	3,82
	Pelayanan dilakukan secara profesional	3,71
Kepuasan/kepercayaan	Masyarakat merasa puas	3,67

Dimensi Kinerja	Indikator	Mean
	Masyarakat percaya terhadap pelayanan	3,90
	Kemampuan memberikan solusi	3,96
	Pelayanan memenuhi harapan	3,67

Sumber: diolah dari data kuesioner penelitian.

Temuan tersebut kemudian diperkuat oleh analisis hubungan dan regresi. Hasil Model Summary menunjukkan nilai koefisien korelasi $R = 0,904$, dengan $R\text{ Square} = 0,817$ dan Adjusted $R\text{ Square}$ sebesar $0,815$. Nilai korelasi tersebut berada dalam kategori hubungan sangat kuat. Sementara itu, nilai R^2 menunjukkan bahwa secara statistik $81,7\%$ variasi skor kinerja dalam model dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sekitar $18,3\%$ sisanya berada di luar model penelitian. Nilai standard error of the estimate tercatat sebesar $2,89747$, sedangkan nilai Durbin-Watson sebesar $1,955$. Temuan ini menunjukkan adanya keterkaitan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kinerja UPP Labuhan, tetapi angka $81,7\%$ sebaiknya dipahami sebagai proporsi variasi kinerja yang dijelaskan oleh model, bukan sebagai bukti bahwa $81,7\%$ kinerja organisasi secara kausal disebabkan oleh kualitas pelayanan.

Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 4,531 + 0,896X$. Koefisien regresi sebesar $0,896$ menunjukkan arah hubungan positif, sehingga peningkatan skor kualitas pelayanan diikuti peningkatan skor kinerja dalam model penelitian. Pengujian koefisien menghasilkan nilai t hitung = $18,438$ dengan standard error sebesar $0,059$ dan tingkat signifikansi $p < 0,001$, sementara nilai t tabel yang digunakan peneliti adalah $1,665$. Karena nilai t hitung jauh lebih besar daripada t tabel dan tingkat signifikansi berada di bawah $0,05$, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja UPP Labuhan memperoleh dukungan empiris.

Secara keseluruhan, temuan lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPP Labuhan berada pada kondisi relatif positif, tetapi memiliki variasi antardimensi. Reliability merupakan kekuatan relatif utama, sedangkan responsiveness dan empathy merupakan aspek yang memperoleh skor lebih rendah. Pada sisi kinerja, kualitas output, kepuasan,

kepercayaan, dan kemampuan memberikan solusi memperoleh penilaian relatif tinggi, sementara efektivitas pelayanan menjadi aspek yang paling perlu mendapat perhatian. Pola tersebut memberikan gambaran bahwa peningkatan kinerja UPP Labuhan tidak cukup dilakukan melalui penambahan fasilitas, tetapi perlu diarahkan pada penguatan responsivitas, komunikasi pelayanan, serta konsistensi pencapaian target. Temuan ini juga memberikan dasar yang lebih spesifik bagi rekomendasi perbaikan dibandingkan sekadar menyatakan bahwa pelayanan perlu “ditingkatkan”

C. Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan kualitas pelayanan di UPP Labuhan perlu diarahkan secara lebih spesifik pada aspek yang masih memperoleh penilaian relatif lebih rendah. Pertama, UPP Labuhan perlu memperkuat dimensi responsiveness dan empathy, terutama dalam hal kecepatan merespons kebutuhan masyarakat, komunikasi pelayanan, perhatian terhadap pengguna jasa, serta sikap menghargai masyarakat. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi interpersonal, dan penanganan pengaduan secara berkala.

Kedua, perbaikan sarana pelayanan perlu dilakukan secara lebih terarah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penilaian terhadap fasilitas pelayanan lebih rendah dibandingkan penilaian terhadap prasarana secara umum. Karena itu, peningkatan fasilitas sebaiknya difokuskan pada aspek yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kemudahan masyarakat selama proses pelayanan, bukan sekadar penambahan sarana secara umum.

Ketiga, UPP Labuhan perlu menjadikan mekanisme pengaduan dan umpan balik masyarakat sebagai instrumen evaluasi berkelanjutan. Meskipun hasil survei pelayanan periode Januari–Juli 2026 menunjukkan kategori pelayanan secara agregat sangat baik, evaluasi berbasis indikator individual tetap diperlukan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang belum optimal. Dengan demikian, hasil pengaduan, konsultasi, dan survei kepuasan dapat digunakan sebagai dasar penyusunan perbaikan pelayanan secara periodik.

Keempat, bagi penelitian selanjutnya, perlu dipertimbangkan variabel lain yang berpotensi menjelaskan kinerja UPP Labuhan karena model penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 81,7% variasi kinerja, sedangkan 18,3% lainnya berada di luar model. Penelitian lanjutan dapat memperluas objek pada beberapa UPP atau pelabuhan dan mempertimbangkan variabel seperti kompetensi SDM, budaya organisasi, kepemimpinan, inovasi pelayanan, atau faktor organisasi lainnya. Penggunaan desain penelitian dan analisis yang lebih komprehensif juga dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih kuat mengenai faktor-faktor yang membentuk kinerja organisasi pelayanan publik. (Gusnandi, 2025).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Labuhan secara umum menunjukkan penilaian yang positif dari masyarakat pengguna jasa. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, reliability memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,70, diikuti assurance sebesar 3,63, tangibles sebesar 3,56, responsiveness sebesar 3,49, dan empathy sebesar 3,49. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepastian dan keandalan pelayanan merupakan aspek yang relatif lebih kuat, sementara kecepatan merespons kebutuhan masyarakat, komunikasi, perhatian, dan interaksi pelayanan masih menjadi aspek yang perlu diperkuat.

Pada aspek kinerja UPP Labuhan, nilai rata-rata keseluruhan mencapai 3,64. Jika dilihat berdasarkan indikatornya, kualitas output pelayanan memperoleh nilai relatif tinggi sebesar 3,76, sedangkan kelompok indikator kepuasan masyarakat, kepercayaan, kemampuan memberikan solusi, dan pemenuhan harapan memperoleh rata-rata 3,80. Sementara itu, aspek efektivitas memperoleh nilai paling rendah, yaitu 3,23, dan efisiensi sebesar 3,60. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah dinilai cukup positif oleh pengguna jasa, tetapi masih terdapat ruang perbaikan terutama pada kemampuan organisasi dalam mencapai target pelayanan secara efektif.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dan kinerja UPP Labuhan. Nilai koefisien korelasi sebesar $R = 0,904$ menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan nilai $R^2 = 0,817$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan sebesar 81,7% variasi kinerja UPP Labuhan dalam model penelitian, sementara 18,3% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki posisi yang penting dalam menjelaskan variasi kinerja organisasi pada konteks penelitian ini.

Secara statistik, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja UPP Labuhan terbukti signifikan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 4,531 + 0,896X$, dengan nilai t hitung sebesar 18,438, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,665, serta nilai signifikansi $p < 0,001$. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan dalam model penelitian diikuti oleh peningkatan kinerja UPP Labuhan. Temuan ini sekaligus mendukung hipotesis penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UPP Labuhan sebagai satuan kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut di daerah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja UPP Labuhan tidak hanya berkaitan dengan pencapaian output pelayanan, tetapi juga dengan kualitas interaksi dan pengalaman masyarakat selama memperoleh layanan. Karena itu, perbaikan pelayanan perlu diarahkan terutama pada aspek responsiveness, empathy, dan fasilitas pelayanan yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah, tanpa mengabaikan aspek reliability dan assurance yang telah menjadi kekuatan pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah melalui penguatan kompetensi petugas, perbaikan fasilitas yang langsung dirasakan pengguna jasa, serta pemanfaatan umpan balik masyarakat sebagai dasar evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Alfajriyah, E., & Rozi, F. (2025). Peran Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Di Lingkungan Administrasi Kantor. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 218-236.
- Bakri, M. D., Waris, I. M., Ahsan, L. M. F., Bua, R. T., RH, M. W. B., Satyadharma, I. M., ... & Syaifudin, M. F. A. (2026). *Angkutan Umum Antar Kota dalam Provinsi (AKDP)*. Arsy Media.
- Bhakti, F. M. (2024). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Dalam Pelayanan Publik dan Mengurangi Angka Kemacetan yang Disebabkan Banyaknya Kendaraan Pribadi di Indonesia. *J-Sipil: Jurnal Teknologi dan Ilmiah Teknik Sipil dan Sains*, 1(1), 34-42. <https://journal.univgresik.ac.id/index.php/j-sipil/article/view/131>
- Gusandi, A. D., & Sitania, F. D. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Jasa Penyeberangan Kapal Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Jasa (Studi Kasus: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara). *Jurnal Teknik Industri (JATRI)*, 3(1), 68-79. DOI: <https://doi.org/10.30872/jatri.v3i1.2419>
- Gani, A., Hasan, Y. A., & Oner, B. (2026). Tinjauan Hukum Pelaksanaan Fungsi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Ii Maccini Baji Dalam Pemeriksaan Dokumen Keselamatan Kapal. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 8(2), 295-300. DOI: <https://doi.org/10.35965/ijlf.v8i2.8373>
- Hamka, H., Mustafa, D., & Juharni, J. (2025). Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 3(2), 79-84. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i2.7652>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan implikasinya terhadap pembangunan ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12). DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15683326>
- Nur Rohmah, S. E. (2024). *Manajemen Kepelabuhanan: Penyelenggaraan dan Pengusahaan Pelabuhan di Indonesia*. Samudra Biru.
- Sahabu, F., Rachman, E., & Antu, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelabuhan Penyeberangan Wakai. *Al-Mada: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 8(1), 172-182. DOI: <https://doi.org/10.31538/almada.v8i1.7820>

- Saputra, S. Y., & Sasmi, W. T. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim:(Studi Kasus: PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(4), 1470-1481. DOI: <https://doi.org/10.55826/9kw2r731>
- Tenri, A., Jumadi, J., & Puspitaningtyas, R. A. (2025). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Penumpang di Terminal Penumpang Pelabuhan Murhum Baubau. *Jurnal sosial dan sains*, 5(8), 2506-2512. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v5i8.32406>
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 06-11. DOI: <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Unit Penyelenggara Pelabuhan Labuhan. (2025). *Nota kunjungan kapal 2025*.
- Vidyarna, F. H., Puspitarini, R. C., & Maksin, M. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Persetujuan Berlayar Kapal Perikanan Studi Pada UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Mayangan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 438-451. DOI: <https://doi.org/10.59050/jian.v23i1.453>