

**ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS  
PENERBITAN *SEAMEN BOOK* SECARA *ONLINE* DI KANTOR  
ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**ADHELLA FANISH WIDYASARI**

**NPM. 22 03 049**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN  
PENYEBERANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2025**

**ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS  
PENERBITAN *SEAMEN BOOK* SECARA *ONLINE* DI  
KANTOR ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**ADHELLA FANISH WIDYASARI**  
**NPM. 22 03 049**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III**  
**MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN**  
**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN**  
**PENYEBERANGAN PALEMBANG**  
**TAHUN 2025**

ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS  
PENERBITAN SEAMEN BOOK SECARA ONLINE DI KANTOR  
ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA

Disusun dan Diajukan Oleh :

ADHELLA FANISH WIDYASARI

NPM. 22 03 049

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal, 6 Agustus 2025

Menyetujui,

Ketua



Surnata, S.Si.T., M.M.

NIP. 19660719 198903 1 001

Sekretaris



Febriyanti Himmatul Ulya, S.PD., M.Si

NIP. 19930208 202203 2 007

Anggota



Muhamad Fahmi Amrillah, M.T.

NIP. 19950807 202203 1 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., M.T.

NIP. 19730921 199703 1 002

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS PENERBITAN *SEAMEN BOOK* SECARA ONLINE DI KANTOR ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA

Nama Mahasiswa/i : ADHELLA FANISH WIDYASARI

NPT : 22 03 049

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, 6 Agustus 2025

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Ir. Andri Yulianto, M.T., M. MAR.E

NIP. 19760718 199808 1 001

Pembimbing II



Siti Nurlaili Triwahyuni, S.T., M.Sc.

NIP. 19881110 201902 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., M.T.

NIP. 19730921 199703 1 002

## SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertangan tangan di bawah ini:

Nama : ADHELLA FANISH WIDYASARI  
NPT : 2203049  
Program Studi : MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN  
DARATAN

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS PENERBITAN *SEAMEN BOOK* SECARA *ONLINE* DI KANTOR ATASE PERIUBUNGAN KBRI SINGAPURA”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang  
Alamat : Jl. Sabar Jaya no.116, Prajin, Banyuasin I Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan. Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 6 Agustus 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



(Politeknik Transportasi SDP Palembang)

Adhella Fanish Widyasari

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ADHELLA FANISH WIDYASARI  
NPT : 2203049  
Program Studi : MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN  
DARATAN

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS  
PENERBITAN SEAMEN BOOK SECARA ONLINE DI KANTOR ATASE  
PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, 6 Agustus 2025

Pencipta



Adhella Fanish Widyasari



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
BADAN LAYANAN UMUM

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG

Jl. Sabai Jaya No. 110  
Palembang 30763

Telp. : (0711) 753 7270  
Fax. : (0711) 753 7263

Email : kepegawaian@poltektransdp-palembang.ac.id  
Website : www.poltektransdp-palembang.ac.id

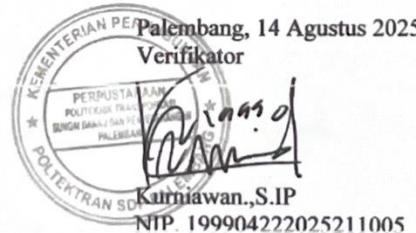


SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
Nomor : 32 / PD / 2025

Tim Verifikator Smiliarity Karya Tulis Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, menerangkan bahwa identitas berikut :

Nama : Adhella Fanish Widayarsi  
NPM : 2203049  
Program Studi : D. III STUDI MTPD  
Judul Karya : ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA  
ATAS PENERBITAN SEAMEN BOOK SECARA ONLINE  
DI KANTOR ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPUR

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan Uji Turnitin 24% sehingga memenuhi batas maksimal Plagiasi kurang dari 25% pada naskah karya tulis yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat pengumpulan tugas akhir dan *Clearence Out* Wisuda.



"The Bridge Start Here"



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alaamiin, puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “ANALISIS PROSEDUR DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ATAS PENERBITAN *SEAMEN BOOK* SECARA *ONLINE* DI KANTOR ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA” tepat pada waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang. Di samping itu, penulisan Tugas Akhir ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura dalam kaitannya dengan pengaplikasian dari teori-teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini masih banyak terdapat kekurangan hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu, pengetahuan, dan pengalaman yang saya miliki. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya (Bapak & Ibu), serta Keluarga besar saya Tante Lia, Om Arif, Mamak, Mbah kakung, Adek adek ku yang selalu memberi semangat dan motivasi, serta nasihat sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan penuh perjuangan;
2. Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatmoko, M.M., M.Mar.E. selaku Direktrur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyebrangan Palembang;

3. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
4. Bapak Dr. Ir. Andri Yulianto, M.T., M. MAR.E sebagai Dosen Pembimbing I terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan;
5. Ibu Siti Nurlaili Triwahyuni, S.T., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing II terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan;
6. Ibu Febriyanti Himmatul Ulya, S.PD., M.SI. sebagai dosen pembimbing proposal judul serta penguji pada seminar Kertas Kerja Wajib, terimakasih telah meluangkan waktun untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan;
7. Bapak Suryo Pratomo selaku Duta Besar Republik Indonesia untuk Singapura yang sudah memberikan kesempatan dan menerima kami dengan baik;
8. Bapak Wahyu Ardhiyanto S.T., M.T selaku Atase Perhubungan KBRI Singapura yang sudah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan magang, menerima dan memfasilitasi saya dengan baik;
9. Bapak Ade Candra dan Ibu Azmun selaku Staf Atase Perhubungan KBRI Singapura yang bersedia membimbing dan mengarahkan saya dengan baik;
10. Seluruh Staf KBRI Singapura;
11. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyebrangan Palembang;
12. Tak lupa, ucapan terima kasih yang paling dalam saya sampaikan kepada seseorang yang selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkah saya. Arya Mahendra Sanjaya Putra. Terima kasih atas dukungan, kesabaran, dan doa yang tak pernah putus sejak awal perjuangan ini, bahkan jauh sebelum saya melangkah di bangku kuliah. Kehadiranmu selalu memberikan semangat, keyakinan, dan kekuatan saat rasa lelah dan ragu datang menghampiri. Terima kasih telah menjadi tempat pulang paling tenang di tengah hiruk pikuk perjuangan ini.
13. Rekan-rekan satu angkatan XXXIII Abhiseva Nawasena, adik tingkat XXXIV, dan XXXV yang telah memberikan bantuan dan doa;

14. Tim Praktek Kerja Lapangan (PKL) Najwa Khamsin yang paling 6 bulan berkelana di Luar Negeri tidak pernah berpisah selalu kemana mana berdua
  15. Teman-teman Pleton Kelas 3-Cilop atas kenangan suka dan duka selama 3 tahun melalui siklus kehidupan pendidikan bersama;
  16. Sahabat-sahabat baik, Khansa, Ellisya, Ari Calista, Nopa Eliza, Rizki Rara, Isnaini, Amrina yang selalu ada disaat suka maupun duka, yang sudah banyak membantu dalam penulisan dan tata naskah Tugas Akhir ini;
  17. Aurora (Amaya), (Alana) Faiza (Luwican), Kholifatul (Haican) adik asuh kesayangan dan adek Kontingen terbaik, yang selalu bersedia berbagi tawa dan menjadi teman cerita, juga selalu memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini; dan
  18. Semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- Demikian semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan bagi pembaca.

Singapura, 10 Juni 2025

  
Adhella Fanish Widyasari  
NPT. 2203049

**ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS PENERBITAN  
*SEAMEN BOOK* SECARA ONLINE DI KANTOR ATASE PERHUBUNGAN  
KBRI SINGAPURA**

Adhella Fanish Widyasari (2203049)

Dibimbing Oleh: Dr. Ir. Andri Yulianto, M.T.,M. MAR.E

Siti Nurlaili Triwahyuni, S.T., M.Sc.

**ABSTRAK**

Buku pelaut (*Seamen Book*) merupakan dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh setiap pelaut sebagai identitas profesional dan bukti legalitas dalam bekerja di kapal, baik domestik maupun internasional. Dalam konteks pelaut Indonesia yang bekerja di luar negeri, Atase Perhubungan di KBRI memiliki peran penting sebagai lembaga penerbit buku pelaut. Guna mengetahui prosedur penerbitan serta meningkatkan pelayanan dan kepuasan pengguna jasa, diterapkan sistem penerbitan Seamen Book secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian prosedur dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan penerbitan *seamen book* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura sebagai responden untuk mengukur tingkat harapan dan kinerja layanan yang diterima.

Hasil analisis CSI menunjukkan nilai sebesar 89,53% yang berada dalam kategori “sangat puas”. Meskipun masih ditemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti perbaikan pada sistem yang kurang optimal, percepatan layanan, peningkatan kualitas hasil cetak buku, serta penyediaan metode pembayaran alternatif. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan penerbitan buku pelaut di luar negeri.

**Kata kunci:** Buku Pelaut, Online, Atase Perhubungan, *Customer Satisfaction Index* (CSI)

**ANALYSIS OF PROCEDURES AND USER SATISFACTION WITH  
ONLINE PUBLISHING OF SEAMEN BOOKS AT THE OFFICE OF THE  
TRANSPORT ATTACHÉ OF THE EMBASSY OF THE REPUBLIC OF  
INDONESIA IN SINGAPORE**

Adhella Fanish Widyasari (2203049)

Supervised by: Dr. Ir. Andri Yulianto, M.T.,M. MAR.E

Siti Nurlaili Triwahyuni, MSc.

**ABSTRACT**

*A Seamen's Book is an official document that every seafarer must possess as a professional identity and proof of legality when working on ships, both domestically and internationally. In the context of Indonesian seafarers working abroad, the Transportation Attaché at the Indonesian Embassy plays a crucial role as a publishing institution for seamen's books. To understand the publishing procedures and improve service and user satisfaction, an online Seamen's Book publishing system was implemented. This study aims to analyze the suitability of the procedures and the level of user satisfaction with the online seamen's book publishing service at the Transportation Attaché Office of the Indonesian Embassy in Singapore using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Data were collected through questionnaires distributed to users of the seamen's book publishing service at the Transportation Attaché Office of the Indonesian Embassy in Singapore as respondents to measure the level of expectations and service performance received.*

*Data collection was conducted by distributing questionnaires to users of the The CSI analysis results showed a score of 89,53%, which falls into the "very satisfied" category. However, several aspects still need improvement, such as improvements to suboptimal systems, expedited service delivery, improved book printing quality, and the provision of alternative payment methods. It is hoped that the results of this study can provide evaluation and development material for relevant agencies to improve the quality of seafarers' book publishing services abroad.*

**Keywords:** Seafarers' Books, Online, Transportation Attaché, Customer Satisfaction Index (CSI)

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	3
C. TUJUAN PENELITIAN	3
D. BATASAN MASALAH	4
E. MANFAAT PENELITIAN	4
BAB II TUJUAN PUSTAKA LANDASAN TEORI	6
A. TINJAUAN PUSTAKA	6
B. LANDASAN HUKUM DAN TEORI	8
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. DESAIN PENELITIAN	30
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	40
C. TEKNIK ANALISIS DATA	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
A. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	42
B. HASIL PENELITIAN	62
C. PEMBAHASAN	72
BAB V PENUTUP	84
A. KESIMPULAN	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator pernyataan kuisioner	32
Tabel 3. 2 Penskoran Kuisioner	33
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kuisioner	36
Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Tingkat Reliabilitas	37
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas Kuisioner	37
Tabel 4. 1 Batas Administrasi Singapura	43
Tabel 4. 2 Data Jumlah Pelaut Indonesia di Singapura tahun 2025	56
Tabel 4. 3 Kegiatan Atase Perhubungan	56
Tabel 4. 4 Stock Opname Persediaan Buku Pelaut Januari 2025	57
Tabel 4. 5 Tabel Prosedur penggerjaan Seamen Book pada sistem Operator di aplikasi BPO Online	57
Tabel 4. 6 Tabel Prosedur pencetakan <i>Seamen Book</i> pada sistem Operator di aplikasi BPO <i>Online</i>	59
Tabel 4. 11 Standar Oprasional Prosedur pembuatan Buku Pelaut di Kantor Atase Perhubungan Singapura	64
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai MIS	66
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Nilai MSS	67
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Nilai WF	68
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Nilai WS	68
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Nilai WS	69
Tabel 4. 17 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	70
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Saran dan Masukan Pengguna layanan	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Prosedur pembuatan akun Pelaut	17
Gambar 2. 2 Prosedur pembuatan akun Pelaut	18
Gambar 2. 3 Prosedur pembuatan akun Pelaut	18
Gambar 2. 4 Prosedur pembuatan akun Pelaut	19
Gambar 2. 5 Prosedur pembuatan akun Pelaut	19
Gambar 2. 6 Prosedur pembuatan akun Pelaut	20
Gambar 2. 7 Prosedur pembuatan akun Pelaut	20
Gambar 2. 8 contoh halaman pada buku pelaut	21
Gambar 2. 9 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	21
Gambar 2. 10 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	22
Gambar 2. 11 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	22
Gambar 2. 12 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	23
Gambar 2. 13 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	23
Gambar 2. 14 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	24
Gambar 2. 15 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	24
Gambar 2. 16 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	25
Gambar 2. 17 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian seamen book	25
Gambar 3. 1 Kuisioner Penelitian	34
Gambar 3. 2 Gambar Penyebaran QR Code Kuisioner Penelitian.	34
Gambar 3. 3 Hasil Uji Validitas Kuisioner Presepsi Pelaut	35
Gambar 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner	37
Gambar 3. 5 Bagan Alir Penelitian	39
Gambar 4. 1 Geografis Negara Singapura	42
Gambar 4. 2 Pulau Terbesar di Singapura dan Pulau Hasil Proses Reklamasi	44
Gambar 4. 3 Grafik penduduk singapura	45
Gambar 4. 4 Singapore's First Infill MRT Station	47
Gambar 4. 5 SBS Transit	47
Gambar 4. 6 Singapore taxi drivers	48
Gambar 4. 7 Majestic Fast Ferry	48
Gambar 4. 8 Struktur Organisasi Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura	49

Gambar 4. 9 Pos Satpam KBRI Singapura	51
Gambar 4. 10 Loket Pengambilan Nomor Antrian	51
Gambar 4. 11 Masjid Istiqomah KBRI Singapura	52
Gambar 4. 12 Kantin KBRI Singapura	52
Gambar 4. 13 Ruang Tunggu Pemanggilan	53
Gambar 4. 14 Kounter Pelayanan Pelaut	53
Gambar 4. 15 Komputer Umum	54
Gambar 4. 16 Komputer Pelayanan Perhubungan	54
Gambar 4. 17 Studio Foto Perhubungan	55
Gambar 4. 18 Printer Buku Pelaut Baru	56
Gambar 4. 21 Diagram Presentase Jenis Profesi Responden	62
Gambar 4. 22 Diagram Persentase Usia Responden	62
Gambar 4. 23 Diagram Persentase Tujuan Perjalanan Responden	63
Gambar 4. 24 Diagram Persentase Lama Waktu Bekerja Responden.	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. 1 Hasil Kuesioner Pengguna Jasa	92
Lampiran 1. 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	95
Lampiran 1. 3 Form Kuesioner Pengguna Jasa	98
Lampiran 1. 4 Indikator Kuisisioner	99
Lampiran 1. 5 Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Data Kuisisioner menurut (HARAPAN (Importance))	101
Lampiran 1. 6 Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Data Kuisisioner menurut (Tingkat Kinerja (Performance))	104
Lampiran 1. 7 hasil kuisioner saran serta masukan para pengguna layanan	107
Lampiran 1. 8 Penyebaran Kuisisioner	109
Lampiran 1. 9 Lembar Wawancara	111
Lampiran 1. 10 Indikator Pertanyaan Wawancara Kepada Petugas Layanan Pelaut	114
Lampiran 1. 11 Dokumentasi Wawancara	115
Lampiran 1. 12 R Tabel	116
Lampiran 1. 13 Dokumentasi	117
Lampiran 1. 14 Informasi & Persyaratan di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura	122

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Singapura adalah salah satu negara yang memiliki peran signifikan dalam sektor transportasi global, khususnya dalam bidang pelabuhan. Pelabuhan Singapura termasuk di antara pelabuhan tersibuk di dunia. Oleh karena itu, hubungan transportasi antara Indonesia dan Singapura sangat penting, mengingat kedekatan geografis serta volume perdagangan dan perjalanan antara kedua negara yang cukup tinggi. Atase Perhubungan KBRI Singapura memiliki tanggung jawab untuk memfasilitasi kerja sama di sektor transportasi, baik dalam bentuk perjanjian bilateral, pengembangan infrastruktur transportasi, serta memantau dan menangani isu-isu yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, dan kelancaran transportasi. Atase ini juga berperan penting dalam memperkuat hubungan antara Indonesia dan Singapura dalam hal kebijakan transportasi, penyelesaian masalah yang berkaitan dengan fasilitas pelabuhan dan bandara, serta memajukan sektor pariwisata melalui transportasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 66 tahun 2024 Perubahan ketiga atas Undang undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pasal 1 ayat 38, Pelaut (Awak Kapal) adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas Kapal oleh pemilik atau operator Kapal untuk melakukan tugas di atas Kapal sesuai dengan jabatan yang tercantum dalam buku sijil. Tiap awak kapal mempunyai kewajiban yang berbeda tergantung posisinya (Pemerintah Republik Indonesia, 2024). Jumlah pelaut indonesia di Singapura cukup banyak berjumlah kurang lebih yang tercatat 36,848 pelaut.

Sesuai dengan standar *International Maritime Organization* (IMO), pelaut wajib memiliki dokumen identitas awak kapal seperti buku pelaut. *Seamen Book* atau Buku Pelaut merupakan dokumen identitas seorang pelaut dan salah satu persyaratan yang berlaku universal di pelayaran Internasional. *Seamen Book* penting bagi setiap pelaut yang bekerja di atas kapal, karena *Seamen Book* berisi informasi identifikasi pelaut, catatan kerja atau pengalaman

pelaut, kondisi medis dan sertifikat atau kualifikasi apa pun yang dimiliki oleh pelaut. Berdasarkan Pasal 1(3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2008, ini adalah dokumen resmi pemerintah yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi identifikasi fisik awak kapal. (Dwi Wanuri et al., 2023)

Dalam era globalisasi yang ditandai oleh kemajuan teknologi, banyak institusi pelayanan publik beralih ke layanan *online* untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Penerbitan buku pelaut secara *online* menjadi respon terhadap tuntutan zaman yang membutuhkan akses cepat, mudah, dan efisien terhadap informasi. (Wikupranata, N.H. 2024)

Selain itu, atase perhubungan juga memiliki peran penting dalam memberikan informasi dan konsultasi mengenai regulasi perhubungan yang berlaku di Indonesia dan Singapura, serta memastikan bahwa semua kegiatan transportasi yang melibatkan kedua negara dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam melaksanakan tugasnya, atase perhubungan berkolaborasi dengan berbagai instansi terkait, baik di tingkat pemerintah Indonesia maupun Singapura, untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih efisien, aman, dan berkelanjutan.

Proses pembuatan buku pelaut ini dapat dilakukan secara *online* agar pelaut yang akan membuat buku pelaut dapat memperoleh kemudahan dan kepastian, lebih transparan, proses pengurusan jauh lebih cepat, dan bisa diakses darimana saja. Di samping itu, program pembuatan buku pelaut secara *online* ini bertujuan untuk mendata jumlah pelaut Indonesia ke dalam database Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sehingga pemerintah akan lebih mudah melakukan pengawasan bagi para pelaut Indonesia.

Layanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura, sudah diterapkan sejak tahun 2016. Dalam konteks penerbitan buku pelaut secara *online* mencakup aspek distribusi dan update konten yang dapat disampaikan secara real-time, mampu meningkatkan aksesibilitas bagi para pelaut yang berada di berbagai lokasi.

Penerbitan buku pelaut secara *online* ini diharapkan bisa memberi andil signifikan dalam mendukung pelayanan yang dibagikan oleh Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura kepada para pengguna jasa. Namun, dalam

pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* ini juga tidak terhindar dari beberapa kendala dan dampak yang dialami. Salah satu contoh kendala yang dihadapi dalam penerbitan buku pelaut secara *online* ini adalah kendala *server website* yang mengalami gangguan. Kurangnya pemahaman mengenai alur permohonan para pelaut terhadap prosedur *Online* yang sudah diterapkan, Kurangnya informasi dan sosialisasi kepada para pelaut. Oleh karena itu dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, penulis mencoba memberikan masukan mengenai Analisis Prosedur dan Kepuasan Pengguna Jasa yang secara langsung akan berdampak terhadap para pengguna layanan, Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PROSEDUR DAN KEPUASAN PENGGUNA ATAS PENERBITAN SEAMEN BOOK SECARA ONLINE DI KANTOR ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka penulis mengidentifikasi pokok permasalahan yang dapat dirumuskan, yaitu :

1. Bagaimana Prosedur penerbitan *Seamen book* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penerbitan *Seamen book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura menurut persepsi pengguna?
3. Apa harapan pengguna untuk peningkatan layanan penerbitan *Seamen book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan Pada penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui Prosedur penerbitan *Seamen book* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap penerbitan *Seamen book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura menurut persepsi pengguna.

3. Mengetahui harapan pengguna untuk peningkatan layanan penerbitan *Seamen book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.

#### **D. BATASAN MASALAH**

Ruang lingkup permasalahan agar pokok permasalahan tidak terlepas dari tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan dan agar tidak menyimpang ataupun meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan yaitu:

1. Lokasi penelitian yang diteliti adalah Kantor Atase Perhubungan Singapura.
2. Objek penelitian yang penulis teliti adalah bagaimana prosedur penerbitan *Seamen Book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.
3. Penelitian ini didasarkan pada pedoman Peraturan Derikur Jendral Perhubungan Laut No. HK. 103/3/18/DJPL-16 Tentang Pelayanan Publik Bidang Kepelautan Dengan Menggunakan Sistem Informasi Buku Pelaut.

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Dapat lebih meningkatkan pemahaman mengenai keterkaitan Bagi Mahasiswa untuk mengaplikasikan Ilmu Pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan pada Program Diploma III Management Transportasi Perairan Daratan serta, memenuhi salah satu persyaratan akhir dalam menyelesaikan Program Diploma III Management Transportasi Perairan Daratan penerapan teori yang di dapat selama masa perkuliahan dengan praktik kerja lapangan.

##### **2. Bagi Instansi**

Dapat dijadikan acuan atau referensi bagi pengembangan wawasan ilmu transportasi angkutan penyeberangan khususnya dalam standar pelayanan minimum untuk upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa dan untuk dijadikan tambahan pembendaharaan ke perpustakaan POLTEKTRANS SDP.

##### **3. Bagi Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura**

Sebagai bahan informasi atau masukan kepada kantor yang diteliti dalam hal penanganan standar pelayanan untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja karyawan, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa.

#### 4. Bagi masyarakat pengguna jasa

Dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat, khususnya para pelaut dan pemohon layanan penerbitan *Seamen book* secara *online*. Dengan adanya analisis terhadap prosedur dan Tingkat kepuasan, masyarakat dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai alur dan persyaratan penerbitan buku pelaut. Penelitian ini juga membantu meningkatkan kesadaran pengguna terhadap pentingnya kelengkapan dokumen dan ketepatan waktu dalam pengajuan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi instansi terkait untuk terus menyempurnakan sistem pelayanan digital agar lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat luas, terutama bagi pelaut Indonesia yang berada di luar negeri.

## **BAB II**

### **TUJUAN PUSTAKA LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Peneliti Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi sebagai penunjang bagi penulis untuk melakukan penelitian terkait Analisis prosedur dan efektivitas penerbitan *seamen book* secara *online* sebagai berikut :

Menurut Wanuri, Bima dkk. (2023) meneliti tentang Prosedur penerbitan buku pelaut berbasis *online* pada kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan tanjung wangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami penjelasan tentang prosedur penerbitan buku pelaut berbasis *online* pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas III Tanjung Wangi. Jenis penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun pengumpulan data menggunakan data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan dan data sekunder diperoleh melalui buku, internet dan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa prosedur penerbitan buku pelaut berbasis *online* dimulai dari pendaftaran *online*, pengajuan dokumen, verifikasi dokumen, pengambilan foto pelaut, pembayaran PNBP, pengesahan buku pelaut. Adapun kendala yang terjadi pada prosedur penerbitan buku pelaut berbasis *online* terjadi pada segi administrasi (dokumen), atau teknis (alat dan sistem). Oleh karena itu upaya menangani kendala tersebut kepada pihak pengguna jasa maupun petugas mempersiapkan terlebih dahulu persyaratan ataupun pengecekan kembali sebelum proses penerbitan buku pelaut *online*.

Naralia, M. & Assegaff, S. (2024) menganalisis Penerimaan Aplikasi Buku Pelaut *Online* (BPO) Menggunakan Metode *Technologi Acceptance Model* (TAM) Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan. Aplikasi buku pelaut *online* (BPO) merupakan aplikasi yang memberi kemudahan pengguna untuk memperoleh data identitas informasi data pribadi, masa berlayar, perpanjangan maupun pergantian buku pelaut agar semua

pelaut mendapatkan pelayanan secara digital serta sistem yang lebih terjaga keamanannya. Dalam penggunaan aplikasi penerbitan buku pelaut *online* (BPO) masih ada pengguna yang belum mengetahui kemudahan dan manfaat yang ada pada aplikasi penernitan buku pelaut *online* (BPO). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna aplikasi penerbitan buku pelaut *online* (BPO), dengan menggunakan metode *technology acceptance model* (TAM). Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang dimodifikasi, yaitu *Perceived ease of use* (PEOU) dan *Perceived usefulness* (PU) sebagai variabel independen sedangkan *Acceptance of it* sebagai variabel dependen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel *Probability sampel* dengan pendekatan *cluster sampling* dengan jumlah responden sebanyak 118 orang pengguna. Teknik analisis data menggunakan *Statistical Package For The Social Science (SPSS) Applications*. Dimana hasil uji nilai korelasi bernilai 0,534 berada pada rentang nilai korelasi 0,41 s/d 0,60 artinya memiliki nilai korelasi sedang. Berdasarkan uji korelasi pada variable *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using* hasil uji korelasi pada variable *perceived ease of use* bernilai 0,549 sedangkan variabel *attitude toward usng* memiliki nilai korelasi 0,41 s/d 0,60 memiliki nilai korelasi sedang. Dengan demikian kemudahan dan manfaat meningkat, maka penerimaan pengguna terhadap sistem informasi akan meningkat.

Penelitian yang di lakukan oleh Nurfadilah, dkk. (2024) Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan terkait keselamatan pelayaran diwilayahnya. Penerbitan buku pelaut yang menggunakan teknologi *online* tentu memudahkan dan melancarkan kegiatan penerbitan buku pelaut *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui proses pelayanan penerbitan buku pelaut *online*, menganalisis kendala yang terjadi dalam sistem pelayanan penerbitan buku pelaut *online* serta mengetahui solusi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam sistem pelayanan penerbitan buku pelaut *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Metode penelitian

yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi seperti, kerusakan sistem atau jaringan yang tidak stabil sehingga dapat mengganggu layanan penerbitan buku pelaut serta kurang berperan aktifnya pengguna jasa dalam melengkapi dokumen persyaratan dan pembayaran kode billing. Untuk mengatasi hal tersebut petugas pelayanan penerbitan buku pelaut *online* Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar melakukan penerbitan buku pelaut secara manual, apabila sistem dapat digunakan kembali maka buku pelaut tersebut akan di *online*kan melalui sistem.

## **B. LANDASAN HUKUM DAN TEORI**

### 1. Landasan Hukum

Dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang di teliti, yaitu :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

- 1) Pasal 203 Ayat (1)

Setiap orang yang bekerja di kapal wajib memiliki Buku Pelaut dan sertifikat keterampilan yang sesuai dengan jabatan di kapal tersebut.

- b. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut :

- 1) Pasal 1 Ayat (3)

Buku pelaut adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi identitas fisik Pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan buku sebagai dokumen perjalanan serta tidak dapat menggantikan paspor.

- 2) Pasal 2

Dokumen Identitas Pelaut merupakan dokumen bagi pelaut, yang terdiri atas :

- a. Buku Pelaut
- b. Kartu Identitas Pelaut.

- 3) Pasal 3 Ayat (1)

Setiap Pelaut yang bekerja sebagai awak kapal pada kapal niaga berukuran GT 35 (tiga puluh lima *Gross Tonnage*) atau lebih untuk kapal dan ukuran GT 105 (*seratus lima Gross Tonnage*) atau lebih untuk kapal tradisional dengan kontruksi sederhana atau kapal perikanan berukuran panjang 12 (dua belas) meter atau lebih, wajib memiliki buku pelaut.

4) Pasal 3 Ayat (2)

Buku Pelaut diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar dikapal.

5) Pasal 4 Ayat (1)

Untuk mendapatkan Buku Pelaut yang meliputi Buku pelaut baru, penggantian Buku Pelaut yang habis masa berlakunya, atau penggantian buku pelaut yang hilang, harus memenuhi persyaratan.

6) Pasal 4 Ayat (2)

Persyaratan untuk mendapatkan Buku Pelaut Baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemohon mengisi formulir Model A (sebagai contoh pada lampiran) dengan melampirkan :

- a. Surat pernyataan belum pernah memiliki Buku Pelaut
- b. Fotokopi sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal;
- c. Surat keterangan masa berlayar yang diketahui syahbandar atau Pejabat Kedutaan Besar atau Konsulat Jendral Republik Indonesia setempat bagi pelaut yang pernah berlayar;
- d. Surat keterangan sehat yang masih berlaku dari dokter yang meliputi:
  - 1) Sehat jasmani dan rohani;
  - 2) Sehat mata dan telinga;
  - 3) Sehat jantung dan paru;
- e. Surat keterangan catatan kepolisian;

- f. Fotokopi surat kenal lahir atau Akte Kelahiran atau Kartu Tanda Penduduk;
  - g. Pas foto berwarna terbaru ukuran 5x5 cm dan 3x4 cm masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju warna putih berlatar belakang warna biru untuk pelaut bagian dek atau berlatar belakang merah untuk pelaut bagian mesin.
- 7) Pasal 4 Ayat (3)
- Persyaratan untuk penggantian buku pelaut yang habis masa berlakunya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemohon mengisis formulir model A (sebagaimana contoh pada lampiran) dengan melampirkan:
- a. Buku Pelaut lama;
  - b. Surat keterangan sehat yang masih berlaku dari dokter yang meliputi:
    - 1) Sehat jasmani dan rohani;
    - 2) Sehat mata dan Telinga;
    - 3) Sehat jantung dan paru-paru;
  - c. Fotokopi surat kenal lahir atau Akte Kelahiran atau Kartu Tanda Penduduk;
  - d. Pas foto berwarna terbaru ukuran 5x5 cm dan 3x4 cm masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju warna putih berlatar belakang warna biru untuk pelaut bagian dek atau berlatar belakang merah untuk pelaut bagian mesin.

8) Pasal 4 Ayat (4)

Persyaratan untuk pergantian Buku pelaut yang hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemohon mengisi formulir model A (sebagaimana contoh pada lampiran) dengan melampirkan:

- a. Fotokopi Buku Pelaut apabila ada;
- b. Surat keterangan kehilangan buku pelaut dari polisis atau fotokopi laporan kecelakaan kapal;
- c. Surat keterangan sehat yang masih berlaku dari dokter yang meliputi:

- 4) Sehat jasmani dan rohani;
  - 5) Sehat mata dan Telinga;
  - 6) Sehat jantung dan paru-paru;
- d. Fotokopi surat kenal lahir atau Akte Kelahiran atau Kartu Tanda Penduduk;
- e. Pas foto berwarna terbaru ukuran 5x5 cm dan 3x4 cm masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju warna putih berlatar belakang warna biru untuk pelaut bagian dek atau berlatar belakang merah untuk pelaut bagian mesin.

9) Pasal 5 Ayat (1)

Buku Pelaut diterbitkan Oleh Direktur Jendral Perhubungan Laut.

10) Pasal 5 Ayat (2)

Penerbitan Buku Pelaut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilimpahkan kepada:

- a. Direktur yang membina awak akapal;
- b. Syahbandar;
- c. Pejabat Kedutaan Besar atau konsulat Jendral Republik Indonesia.

11) Pasal 5 Ayat (3)

Pelimpahan kewenangan penerbitan Buku Pelaut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di tetapkan oleh Direktur Jendral perhubungan Laut.

12) Pasal 6 Ayat (1)

Blanko buku pelaut di buat oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut paling sedikit memuat daftar mengenai masa berlaku, catatan kesehatan, catatan kecelakan, sertifikat yang dimiliki, penyijilan (*mustering*) serta keterangan lengkap tentang pengalaman berlayar dan kondite selama bekerja di kapal.

13) Pasal 6 Ayat (2)

Blanko Buku Pelaut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat dengan tingkat pengamanan yang memadai sebagai dokumen sekuriti.

14) Pasal 7

Tata cara pengisian dan pengajuan permintaan blanko Buku Pelaut diatur lebih lanjut oleh Direktur Jendral Perhubungan Laut.

15) Pasal 8 Ayat (1)

Selama pelaut bekerja sebagai awak kapal, Buku pelaut disimpan oleh Nahkoda kapal.

16) Pasal 8 Ayat (2)

Jika pelaut turun dari kapal untuk dipindahkan ke kapal lain atau karena hubungan kerja telah berakhir dan telah dicoret dari Buku Sijil, Maka Nahkoda menyerahkan Buku Pelaut kepada yang bersangkutan.

17) Pasal 8 Ayat (3)

Jika pelaut meninggalkan kapal untuk tidak bekerja kembali tanpa suatu pemberitahuan, maka Nahkoda menyerahkan Buku Pelaut yang bersangkutan kepada syahbandar setempat atau pejabat perwakilan Republik Indonesia di luar Negeri Untuk selanjutnya disampaikan Kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut.

18) Pasal 9

Buku Pelaut sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 yang digunakan pada saat berlayar harus diberikan catatan tanggal, tempat baik ke kapal (sign on), dan turun kapal (sign off) oleh Direktur yang membina awak kapal, syahbandar atau pejabat kedutaan besar atau konsulat Jendral Republik Indonesia.

19) Pasal 10 Ayat (1)

Berdasarkan Buku Pelaut sebagaimana dimaksud dalam pasal 9, Syahbandar menerbitkan surat keterangan Masa Berlayar.

20) Pasal 10 Ayat (1)

Berdasarkan Buku Pelaut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, Syahbandar menerbitkan Surat Keterangan Masa Berlayar.

21) Pasal 10 Ayat (2)

Surat Keterangan Masa berlayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bukti bagi pelaut yang akan mengikuti pendidikan, pindah kerja, atau berhenti kerja.

22) Pasal 10 Ayat (3)

Surat keterangan masa berlayar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di tembuskan kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut.

23) Pasal 11 Ayat (1)

Buku Pelaut berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan dan dapat diperpanjang 2 (dua) kali masing-masing selama 2 (dua) tahun dengan memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 Ayat (2).

24) Buku Pelaut dinyatakan tidak berlaku apabila:

- a. Mengganti atau memalsukan keterangan yang ada di dalam buku pelaut;
- b. Diperoleh secara tidak sah.

25) Pasal 12

Setiap pelaut yang bekerja di kapal yang akan berlayar ke luar negeri dan taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal wajib memiliki kartu identitas pelaut apabila negara tujuan mensyaratkan penggunaan kartu identitas pelaut untuk mendapat izin turun ke darat.

26) Pasal 18

Sebelum lembaga syahbandar sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) huruf b terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, pelimpahan kewenangan penerbitan buku pelaut diberikan kepada Administrator pelabuhan atau kepala kantor Pelabuhan.

- c. Peraturan Deriktur Jendral Perhubungan Laut No. HK. 103/3/18/DJPL-16 Tentang Pelayanan Publik Bidang Kepelautan Dengan Menggunakan Sistem Informasi Buku Pelaut

1) Pasal 1 Ayat (1)

Sistem Informasi Buku Pelaut Adalah aplikasi berbasis *web* terintegrasi yang dapat digunakan untuk pelayanan permohonan buku pelaut baru, perpanjangan buku pelaut, dan sijil secara online, memudahkan pemantauan proses permohonan layanan publik untuk dapat mewujudkan layanan secara transparan dan standar.

2) Pasal 2

- a. Penerbitan buku pelaut baru;
- b. Penerbitan perpanjangan buku pelaut baru;
- c. Penerbitan pergantian buku pelaut;
- d. Persetuan sijil Naik (*sign on*); dan
- e. Persetujuan sijil Turun (*sign off*).

3) Pasal 3 Ayat (1)

Pelaut yang akan menggunakan sistem informasi buku pelaut wajib melakukan registrasi pada aplikasi untuk mendapatkan *username* dan *password*.

4) Pasal 3 Ayat (2)

Registrasi sebagaimana maksud pada ayat (1) dilakukan dengan mengisi formulir informasi pada aplikasi berdasarkan data pelaut untuk kemudian dilakukan verifikasi oleh sistem.

5) Pasal 5 Ayat (1)

Pelaut dapat mengajukan permohonan layanan sistem informasi buku pelaut sebagaimana di maksud dalam pasal 2 huruf a, huruf b, dan huruf c dengan waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari serta tujuh hari dalam seminggu.

6) Pasal 5 Ayat (3)

7) Pemrosesan verifikasi pengajuan permohonan dan pencetakan hasil layanan dilakukan pada hari dan jam kerja kantor kementerian perhubungan sebagai berikut:

- a. Senin sampai dengan Kamis jam 07.30 – 16.00 WIB; dan
- b. Jumat jam 07.30 – 16.30 WIB.

8) Pasal 6

Setelah dilakukan pemrosesan verifikasi terhadap permohonan atas dokumen yang diajukan oleh pemohon belum terpenuhi, maka petugas pelayanan menyampaikan penolakan melalui aplikasi layanan sistem informasi buku pelaut disertai dengan alasan penolakan.

9) Pasal 7

Pelaut dan perusahaan dapat mengunduh tata cara penggunaan aplikasi sistem informasi buku pelaut (manual book) sebagai panduan pada alamat situs <http://pelaut.dephub.go.id>.

10) Pasal 8

Sistem informasi buku pelaut mulai diberlakukan pada tanggal 1 agustus 2016 di tempat penerbitan buku pelaut yang diatur dalam peraturan Direktur Jendral Perhubungan Laut nomor HK.103/2/19/DJPL-16.

11) Pasal 9

Setiap pelaut yang mengajukan permohonan pembuatan buku pelaut baru, penggantian buku pelaut, perpanjangan buku pelaut, pembayaran PNBP buku pelaut wajib menggunakan sistem informasi buku pelaut yang disediakan oleh direktorat jendral.

12) Pasal 15

Dengan diberlakukannya sistem informasi buku pelaut, maka proses permohonan, pencetakan dan pembayaran buku pelaut secara manual dinyatakan tidak berlaku lagi.

## 2. Landasan Teori

### a. *Seamen Book* (Buku Pelaut)

*Seamen book* (buku pelaut) adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang yaitu Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Sebagai identitas dan catatan pengalaman kerja bagi pelaut. Buku ini berisi informasi pribadi pelaut, kualifikasi, sertifikasi, serta riwayat pelayaran yang bersangkutan, Serta berfungsi sebagai paspor pelaut. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2016 tentang Sertifikasi dan Buku

Pelaut, buku pelaut merupakan salah satu syarat utama bagi seseorang untuk dapat bekerja di kapal niaga maupun kapal penumpang.

1) Fungsi *Seamen Book* (Buku Pelaut)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM.

30 tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut, buku pelaut berfungsi sebagai dokumen resmi negara (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2009). Buku pelaut berfungsi juga menjadi identitas pelaut, catatan khusus pelaut, dan juga sebagai pengalaman berlayar dimana pihak Syahbandar akan selalu mencatat setiap naik turunnya awak kapal dan dicantumkannya informasi detail mengenai informasi pribadi dan pekerjaan antara antara pemegang buku pelaut dengan perusahaan kapal.

2) Komponen dalam *Seamen Book* (Buku Pelaut) :

- a) Data diri Pelaut (Nama, tempat dantanggal Lahir, Kewarganegaraan)
- b) Nomor Buku Pelaut
- c) Sertifikat keahlian dan kompetensi
- d) Catatan pengalaman kerja (onboard record)
- e) Cap dan tanda tangan Pejabat Kapal serta cap Pelabuhan

3) Peran *Seamen Book* (Buku Pelaut)

*Seamen Book* (buku pelaut) menjadi instrumen penting dalam sistem ketenagakerjaan maritim, menjamin bahwa pelaut yang bekerja telah memenuhi syarat kompetensi, serta memudahkan proses administratif baik di dalam negeri maupun internasional.

Dengan memiliki buku pelaut yang sah dan aktif, pelaut dapat menunjukkan bahwa ia telah melalui pelatihan yang sesuai standar, memiliki rekam jejak pelayaran yang terdokumentasi, serta layak bekerja secara internasional.

b. Syarat Pembuatan *Seamen Book* (Buku Pelaut)

Dilandasi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut, ada beberapa persyaratan untuk mendapatkan buku pelaut antara lain:

- 1) Surat pernyataan belum pernah mempunyai buku pelaut.
- 2) Fotokopi sertifikat keahlian pelaut dan sertifikat keterampilan pelaut, serta surat keterangan bagi taruna yang akan melangsungkan praktek berlayar di kapal.
- 3) Surat keterangan masa berlayar yang diketahui oleh Syahbandar bagi pelaut yang pernah berlayar.
- 4) Surat keterangan Kesehatan dari dokter rumah sakit yang direkomendasikan.
- 5) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- 6) Fotokopi akte kelahiran / surat kenal lahir / Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 7) Pas foto ukuran 5x5 dan 3x4 masing-masing sebanyak 3 lembar, Teknika (mesin). menggunakan pakaian putih polos lengkap Panjang berdasarkan hitam dengan latar b elakang biru untuk Nautika (deck) dan merah untuk Teknika (mesin).

c. Prosedur Pembuatan Akun Pelaut

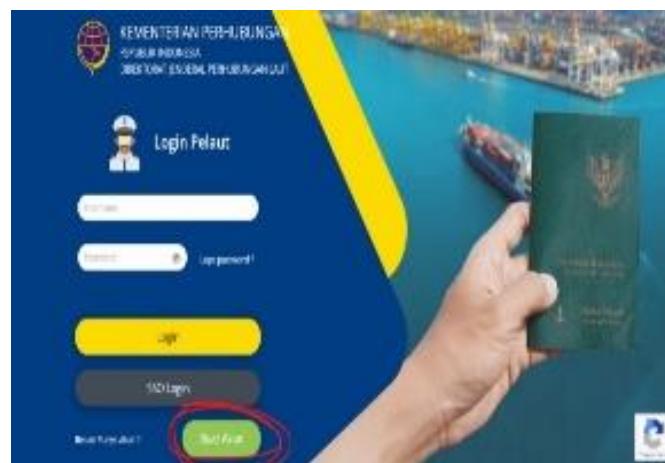
Bagi para pengguna layanan atau para pelaut yang belum memiliki akun pelaut atau Buku pelaut Online dapat membuat akun pelaut terlebih dahulu di *website* [dephub.go.id](http://dephub.go.id) yang disediakan oleh Derikur Jendral Perhubungan Laut adapun prosedur pada Tabel 2.1 sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Prosedur pembuatan akun Pelaut

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Khusus pengguna layanan atau para pelaut dapat mengajukan permohonan dengan mengakses *website* Buku pelaut *online* (BPO) di <https://dokumenpelaut.dephub.go.id/pelaut/login>. Pengguna layanan kemudian dapat memverifikasi email Kemudian pengguna jasa masuk dengan nama pengguna dan kata sandi. Adapun panduan pembuatan akun dan permohonan *online* sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Prosedur pembuatan akun Pelaut

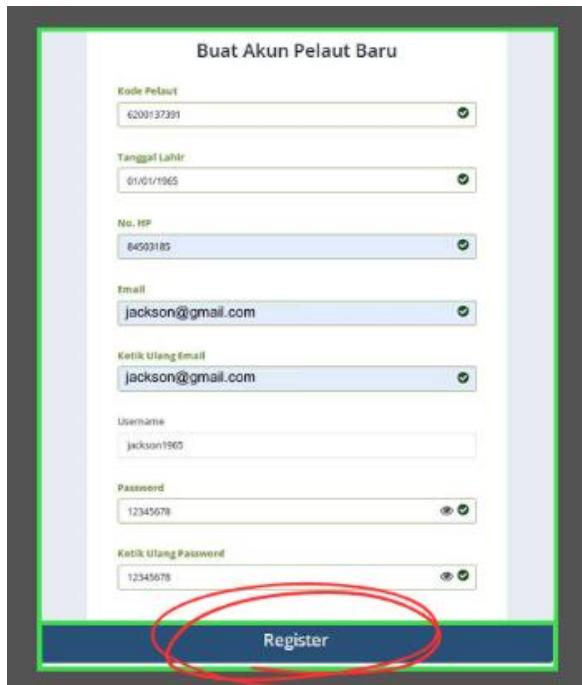
Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Bagi pelaut yang belum memiliki akun pelaut *online*, dapat membuat atau mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengeklik bagian tulisan Buat Akun di sisi kanan bawah.

Gambar 2. 3 Prosedur pembuatan akun Pelaut

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Masukan data Pribadi sesui format yang sudah di minta seperti berikut point pertama Masukan *seafar code* atau kode pelaut yang ada pada buku pelaut halaman ke 6, kemudian kedua masukan tanggal lahir sesuai KTP, ketiga masukan nomor handphone, ke empat masukan *email* yang belum pernah di daftarkan sebelumnya untuk mempermudah verifikasi akun pelaut.



Gambar 2. 4 Prosedur pembuatan akun Pelaut

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Setelah semua data yang di masukkan tercentang hijau menandakan bahwa data yang dimasukkan sudah benar. Langkah terakhir yaitu klik Regristasi.



Gambar 2. 5 Prosedur pembuatan akun Pelaut

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Pada tahap ini, anda harus memverifikasi akun pelaut terlebih dahulu sesuai dengan email yang anda masukkan. Jangan mengklik tulisan kirim ulang email verifikasi apabila email verifikasi telah masuk. Untuk mengecek email verifikasi telah masuk atau belum, buka aplikasi Gmail.



Gambar 2. 6 Prosedur pembuatan akun Pelaut

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Setelah kirim verifikasi ke email, akan mendapat pesan dari Direktorat Jendral untuk mengverifikasi akun pelaut, kemudian di klik kotak verifikasi.



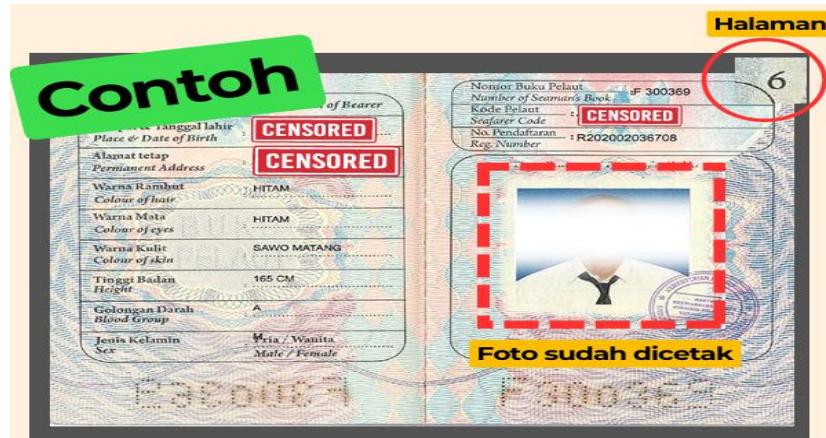
Gambar 2. 7 Prosedur pembuatan akun Pelaut

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Bagi pelaut yang telah memiliki buku pelaut dengan foto sudah di cetak bukan di tempel di halaman 6 atau telah memiliki buku pelaut *online* sebelumnya, bisa memilih pilihan Penggantian Buku Pelaut saat membuat permohonan di *website* kemenhub.

d. Prosedur Pembuatan Permohonan Pergantian *Seamen Book*

Bagi pelaut yang telah memiliki buku pelaut dengan foto sudah di cetak bukan di tempel di halaman 6 atau telah memiliki buku pelaut *online* sebelumnya, bisa memilih pilihan Penggantian Buku Pelaut saat membuat permohonan di *website* kemenhub.



Gambar 2. 8 contoh halaman pada buku pelaut

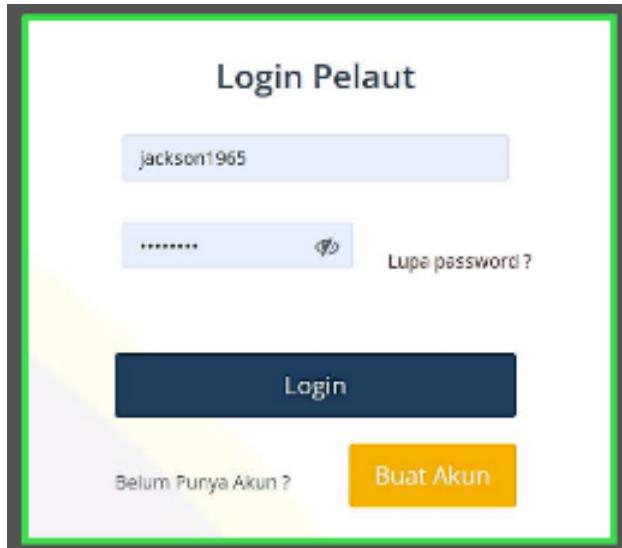
Sumber: Buku Pelaut



Gambar 2. 9 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian *seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Bukalah salah satu aplikasi *browser* yang anda miliki contohnya seperti *Google*, *Chrome*, ataupun *Mozilla Firefox*. Kemudian klik Login Akun Pelaut di *Website*.



Gambar 2. 10 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian *seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

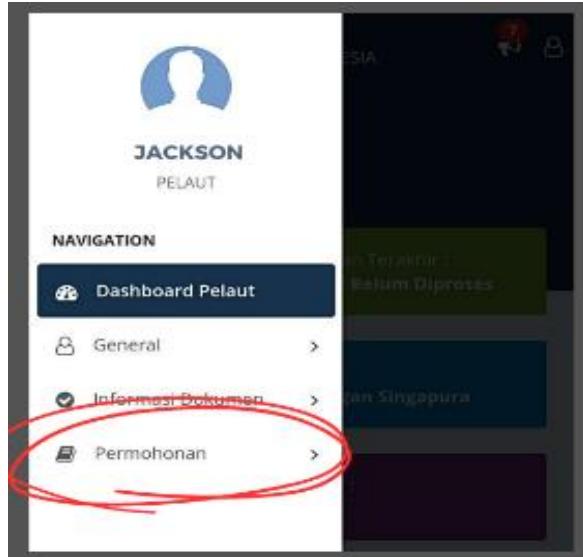
Masukkan Username dan *Password*. Lalu, klik *Login* untuk masuk ke akun pelaut anda.



Gambar 2. 11 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian *seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Selanjutnya, klik tanda garis tiga yang berada di kiri atas untuk membuka menu di akun pelaut anda.



Gambar 2. 12 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian  
*seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Klik menu Permohonan.untuk memilih permohonan yang akan dipilih sesuai keperluan apabila sudah memiliki buku dapat memilih pergantian buku pelaut atau buku baru apabila belum pernah memiliki buku online.



Gambar 2. 13 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian  
*seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Lalu klik Buat Permohonan, untuk membuat permohonan penggantian buku pelaut.

Gambar 2. 14 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian  
*seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

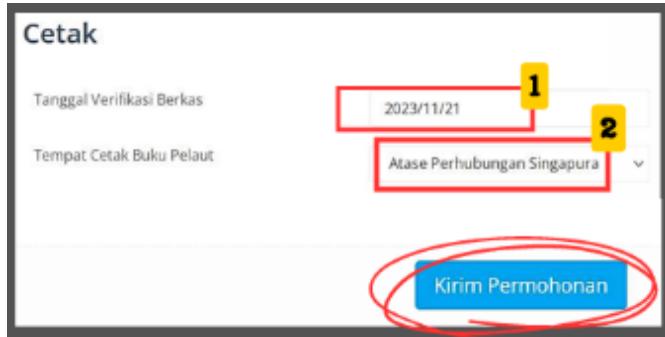
Langkah pertama, lengkapi Identitas Pelaut pada bagian (1)Kebangsaan, (2) Gender, dan (3) Alasan Penggantian.

Gambar 2. 15 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian  
*seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Langkah kedua, lengkapi semua data sesuai dengan data diri anda. Pada bagian Alamat Tetap harus diisi dengan huruf

BESAR/KAPITAL dan harus alamat terbaru. Dan Pastikan semua data sudah terisi dengan benar.



Gambar 2. 16 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian  
*seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Langkah terakhir, isi (1) Tanggal Verifikasi Berkas dengan tanggal yang tersedia dan (2) Tempat Cetak Buku Pelaut diisi Atase Perhubungan Singapura. Lalu, klik Kirim Permohonan.

No.	Dokumen	Checklist	
		Pemohon	Petugas
1.	Surat pernyataan belum pernah memiliki BUKU PELAUT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	-Foto kopi sertifikat keahlian pelaut dan atau sertifikat keterampilan pelaut -Surat keterangan PRALA bagi TARUNA/i yang akan melaksanakan Praktik Kerja Laut -Dokumen asli sertifikat keahlian pelaut atau sertifikat keterampilan pelaut	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Gambar 2. 17 Prosedur alur pembuatan permohonan pergantian  
*seamen book*

Sumber: Buku panduan untuk Pelaut (Fisa 2024)

Apabila muncul Bukti Permohonan Penggantian Buku Pelaut seperti gambar di atas, maka permohonan anda telah berhasil dibuat.

#### e. Sistem *Online* dalam Penerbitan Buku Pelaut

Seiring berkembangnya zaman, para pengguna jasa membutuhkan sebuah pelayanan praktis dan cepat yang lebih efisien.

Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para pemakai jasa dalam bidang transportasi laut. Bagian dari upaya peningkatan kualitas dan efisiensi dalam pelayanan tersebut adalah dengan memberikan inovasi pelayanan diterbitkannya buku pelaut melalui sistem *online*.

Pelayanan penyetakan buku pelaut secara *online* ini diharapkan dapat mempermudah para pengguna jasa mulai dari melakukan permohonan secara *online* sampai pengguna jasa datang ke kantor untuk mengambil buku pelaut yang sudah jadi. Pelayanan secara *online* memiliki berbagai kelebihan seperti pelayanan yang semakin cepat dan proses pelayanan bisa dipantau dan diakses dimanapun dan kapanpun pengguna jasa berada. (Wikupranata, N. 2024)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian untuk mencari data terkait yang dilaksanakan pada bulan Januari - Juli 2025. Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kantor Atase Perhubungan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura, yang beralamat di 7 Chatsworth Road Singapore 249761. dan meminta pengguna jasa menyiapkan gawai untuk pengisian kuesioner selama dua minggu, yaitu pada tanggal 14 – 25 April 2025.

##### **2. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang dikumpulkan yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Para pelaut, Perwira kapal, dan Agensi dalam proses pembuatan *seamen book* atau Buku pelaut secara *online* di Kantor Atase sperhubungan KBRI Singapura. Yang kemudian hasil survei tersebut diakumulasikan dan diolah sehingga menghasilkan nilai persentase.

##### **3. Populasi dan Sampel**

###### **a. Populasi**

Menurut Harmanto (2020:60) Populasi adalah himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas atau tidak terbatas. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan yaitu pelaut yang datang untuk permohonan dan melakukan pembuatan *seamen book* (Buku Pelaut) di kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura. Jumlah populasi pada penelitian ini ditampilkan dalam tabel 3.2 berikut:

Tabel 3. 2 Daftar Penggantian Buku Pelaut

No.	Bulan	Jumlah Pelaut (Orang)
1	Februari	58
2	Maret	42
3	April	50
4	Mei	61

No.	Bulan	Jumlah Pelaut (Orang)
	Total	211

Sumber: Laporan Bulan Februari-Mei

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan yaitu pelaut, perwira kapal, agensi yang terlibat di kantor atase perhubungan KBRI Singapura selama empat bulan. Maka, sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik random sampling dengan rumus slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \quad (3.1)$$

Ketengaran :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = standar error/ kesalahan yang dapat ditoleransi (maks. 10% = 0,1)

$$n = \frac{211}{1+211(0,1^2)} = \frac{211}{1+211(0,01)} = \frac{211}{1+2,11} = \frac{211}{3,11} = 67,84 \quad (3.2)$$

Berdasarkan rumus (3.1) di peroleh jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 68 orang pelaut. Sampel tersebut dipilih secara acak dari total populasi 211 pelaut (pengguna jasa). seperti terlihat pada tabel 3.2

## 1. Instrumen Penelitian

### a. Kuisioner

Dalam pengumpulan data, kuisioner digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan data serta terlibat secara intensif dalam penelitian. Untuk mendapatkan sumber data lainnya penulis menggunakan media dokumentasi yang digunakan untuk *survey* para pelaut yang datang dan men *survey website* atau alat pembutana *Seamen Book*/buku pelaut secara *online* serta peneliti juga mewawancarai para pelaut serta petugas di kantor Atase perhubungan KBRI singapura untuk mendapatkan informasi mengenai proses pembuatan buku pelaut secara *online*. Indikator pertanyaan kuisioner dapat di lihat pada **Tabel 3.1**

Tabel 3. 1 Indikator pernyataan kuisioner

No.	Kode	Pernyataan	Harapan					Kinerja				
			SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
	A	Nyata ( <i>Tangibles</i> )										
1	A1	Tampilan desain Website dephub.go.id mudah dipahamami	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	A2	pembayaran pembuatan buku pelaut secara nontunai/ menggunakan <i>paynow</i> memberikan kemudahan dalam proses pembuatan buku pelaut secara <i>online</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	B	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
3	B1	pembuatan buku pelaut secara <i>online</i> pada website mengefisiensi waktu dalam proses penerbitan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	B2	proses penerbitan buku pelaut selama tiga hari kerja untuk menyesuaikan sistem mengefisiensi waktu bagi para pelaut	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	C	Kesigapan ( <i>Responsiveness</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
5	C1	pelaut mengetahui jelas informasi serta prosedur pembuatan buku pelaut sistem <i>online</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	C2	dokumen persyaratan pembuatan buku pelaut secara <i>online</i> mudah untuk di siapakan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	D	Jaminan atau Kepastian ( <i>Assurance</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
7	D1	penyedia layanan yang ada di kantor atase perhubungan KBRI dapat di mengerti atau dipahami oleh para pelaut	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	D2	anda mendapatkan bantuan bantuan atau penjelasan yang memadai dari petugas layanan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	E	Empati ( <i>Empathy</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS

No.	Kode	Pernyataan	Harapan					Kinerja				
9	E1	prosedur pembuatan buku pelaut secara <i>online</i> melalui <i>website</i> yang diberikan oleh kementerian Perhubungan memberikan kemudahan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	E2	Petugas siap membantu apabila pelaun mendapati kekurang fahaman	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Sumber: Sahrul Rizal (2015)

Instrumen penelitian yang telah disusun selanjutnya di berikan skor berdasarkan teknik penskoran dengan kategori sebagai berikut, ditampilkan pada tabel 3.2

Tabel 3. 2 Penskoran Kuisioner

Pilihan jawaban	skor
Sangat jelas	5
Jelas	4
Cukup jelas	3
Tidak jelas	2
Sangat tidak jelas	1

Sumber: Sugiono (2022)

Desain kuisioner dapat di lihat pada gambar 3.1 kemudian di Transfer ke dalam bentuk *google form* yang dapat di isi secara *online* oleh responden melalui *scan QR Code* seperti yang di tampilkan pada Gambar 3.2

**KUESIONER PRESEPSI  
TERHADAP EVEKTIVITAS PENERBITAN  
SEAMEN BOOK SECARA ONLINE DI  
KANTOR ATASE PERHUBUNGAN KBRI  
SINGAPURA**

Hallo, perkenalkan saya Adhella Fanish Widayarsi, Taruni Politeknik Transportasi Sungai Danau Dan Penyebrangan Palembang.

Dalam rangka penyelesaian Kertas Kerja Wajib. Saya bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan Kertas Kerja Wajib adapun judul dari penelitian saya adalah "Analisis Prosedur Dan Evektivitas Penerbitan Seamen Book Secara Online Di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura".

Kuisisioner ini ditujukan kepada responden yang menggunakan pelayanan buku pelaut khususnya di Kedutaan Besar Republik Indonesia Di Singapura.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesedian Bapak Ibu Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisisioner ini.

Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapan terimakasih.

**Gambar 3. 1 Kuisisioner Penelitian**

Sumber: Analisis Kuisisioner



**Gambar 3. 2 Gambar Penyebaran QR Code Kuisisioner Penelitian.**

**b. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keahlian suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap dari variabel yang di teliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud

Validitas instrumen penelitian harus dilakukan pengujian. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi product moment atau metode pearson, dengan rumus :

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2][n(\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2]}} \quad (3.1)$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan y  
 $\Sigma xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan y  
 $\Sigma x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai x  
 $\Sigma y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai y  
 $(\Sigma x^2)$  = Jumlah nilai x kemudian di kuadratkan  
 $(\Sigma y^2)$  = Jumlah nilai y kemudian di kuadratkan

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 31.0 for windows dengan kriteria berikut :

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur kinerja berkisar antara 0,902 sampai 0,738 ( $r_{hitung}$ ). Angka yang digunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item ( $r_{tabel}$ ) adalah 0,1982. Berdasarkan tabel hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa semua instrumen atau pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner dinyatakan VALID.

Correlations											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.787**	.904**	.561**	.834**	.660**	.778**	.912**	.541**	.838**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P2	Pearson Correlation		.787**	1	.800**	.553**	.772**	.773**	.887**	.866**	.499**
	Sig. (2-tailed)		<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.575**
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	844**
P3	Pearson Correlation			.934**	.800**	1	.599**	.806**	.847**	.783**	.887**
	Sig. (2-tailed)			<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P4	Pearson Correlation				.561**	.553**	.599**	1	.601**	.565**	.545**
	Sig. (2-tailed)				<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P5	Pearson Correlation					.831**	.772**	.808**	.601**	1	.561**
	Sig. (2-tailed)					<.001	<.001	<.001	<.001		.740**
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P6	Pearson Correlation						.868**	.773**	.847**	.565**	.861**
	Sig. (2-tailed)						<.001	<.001	<.001	<.001	.847**
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P7	Pearson Correlation							.778**	.687**	.783**	.545**
	Sig. (2-tailed)							<.001	<.001	<.001	.817**
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P8	Pearson Correlation								.831**	.753**	.806**
	Sig. (2-tailed)								<.001	<.001	.911**
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P9	Pearson Correlation									.543**	.765**
	Sig. (2-tailed)									<.001	<.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P10	Pearson Correlation										.826**
	Sig. (2-tailed)										<.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
TOTAL											
Pearson Correlation											
	.902**	.844**	.903**	.786**	.918**	.566**	.817**	.915**	.782**	.739**	1
Sig. (2-tailed)											
	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
N											
	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

Gambar 3. 3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Presepsi Pelaut

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS Versi 31 (2025)

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kuisioner

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sig)	Keterangan
P1	0,902	0,1982	0,001	VALID
P2	0,844	0,1982	0,001	VALID
P3	0,903	0,1982	0,001	VALID
P4	0,786	0,1982	0,001	VALID
P5	0,918	0,1982	0,001	VALID
P6	0,906	0,1982	0,001	VALID
P7	0,817	0,1982	0,001	VALID
P8	0,915	0,1982	0,001	VALID
P9	0,762	0,1982	0,001	VALID
P10	0,739	0,1982	0,001	VALID

Sumber: Hasil Analisa Data SPSS Versi 31 (2025)

### c. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018:268) dikutip Yunus, F. M. (2021) uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

Setelah melalui tahap uji validitas, kuisioner yang dibagikan harus melewati prosedur yakni uji reliabilitas suatu instrument dengan tujuan untuk memastikan bahwa instrument menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten. Sebuah data akan dikatakan reliabel melalui pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang terdapat dalam *software SPSS 31*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,7$ , maka dikatakan RELIABEL. Adapun nilai reabilitas pada tabel 4.14

Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3.2)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reabilitas yang dicari

$n$  = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\Sigma \sigma_t^2$  = jumlah variasi skor tiap item

$\sigma_t^2$  = variasi total

Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Tingkat Reliabilitas

Interval	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Sangat tidak Reliabel
0,20 – 0,40	Tidak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Arikunto (2017:89)

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang peneliti lakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 31

#### Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	69 100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0 ,0
	Total	69 100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	10

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS Versi 31 (2025)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	40,3478	53,995	,880	,937
P2	40,4348	53,749	,807	,940
P3	40,4058	54,303	,882	,938
P4	40,9420	50,026	,709	,947
P5	40,3768	53,238	,898	,936
P6	40,3188	53,809	,885	,937
P7	40,5507	53,339	,771	,941
P8	40,3768	53,738	,896	,937
P9	41,0870	50,404	,677	,950
P10	40,5507	54,104	,674	,945

Gambar 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS Versi 31 (2025)

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas Kuisioner

Nilai Alpha Cronbach	Jumlah Responden	Keterangan
0,946	68	Reliabel

## 2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Fairus, F., & Syah, H. (2020:33). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

### a. Data primer

Menurut Sugiyono (2018:456) dikutip Fairus, F., & Syah, H. (2020:33). Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah dengan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti memperoleh data primer ini melalui beberapa metode yaitu sebagai berikut.

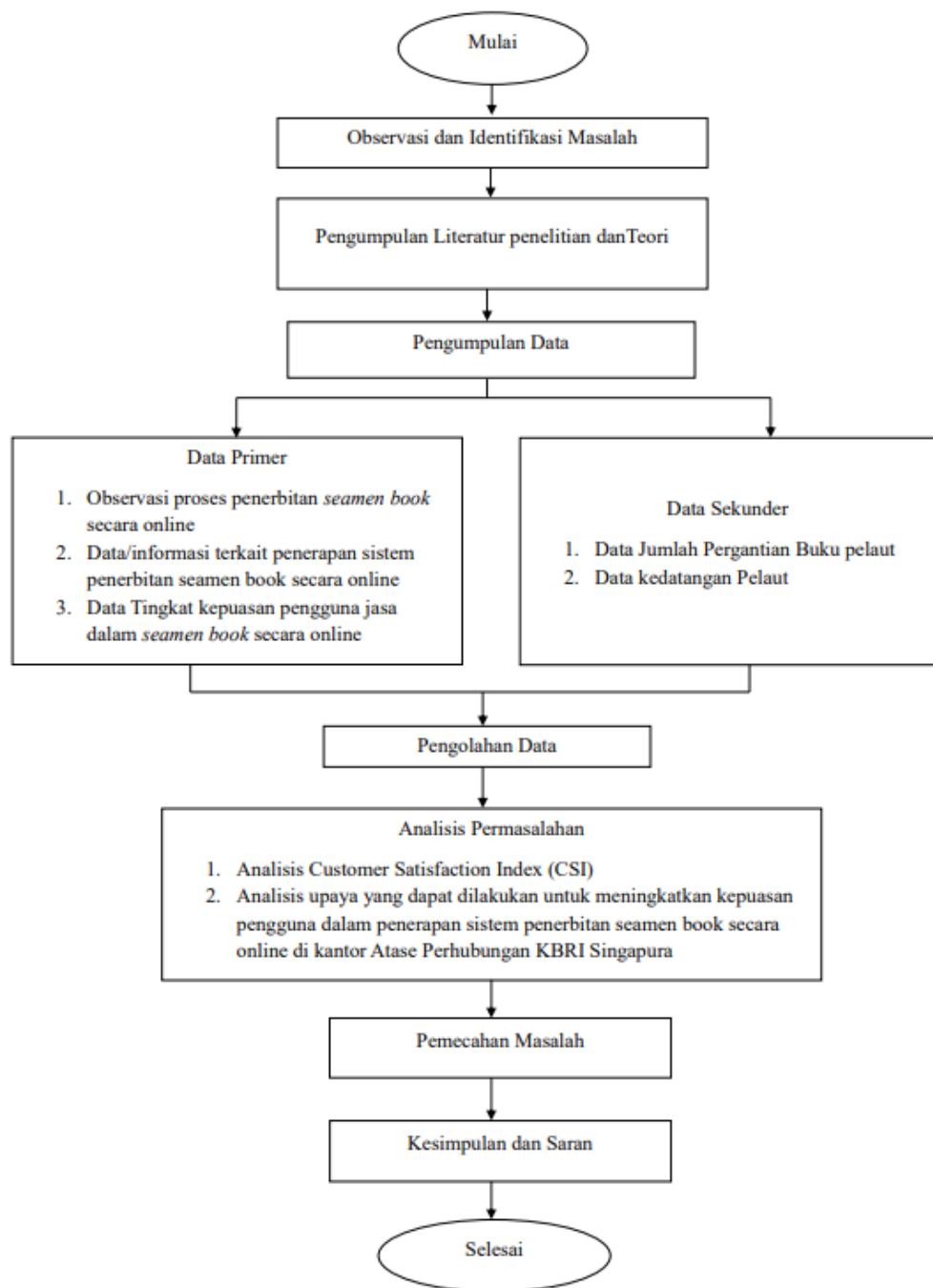
- 1) Metode observasi;
- 2) Metode dokumentasi;
- 3) Metode wawancara; dan
- 4) Metode kuisioner.

### b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) dikutip Fairus, F., & Syah, H. (2020:33) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini di peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia. Data ini diperoleh melalui dokumentasi dan studi kepustakaan dengan bantuan media internet maupun media cetak serta catatan lapangan. Dalam penelitian ini diperlukan Data bulanan penerbitan buku pelaut di kantor atase perhubungan KBRI Singapura.

### 3. Bagan Alir Penelitian

Agar tujuan penelitian ini terarah dan mencapai target, maka disusunlah bagan alir penelitian seperti pada gambar 3.2 berikut.



Gambar 3. 5 Bagan Alir Penelitian

## B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

### 1. Metode Observasi

Menurut (Sugiono, 2022) Metode Observasi dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk melihat dan melakukan penganalisaan. Selama rentan waktu 6 bulan, penulis melakukan observasi langsung terhadap kegiatan penerbitan *Seamen book* terkait dengan topik penelitian dan subjek yang diamati. Hal ini meliputi pengamatan terhadap para pelaut yang datang ke KBRI untuk pembuatan *Seamen book*, Seberapa paham pelaut tentang prosedur pembuatan *seamen book*, kendala kendala apa saja yang di alami oleh para pelaut sehingga membuat tidak evektif dan efisien serta tingkat kepuasan para pelaut terhadap layanan penerbitan *seamen book* secara online di kantor Atase perhubungan KBRI Singapura.

- 1) Data SOP penerapan sistem penerbitan *Seamen Book*/Buku Pelaut online di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura
- 2) Data Fasilitas penerbitan *Seamen Book* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura

### 2. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi lebih akurat mengenai penerapan sistem penerbitan *seamen book* secara *online* yang telah dilaksanakan di kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura. Data diperoleh dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada petugas pelayanan yang bersangkutan (**Lampiran 1.9**).

### 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumentasi ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Hikmawati Fenti, 2020). Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah

dengan cara melakukan foto kondisi eksisting dilakukan agar mendapatkan bukti kondisi nyata yang terjadi saat peneliti melakukan pengamatan di lapangan dan bahan penting untuk menyajikan data dalam penelitian. Data yang didapatkan dengan metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Data dokumentasi fasilitas Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura;
  - 2) Data dokumentasi wawancara peneliti dengan para Pelaut yang melaksanakan Penerbitan *seamen book* dan Petugas layanan Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.
  - 3) Data dokumentasi penyebaran kuisioner kepada para pelaut yang akan melakukan penerbitan *seamen book* dan yang telah melaksanakan penerbitan *seamen book* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.
  - 4) Data kedatangan serta pemrosesan Penerbitan Buku Pelaut baru di kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura
4. Metode Kuesioner/Angket

Instrumen penelitian berupa angket adalah bagian dari kuesioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Angket ini berfungsi sebagai laporan mengenai diri responden atau hal-hal yang ingin diketahui dari subjek penelitian (Hikmawati Fenti, 2020). Metode kuesioner dilakukan untuk mendapatkan persepsi dan data mengenai kepuasan pengguna layanan dalam penerapan sistem penerbitan *seamen book* secara online di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura dengan menggunakan Skala Likert dari 1 sampai 5.

## C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu teknik validitas, teknik reliabilitas, dan Customer Satisfaction Index (CSI).

### 1. Analisis Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan Rumus Slovin. Rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal dengan menggunakan **rumus persamaan 3.3.**

### 2. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Umam dan Haristuti (2018), *Customer satisfaction*

*index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

*Mean Importance Score* (MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pelanggan. Umam, K. & Hariastuti, N. (2018)

$$MSI = \frac{[\sum_{i=1}^n y_i]}{n} \quad (3.3)$$

Keterangan :

$y_i$  = Nilai kepuasan atribut Y ke-i

$n$  = Jumlah responden

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \quad (3.4)$$

$y_i$  = Nilai kepuasan atribut Y ke-i

$n$  = Jumlah responden

- Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (3.5)$$

Keterangan:

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

- Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (3.6)$$

Keterangan:

$Wfi$  = Faktor tertimbang ke-*i*

$MPS$  = Rata-rata tingkat kepuasan

7. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MSI}{HS} \times 100\% \quad (3.7)$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p MSI$  = Total rata-rata skor kepentingan dari *i* ke-*p*

$HS$  = *HS* (*highest scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

##### 1. Kondisi Geografis

Singapura merupakan sebuah negara-kota dan negara kepulauan yang terletak di Asia Tenggara maritim, berada di ujung Semenanjung Malaya antara Malaysia dan Indonesia, serta diapit oleh Selat Malaka dan Laut Cina Selatan. Negara ini dikenal dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan tingkat urbanisasi yang sangat maju. Pada tahun 2023, luas total daratan Singapura diperkirakan sekitar 750 kilometer persegi (290 mil persegi). Singapura dipisahkan dari Indonesia oleh Selat Singapura dan dari Malaysia oleh Selat Johor. Secara geografis, wilayah Singapura mencakup daratan utama serta pulau-pulau lainnya. Daratan utama Singapura memiliki panjang 50 kilometer (31 mil) dari timur ke barat dan 27 kilometer (17 mil) dari utara ke selatan, dengan garis pantai yang mencapai 193 kilometer (120 mil). Angka-angka tersebut didasarkan pada batas survei kadaster Tanda Air Tinggi (*High Water Mark*) yang mencapai 2.515 meter (8 kaki 3,0 inci). Selain itu, Singapura juga memiliki zona ekonomi eksklusif seluas 1.067 km<sup>2</sup> (412 mil persegi). Visualisasi kondisi geografis negara Singapura ditampilkan pada gambar 4.1



Gambar 4. 1 Geografis Negara Singapura

Sumber : id.pinterest.com

## 2. Batas Administrasi

Dikutip dari sumberbelajar.kemdikbud.go.id, wilayah Singapura secara astromonis terletak antara 1 11' Lintang Utara (LU) - 1 28' LU dan antara 103 38' Bujur Timur (BT) - 104 5' BT. Batas-batas geografis Singapura dapat di lihat pada tabel 4.1 yaitu antara lain:

Tabel 4. 1 Batas Administrasi Singapura

Arah	Batas Wilayah Administrasi
Utara	Johor, Malaysia, Selat Johor
Selatan	Indonesia, Kepulauan Riau
Barat	Selat Malaka
Timur	Laut Cina

Sumber: detik.com

## 3. Topografi

Wilayah utama Singapura tampak seperti pulau berbentuk berlian, meskipun wilayahnya meliputi pulau-pulau kecil di sekitarnya. Pulau terluar terjauh adalah Pedra Branca. Dari puluhan pulau kecil Singapura, Pulau Jurong, Pulau Tekong, Pulau Ubin, dan Sentosa adalah yang lebih besar. Sebagian besar Singapura tidak lebih dari 15 meter di atas permukaan laut.

Titik tertinggi Singapura adalah Bukit Timah, dengan ketinggian dari tanah 165 m (538 kaki) dan terdiri dari batuan beku, granit. Perbukitan dan lembah batuan sedimen mendominasi barat laut, sedangkan wilayah timur terdiri dari tanah berpasir dan lebih datar. Singapura tidak memiliki danau alami, tetapi waduk dan daerah tangkapan air telah dibangun untuk menyimpan air tawar untuk pasokan air Singapura.

Singapura telah mereklamasi tanah dengan tanah yang diperoleh dari bukit-bukitnya sendiri, dasar laut, dan negara-negara tetangga. Akibatnya, luas daratan Singapura telah tumbuh dari 581,5 km<sup>2</sup> pada tahun 1960-an menjadi 725,7 km<sup>2</sup> saat ini, dan akan bertambah sedikit lagi karena dibangunnya polder laut dan bendungan untuk mengatasi naiknya muka air laut. (Wikipedia.com)

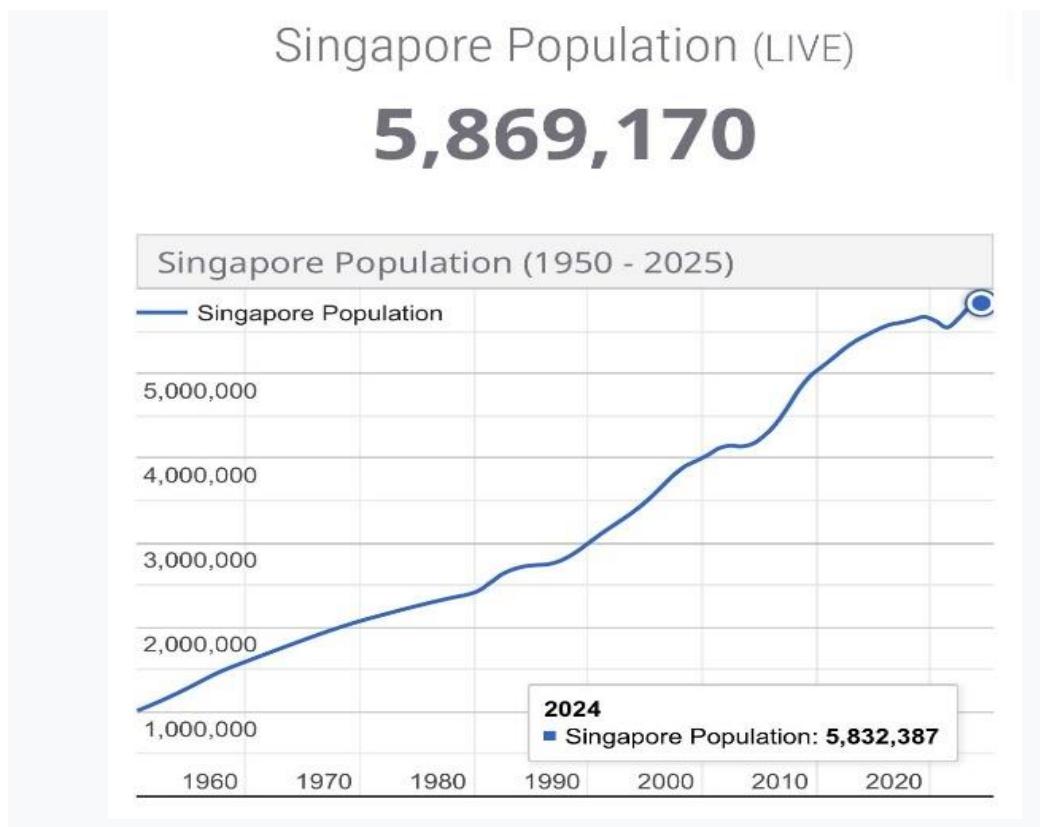


Gambar 4. 2 Pulau Terbesar di Singapura dan Pulau Hasil Proses Reklamasi

Sumber: transfez.com

#### 4. Kependudukan

Jumlah penduduk Singapura saat ini adalah 5.868.949 jiwa per Minggu, 15 Juni 2025 berdasarkan penjabaran *Worldometer* atas data terbaru Perserikatan Bangsa-Bangsa1. Jumlah penduduk Singapura pada tahun 2025 diperkirakan mencapai 5.870.750 jiwa pada pertengahan tahun. Jumlah penduduk Singapura setara dengan 0,071% dari total penduduk dunia. Singapura berada di peringkat ke-115 dalam daftar negara (dan dependensi) berdasarkan jumlah penduduk. Kepadatan penduduk di Singapura adalah 8.387 jiwa per Km<sup>2</sup> (21.722 jiwa per mi<sup>2</sup>). Total luas wilayahnya adalah 700 Km<sup>2</sup> (270 mil persegi). 100% penduduknya adalah perkotaan (5.870.750 jiwa pada tahun 2025) Usia rata-rata di Singapura adalah 36,2 tahun. (worldometer, Singapore Population, 2025)



Gambar 4. 3 Grafik penduduk singapura

Sumber: Worldometer, Singapore Population, 2025

##### 5. Kondisi Umum Sistem Transportasi

Sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien berfungsi melayani perpindahan orang dan atau barang antar simpul atau kota wilayah, dan dari simpul atau kota wilayah ke simpul kota nasional atau sebaliknya.

###### a) Transportasi Darat

Transportasi darat Singapura sangat efisien dan mudah di akses.

Sistem transportasi utamanya adalah *Mass Rapid Transit (MRT)*, *Light Rail Transit (LRT)*, *SBS Transit*, Taksi, sepeda. ([id.marinabaysands.com](http://id.marinabaysands.com))

###### b) Transportasi Laut

Transportasi Laut Singapura meliputi layanan feri ke pulau-pulau terdekat dan negara tetangga, serta pelabuhan yang sibuk untuk pengiriman barang. Beberapa terminal Feri utama Singapura yaitu *Singapore Cruise Centre*, *Tanah Merah Ferry Terminal*, dan *Marina Shouth Ferries*. Feri beroperasi ke berbagai tujuan, termasuk Batam (Indonesia), Bintan (Indonesia), dan pulau-pulau lain di

sekitar Singapura dengan durasi perjalanan sekitar 45-60 menit. Beberapa operator feri yang beroperasi di Singapura termasuk *Batamfast Ferry*, *Majestic Fast Ferry*, dan *Singapore Island Cruise & Ferry Services*. (survei wawancara dari para pelaut)

c) Transportasi udara

Transportasi udara di Singapura berpusat pada Bandara *Changi Singapura (SIN)*, salah satu bandara tersibuk dan paling efisien di dunia. Bandara ini terhubung dengan berbagai kota di seluruh dunia dan memiliki berbagai fasilitas untuk penumpang transit. Bandara *Changi* memiliki empat terminal (T1, T2, T3, dan T4) yang terhubung dengan *Skytrain* gratis dan bus antar-jemput. Bandara ini juga menjadi markas bagi banyak maskapai penerbangan, termasuk *Singapore Airlines*, *Scoot*, dan *Jetstar*.

## 6. Sarana Transportasi Penunjang

Mayoritas masyarakat Singapura dan WNI setiap harinya menggunakan transportasi umum yang dapat diakses dengan mudah, serta dapat menunjang akses kepada masyarakat yang ada di Singapura dan WNI yang berada di Singapura untuk menuju ke Kantor Kedutaan Republik Indonesia melalui transportasi berikut:

a. *MRT* dan *LRT*

Sistem kereta api bawah tanah dan rel ringan yang sangat efisien dan menjadi tulang punggung transportasi umum di Singapura. *MRT* memiliki jalur yang membentang di seluruh kota, dan *LRT* biasanya digunakan sebagai *feeder* atau penghubung ke area yang lebih kecil atau kawasan perumahan.



Gambar 4. 4 Singapore's First Infill MRT Station

Sumber : *Wonderwall.sg*

b. *SBS Transit*

Singapura memiliki jaringan bus umum yang luas dan mencakup hampir seluruh wilayah. Terdapat beberapa operator bus, seperti *Go Ahead Singapore*, *SBS Transit*, *SMRT Buses*, dan *Tower Transit Singapore*.



Gambar 4. 5 *SBS Transit*

Sumber: *Land Transport Authority*

c. Taksi dan Layanan jemput

Taksi tersedia dengan mudah dan banyak tersedia di seluruh kota. Selain itu, layanan antar jemput (*ride-hailing*) seperti *Grab* juga populer di Singapura.



Gambar 4. 6 *Singapore taxi drivers*

Sumber : *Nikkei Asia*

d. Feri

Feri digunakan untuk transportasi antar pulau atau ke daerah-daerah tertentu yang tidak terjangkau oleh sistem transportasi lain.



Gambar 4. 7 *Majestic Fast Ferry*

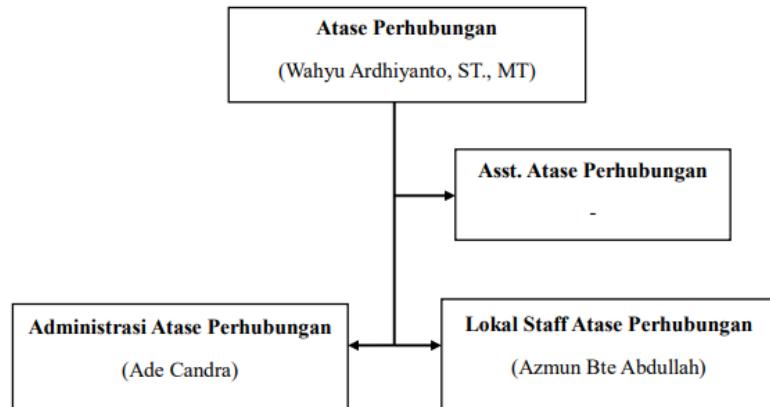
Sumber : *CruiseandFerry.net articles*

7. Inatansi Pembina

Indonesia dan Singapura adalah mitra strategis dalam bidang ekonomi, yang disebabkan oleh kedekatan geografis antara kedua negara. Untuk mewujudkan kerjasama ini, diperlukan kontribusi yang positif demi kesejahteraan masyarakat di kedua negara. Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) di Singapura berfungsi sebagai perwakilan diplomatik resmi Indonesia di Singapura, dengan tujuan untuk memfasilitasi dan memperkuat hubungan bilateral antara Indonesia dan Singapura. KBRI Singapura terletak di pusat kota dan dapat diakses dengan mudah di alamat 7 Chatsworth Road, Singapore 249761. KBRI Singapura hanya berjarak sekitar 1 km dari pusat perbelanjaan Orchard Road. Area KBRI Singapura mencakup luas 10.506 meter persegi, yang terdiri dari bangunan empat lantai, tempat tinggal resmi Duta Besar dan Kepala Usaha Ad Interim, serta kompleks tempat tinggal bagi staf diplomat KBRI Singapura.

Saat ini KBRI Singapura dipimpin oleh Duta Besar Republik Indonesia untuk Singapura, Bapak H.E. Suryo Pratomo.

a. Struktur Organisasi



Gambar 4. 8 Struktur Organisasi Kantor Atase Perhubungan KBRI

Singapura

Sumber: Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura, 2025

2. Tugas dan Tanggung Jawab

Atase Perhubungan merupakan Pusat Fasilitasi Kemitraan dan Kelembagaan Internasional mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang koordinasi dan pembinaan perwakilan Kementerian Perhubungan di luar negeri, pelaksanaan kemitraan dalam negeri dan luar negeri, serta fasilitasi dan evaluasi ratifikasi konvensi dan perjanjian internasional di bidang transportasi.. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 4 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan. BAB XVI Pusat Fasilitasi Kemitraan Dan Kelembagaan Internasional.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 772, Pusat Fasilitasi Kemitraan dan Kelembagaan Internasional menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan penyusunan kebijakan teknis di bidang pelaksanaan fasilitasi kemitraan dalam negeri dan luar negeri, koordinasi dan pembinaan perwakilan Kementerian Perhubungan di luar negeri, fasilitasi perizinan perjalanan dinas luar negeri, serta fasilitasi dan

- evaluasi ratifikasi konvensi dan perjanjian internasional di bidang transportasi.
- b. fasilitasi kemitraan dalam negeri dan luar negeri, koordinasi dan pembinaan perwakilan Kementerian Perhubungan di luar negeri, fasilitasi perizinan perjalanan dinas luar negeri, serta fasilitasi dan evaluasi ratifikasi konvensi dan perjanjian internasional di bidang transportasi
  - c. penyiapan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pelaksanaan fasilitasi kemitraan dalam negeri dan luar negeri, koordinasi dan pembinaan perwakilan Kementerian Perhubungan di luar negeri, fasilitasi perizinan perjalanan dinas luar negeri, serta fasilitasi dan evaluasi ratifikasi konvensi dan perjanjian internasional di bidang transportasi.
  - d. penyiapan perencanaan, penganggaran, penatausahaan keuangan dan barang milik/kekayaan negara perwakilan Kementerian Perhubungan di luar negeri;
  - e. penyiapan pelaksanaan penyusunan rencana, program kerja dan anggaran, evaluasi dan pelaporan, pengelolaan administrasi barang milik/kekayaan negara, pelaksanaan urusan keuangan, dan sumber daya manusia; dan
  - f. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Pusat.
8. Fasilitas Kantor Kedutaan Besar Republik Indonesia dan fungsi Perhubungan
- a. Pos Satpam

Pos Satpam ini menjadi tempat penjagaan serta pelaporan bagi pendatang sekaligus menjadi tempat layanan pengambilan nomor antrian pendaftaran online sebelum kedatangan.



Gambar 4. 9 Pos Satpam KBRI Singapura

Sumber: Penulis (2025)

b. Loket Pengambilan Tiket Antrian

Loket antrian ini tempat layanan untuk mendapatkan nomor antrian setelah mengajukan permohonan onlie antrian KBRI yang ada di website yang sudah di sediakan oleh KBRI <https://services.indonesianembassy.sg/>



Gambar 4. 10 Loket Pengambilan Nomor Antrian

Sumber: Penulis (2025)

c. Masjid

Masjid Istiqamah KBRI Singapura menjadi salah satu tempat tujuan bagi para umat islam indonesia yang berada di singapura untuk beribadah serta para pelaut yang melaksanakan pemrosesan buku pelautnya.

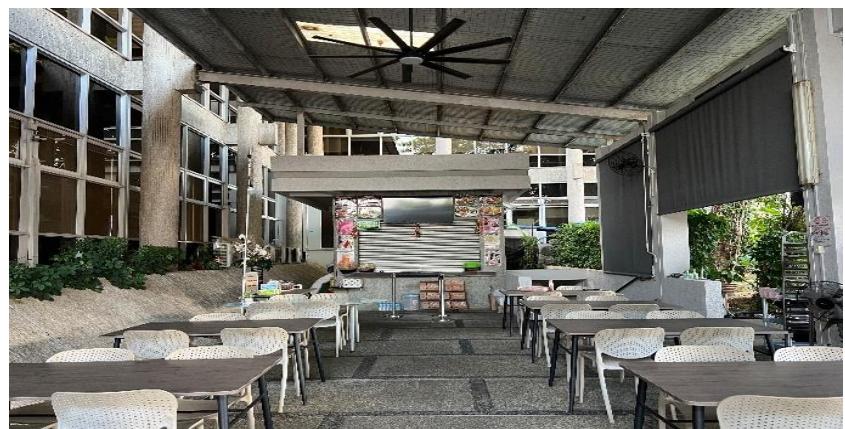


Gambar 4. 11 Masjid Istiqomah KBRI Singapura

Sumber : Penulis (2025)

d. Kantin

Kantin di Kantor Atase perhubungan dapat di jadikan fasilitas tunggu untuk pengguna jasa Kedutaan Besar Republik Indonesia



Gambar 4. 12 Kantin KBRI Singapura

Sumber : Penulis 2025

e. Ruang Tunggu Perhubungan

Ruang tunggu ini berfungsi untuk para pelaut menunggu pemanggilan nomor antrian untuk melakukan proses penyerahan dokumen yang sudah di dapatkan dari pos Satpam.



Gambar 4. 13 Ruang Tunggu Pemanggilan

Sumber: Penulis (2025)

f. Kounter Pelayanan

Kounter pelayanan Dokumen Pelaut merupakan tempat penyerahan dokumen dan pengecekan persyaratan persyaratan yang harus di lengkapi.



Gambar 4. 14 Kounter Pelayanan Pelaut

Sumber: Penulis

g. Komputer Umum

Komputer yang dikhususkan untuk membantu pelaut mengakses akun pelautnya di web portal buku pelaut yang biasanya digunakan oleh pelaut untuk membuat permohonan pemrosesan buku pelautnya

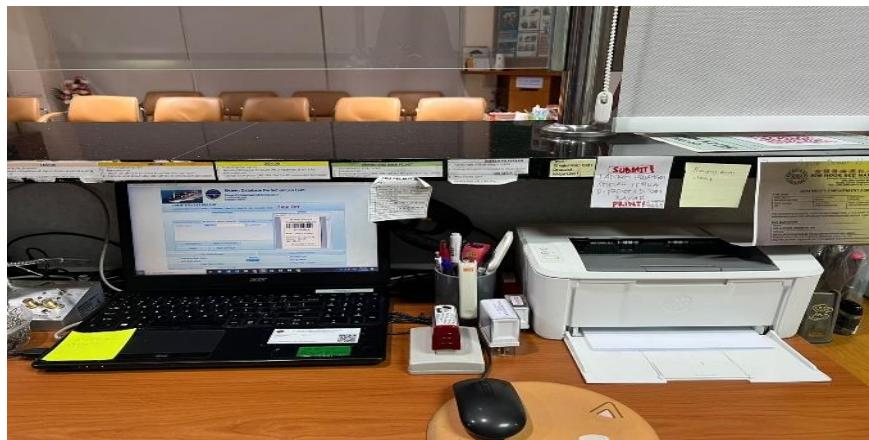


Gambar 4. 15 Komputer Umum

Sumber: Penulis (2025)

h. Komputer Pelayanan

Komputer yang dikhususkan untuk melayani pelaut untuk pemberkasan dan mengecek kesiapan dokumen pelaut sebelum pemrosesan buku pelautnya serta memasukkan *database* pelaut indonesia di Singapura.

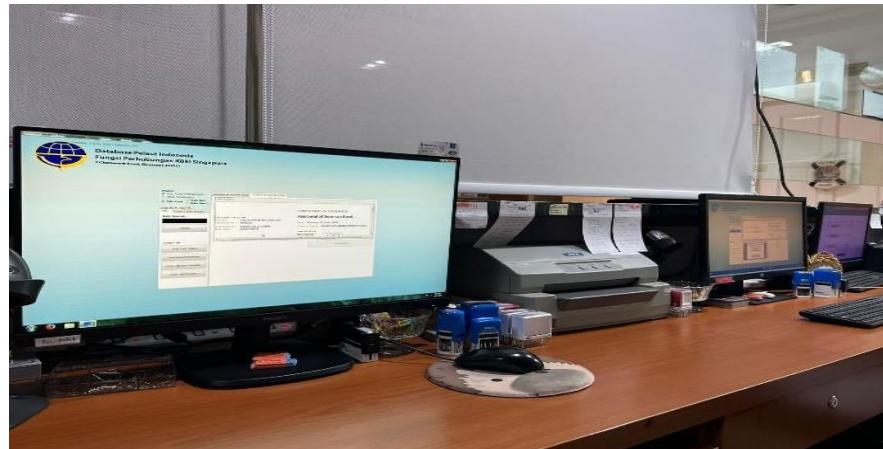


Gambar 4. 16 Komputer Pelayanan Perhubungan

Sumber: Penulis (2025)

i. Komputer Proses

Komputer yang dikhususkan untuk Memproses sijil naik dan sijil turun para pelaut.

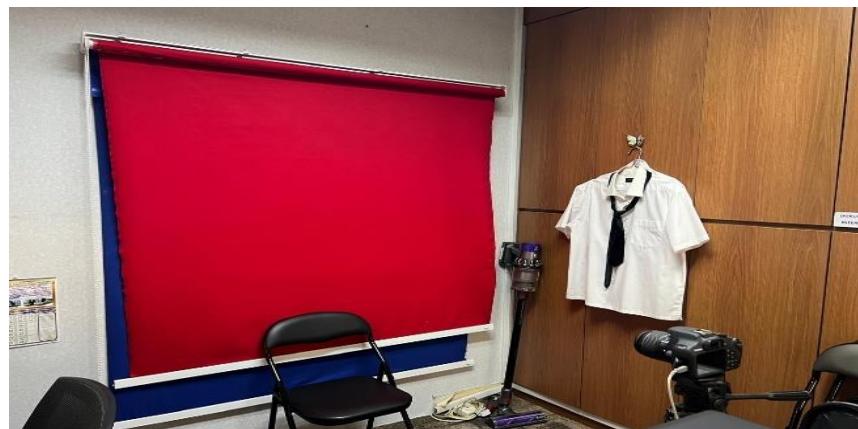


Gambar 4.15 Komputer Proses Perhubungan

Sumber: Penulis (2025)

j. Studio Foto

Studio foto digunakan untuk mempermudah para pelaut yang akan melengkapi persyaratan pemrosesan buku pelaut secara *online*



Gambar 4. 17 Studio Foto Perhubungan

Sumber: Penulis (2025)

k. Printer

Printer ini digunakan untuk pencetakan Buku pelaut Baru melalui Sistem *Online*.



Gambar 4. 18 Printer Buku Pelaut Baru

Sumber: Penulis (2025)

- b. Data Akumulatif Pelaut Indonesia yang tercatat di KBRI Singapura sejak tahun 2009

Tabel 4. 2 Data Jumlah Pelaut Indonesia di Singapura tahun 2025

No.	Data Pelaut	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Data Pelaut Indonesia Terdaftar di KBRI Singapura	36,300	36,430	36,641	36,768	36,768	36,848
2.	Kunjungan Pelaut Indonesia ke KBRI	372	627	427	510	580	343
3.	Total Kedatangan Pelaut	2,859 Orang					
4.	Total Jumlah Pelaut Tercatat	36,848 Orang					

Sumber: Laporan bulanan Atase Perhubungan Singapura (2025)

3. Data Kegiatan Atase Perhubungan KBRI Singapura

Tabel 4. 3 Kegiatan Atase Perhubungan

No.	Bulan	Pergantian Buku	Perpanjangan	Sign On	Sign Off
1.	Januari	44	104	312	164
2.	Februari	58	132	547	318
3.	Maret	42	82	405	202

No.	Bulan	Pergantian Buku	Perpanjangan	Sign On	Sign Off
4.	April	50	144	487	285
5.	Mei	61	188	544	356
6.	Juni	44	94	402	279

Sumber: Laporan bulanan Atase Perhubungan Singapura (2025)

#### 4. Data Stok Persediaan Buku Pelaut

Tabel 4. 4 *Stock Opname* Persediaan Buku Pelaut Januari 2025

Bulan	Jumlah Persediaan Buku	Jumlah Buku Terpakai	Jumlah Buku Rusak	Sisa Buku Pelaut
Januari	345	44	1	300
Februari	300	58	3	239
Maret	239	42	6	191
April	191	50	2	139
Mei	139	61	2	76
Juni	76	34	2	540

Sumber: Laporan bulanan Atase Perhubungan Singapura (2025)

#### 5. Tahap Pemrosesan *seamen Book* (Buku Pelaut) *Online*

Setelah Formulir permohonan pergantian maupun pembuatan buku Pelaut baru sudah keluar dari *website* dan pemberkasan sudah di verifikasi oleh petugas Layanan kounter di kantor Atase perhubungan KBRI adapun uraian proses input data sebagai berikut :

Tabel 4. 5 Tabel Prosedur penggerjaan *Seamen Book* pada sistem Operator di aplikasi BPO *Online*

No	Prosedur	Gambar
1.	Akses <i>website</i> BPO di <a href="https://dokumenpelaut.dephub.go.id/syahbandar/login">https://dokumenpelaut.dephub.go.id/syahbandar/login</a> Kemudian layar akan berubah seperti pada gambar, Tahap ini masukkan terlebih dahulu username dan password akun khusus untuk mengakses <i>website</i> di kantor atase perhubungan singapura	

No	Prosedur	Gambar
2.	Setelah masuk ke aplikasi BPO menggunakan user name dan <i>password</i> yang khusus di buat untuk atase perhubungan singapura maka tampilan awal akan seperti pada gambar.	
3.	Kemudian pilih pada pilihan Dokumen Management dan klik Lengkapi permohonan dengan cara memasukkan kode pelaut atau <i>seafar code</i> untuk melengkapi data pelaut yang sudah melakukan permohonan.	
4.	Kemudian muncul permohonan yang harus di lengkapi datanya sesuai nomor kode pelautnya. Dan langsung dapat di lengkapi.	
5.	Step 1 yaitu harus melengkapi identitas pelaut.	
6.	Step ke 2 yaitu melengkapi Ijazah/sertifikat namun ini biasanya sudah otomatis masuk di sistem BPO sesuai dengan ijazah terbaru	
7.	Step ke 3 yaitu Catatan Kesehatan Pelaut	
8.	Step ke 4 yaitu Catatan kecelakaan Pelaut	

No	Prosedur	Gambar
9.	Step ke 5 yaitu Penyijilan, namun untuk penyijilan di kantor Atase Singapura belum menerapkan sistem <i>online</i> masih menggunakan sistem <i>offline</i> yang di input melalui komputer proses kemudian di <i>print</i> pada buku pelaut.	
10.	Step ke 6 yaitu memasukan semua masalayar yang ada di buku lama dan meneruskan sesuai pengalaman beryar sebelumnya	
11.	Step ke 7 yaitu memberikan status untuk di verifikasi di sistem <i>supervisor</i> agar dapat di tandatangani oleh Pejabat Atase	
12.	Setelah semua di lengkapi dapat masuk ke bagian ambil foto pelaut untuk di pasang foto sesuai dengan pemohon	

## 6. Tahap Pencetakan *Seamen Book* (Buku Pelaut) *Online*

Setelah Permohonan pergantian maupun pembuatan buku Pelaut baru sudah dilengkapi dari *website* oleh petugas di kantor Atase perhubungan KBRI dan sudah di tandatangani oleh pimpinan maka buku dapat di proses pencetakannya. adapun uraian proses pencetakan sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Tabel Prosedur pencetakan *Seamen Book* pada sistem Operator di aplikasi BPO *Online*

No.	Prosedur	Gambar
1.	Akses <i>website</i> BPO di <a href="https://dokumenpelaut.dephub.go.id/syahbandar/login">https://dokumenpelaut.dephub.go.id/syahbandar/login</a> layar akan berubah seperti pada gambar, Tahap ini masukkan	

No.	Prosedur	Gambar
	terlebih dahulu <i>username</i> dan <i>password</i> akun khusus untuk mengakses <i>website</i> di kantor atase perhubungan singapura	
2.	Kemudian pilih pada pilihan Cetak Buku kemudian memasukkan kode pelaut atau <i>seafarer code</i> untuk melengkapi data pelaut yang sudah mendapatkan tanda tangan pejabat Atase perhubungan	
3.	Kemudian buku dapat di cetak sesuai aplikasi BPO.	
4.	Pada halaman 3&4 pencetakan Nama pelaut	
5.	Pada halaman 5 berupa pencetakan Data diri serta alamat Pelaut	
6.	Pada halam 6 pencetakan nomor buku pelau, kode pelau, nomor pendaftaran serta Foto Pelaut	
7.	Pada halam 7&8 pencetakan pemberlakuan dan perpanjang masa Buku Pelaut	

No.	Prosedur	Gambar
8.	Pada halaman 9&10 pencetakan nama dan alamat apabila ada perubahan atau kesalahan pada input data	
9.	Pada halaman 11&12 pencetakan Catatan Kesehatan pelaut	
10.	Pada halaman 13&14 pencetakan Catatan Kecelakaan laut	
11.	Pada halaman 15&16 pencetakan Sertifikat Keahlian Pelaut	
12.	Pada halaman 27&28 pencetakan Penyijilan	
13.	Pada halaman 29-34 pencetakan pengalaman berlayar pelaut	
14.	Pada halaman 35&36 pencetakan catatan resemi oleh pejabat pendaftaran sijil	

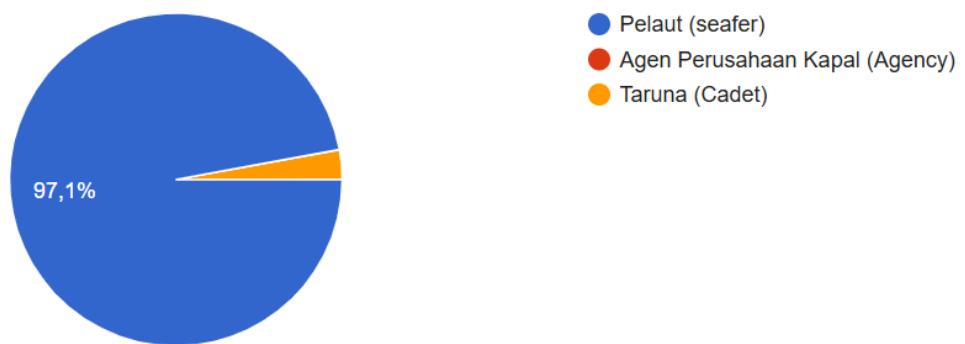
## B. HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Karakteristik Responden

Pada halaman pertama kuisioner digital berisikan pertanyaan mengenai data diri yang wajib diisi oleh para Pelaut berupa Nama, Profesi, jenis kelamin, usia, lama waktu bekerja, alamat Domisili.

Responden diambil secara acak berjumlah 68 orang, yang sudah ditentukan dalam pembasahan pada bab tiga dengan menggunakan rumus slovin. Berikut merupakan hasil dari rekapitulasi identitas responden.

#### 1) Profesi (*Profession*)

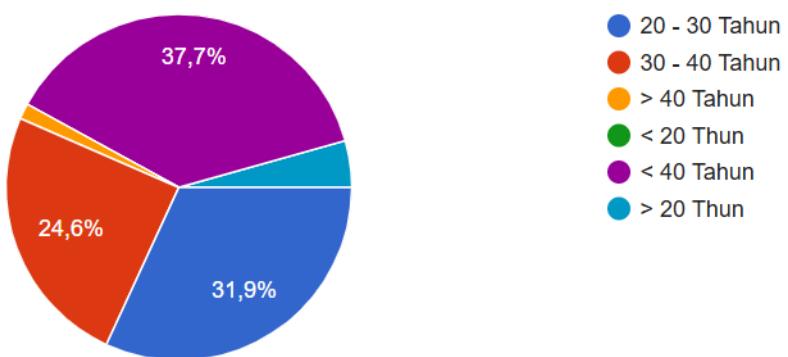


Gambar 4. 19 Diagram Presentase Jenis Profesi Responden

Sumber: Kuisioner Penelitian (2025)

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa dari total sebanyak 68 responden, sebanyak 97,1% merupakan profesi responden terbanyak dari 2 kategori jenis kelamin responden, yaitu Pelaut.

#### 2) Umur (*Age*)

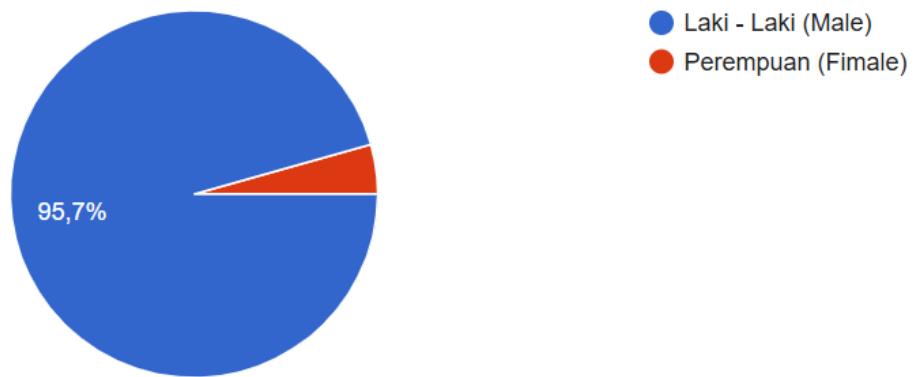


Gambar 4. 20 Diagram Persentase Usia Responden

Sumber: Kuisioner Penelitian (2025)

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa dari total sebanyak 68 responden, sebanyak 38,2% merupakan usia responden terbanyak dari 4 kategori usia responden, yaitu < 40 tahun.

3) Jenis Kelamin (*Gender*)

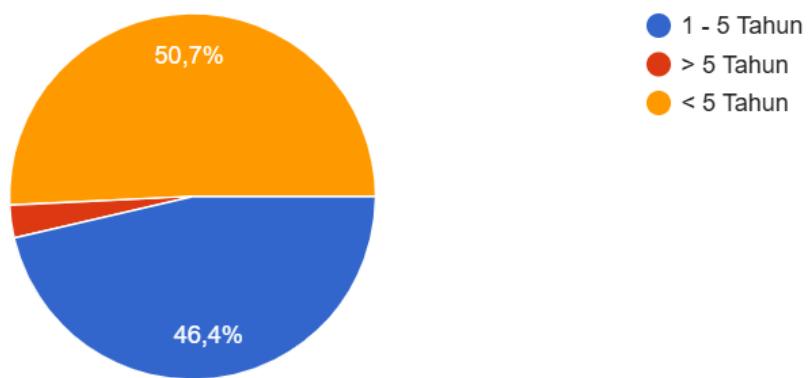


Gambar 4. 21 Diagram Persentase Tujuan Perjalanan Responden

Sumber: Kuisioner Penelitian (2025)

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa dari total sebanyak 68 responden, sebanyak 95,6% merupakan jenis kelamin responden terbanyak dari 2 kategori jenis kelamin responden, yaitu laki - laki.

4) Rentan Waktu Bekerja



Gambar 4. 22 Diagram Persentase Lama Waktu Bekerja Responden.

Sumber: Kuisioner Penelitian (2025)

Berdasarkan diagram di atas, sebanyak 51,5% merupakan lama waktu bekerja responden terbanyak dari 3 kategori waktu dalam bekerja, yaitu < 5 Tahun.

Berdasarkan hasil perhitungan karakteristik responden, didapatkan responden terbanyak dalam penelitian adalah berjenis kelamin Laki - laki (95,6%) dengan rentang usia Lebih dari 40 tahun (38,2%) dan dengan waktu lama bekerja sebagai pelaut Lebih dari 5 tahun (51,5%).

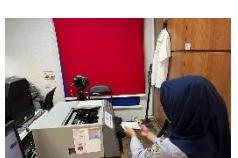
## 1. Analisis Data

- Prosedur penerbitan *Seamen boook* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.

Untuk mengetahui kesesuaian dengan standar oprasional prosedur, ada jenis layanan yang harus disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Deriktur Jendral Perhubungan Laut No. HK.103/3/18/DJPL-16 Tentang Pelayanan Publik Bidang Kepelautan Dengan Menggunakan Sistem Informasi Buku Pelaut. Penulis membuat perbandingan sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Standar Oprasional Prosedur pembuatan Buku Pelaut di Kantor Atase Perhubungan Singapura

No.	Tahap Proses	Uraian Kegiatan	Dokumentasi
1.	Pendaftaran/ Permohonan <i>Online</i>	Pemohon (pelaut/perusahaan) melakukan permohonan melalui aplikasi Buku Pelaut <i>online</i> (dokumenpelaut.dephub.go.id).	
2.	Unggah Dokumen	Mengunggah dokumen persyaratan: KTP, akta lahir, ijazah pelaut, sertifikat BST, pas foto, surat keterangan kesehatan, dsb.	
3.	Verifikasi Dokumen oleh Petugas	Petugas memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diunggah. Jika tidak lengkap, dikembalikan untuk dilengkapi.	

No.	Tahap Proses	Uraian Kegiatan	Dokumentasi
4.	Pembayaran PNBP	Jika dokumen sudah disetujui, pemohon melakukan pembayaran biaya PNBP sebesar S\$10.00 melalui <i>Pay Now</i> menggunakan Bank Singapore.	
5.	Pengambilan Foto Pelaut	Apabila sudah melaksanakan Pembayaran PNBP pemohon akan melakukan sesi foto menggunakan biground sesuai dengan rank pemohon.	
6.	Proses Melengkapi permohonan	Setelah dilakukan pembayaran, buku pelaut dapat di proses dengan cara menginput data sesuai dokumen persyaratan pelaut menggunakan sistem dari BPO akun milik Atase Perhubungan Singapura.	
7.	Proses Cetak Buku Pelaut	Setelah semua data sudah di input dan di lengkapi petugas melakukan pencetakan Buku Pelaut berdasarkan data yang telah disetujui.	
8.	Proses Penyijilan Buku Pelaut	Setelah buku sudah selesai di cetak, buku dapat langsung di sijil sesuai dengan kontrak PKL Pemohon.	
9.	Penandatanganan Buku	Buku Pelaut yang telah dicetak dan di sijil diserahkan untuk mendapat tandatangan oleh pejabat Atase Perhubungan Singapura	
10.	Penyerahan Buku Pelaut	Buku Pelaut diserahkan kepada pemohon secara langsung atau melalui kuasa dengan bukti tanda terima.	

Proses penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura sudah mengikuti alur sistem yang

ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut melalui aplikasi BPO (Buku Pelaut Online). Prosedurnya dimulai dari pendaftaran akun, pengajuan permohonan, verifikasi data dan dokumen, pencetakan buku pelaut, hingga penyijilan dan pengambilan buku.

- b. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna atas Penerapan Penerbitan *seamen book* secara *online* di kantor atase perhubungan KBRI Singapura

Setelah menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa, tentunya akan mendapatkan hasil yang memperlihatkan bagaimana kepuasan pengguna jasa dalam penerapan sistem penerbitan *seamen book online* di kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.

Berdasarkan kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna jasa, maka dilakukanlah perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan langkah-langkah yang telah dijelaskan sebelumnya.

Perhitungan data *Customer Satisfaction Index* (CSI) baru dapat dilakukan setelah mendapatkan jumlah responden yang ditargetkan, yaitu 68 responden. Perhitungan metode CSI diharapkan dapat mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna yang dirasakan oleh pengguna atas penerapan penerbitan *seamen book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura. Berdasarkan indikator pertanyaan yang telah dibuat. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari Sangat Puas sampai dengan Tidak Puas. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan langkah-langkahnya adalah sebagai berikut.

- a) Menghitung *Mean Importance Scores* (MIS)

Tabel 4. 8 Rekapitulasi Nilai MIS

No	Total Kepentingan ( $\sum_{i=1}^n Y_i$ )	Nilai MIS
1	4,70	4,70
2	4,61	4,61
3	4,64	4,64
4	4,15	4,15
5	4,67	4,67
6	4,72	4,72

No	Total Kepentingan ( $\sum_{i=1}^n Y_i$ )	Nilai MIS
7	4,54	4,54
8	4,72	4,72
9	4,00	4,00
10	4,49	4,49
Total MIS		45,2

*Mean Importance Scores* adalah nilai rata-rata atribut tingkat kepentingan. Seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas, nilai rata-rata atribut kepentingan pada butir pertanyaan pertama adalah 4,70 dan total nilai *Mean Importance Scores* atau rata-rata atribut tingkat kepentingan kuesioner adalah sebesar 45,2.

- b) Menghitung *Mean Satisfaction Scores* (MSS)

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Nilai MSS

No	Total Kepuasan ( $\sum_{i=1}^n Y_i$ )	Nilai MSS
1	4,59	4,59
2	4,49	4,49
3	4,54	4,54
4	4,12	4,12
5	4,64	4,64
6	4,62	4,62
7	4,51	4,51
8	4,66	4,66
9	3,99	3,99
10	4,45	4,45

Sumber: Hasil Analisis Data Kuisioner (2025)

*Mean Satisfaction Scores* atau rata-rata atribut tingkat kepuasan kuesioner, berdasarkan tabel hasil perhitungan di atas, nilai rata-rata atribut tingkat kepuasan pada butir pertanyaan pertama adalah 4,59.

- c) Menghitung *Weighted Factor* (WF)

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Nilai WF

No	Nilai MIS	Nilai WF (%)
1	4,70	10,389
2	4,61	10,196
3	4,64	10,260
4	4,15	9,175
5	4,67	10,324
6	4,72	10,453
7	4,54	10,053
8	4,72	10,444
9	4,00	8,850
10	4,49	9,940

Tabel di atas merupakan hasil perhitungan *Weighted Factor* (WF) atau nilai rata-rata tingkat kepentingan yang diubah menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji. Perhitungannya adalah dengan membagi nilai rata-rata tiap atribut kepentingan dengan nilai total rata-rata tingkat kepentingan, kemudian dikalikan dengan 100%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat *Weighted Factor* (WF) pada butir pertanyaan pertama adalah 10,389.

d) Menghitung *Weighted Scores* (WS)

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Nilai WS

No	Nilai WF (%)	Nilai MSS	Nilai WS
1	10,389	4,59	47,73
2	10,196	4,49	45,81
3	10,260	4,54	46,54
4	9,175	4,12	37,78
5	10,324	4,64	47,88
6	10,453	4,62	48,32
7	10,053	4,51	45,39
8	10,444	4,66	48,69

No	Nilai WF (%)	Nilai MSS	Nilai WS
9	8,850	3,99	35,27
10	9,940	4,45	44,22

Tabel di atas merupakan hasil perhitungan *Weighted Score* (WS) atau nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan *Weighted Factor* tiap atribut. Perhitungannya adalah dengan mengalikan nilai rata-rata atribut kepuasan dengan *Weighted Factor* tiap atribut dibagi 100%. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan hasil *Weighted Score* (WS) pada butir pertanyaan pertama adalah 47,73.

e) Menghitung *Weighted Total* (WT)

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai WS

No	Nilai WS
1	47,73
2	45,81
3	46,54
4	37,78
5	47,88
6	48,32
7	45,39
8	48,69
9	35,27
10	44,22
Total (WT)	447,63

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat nilai *Weighted Total* (WT) atau total nilai dari perhitungan *Weighted Score* (WS) adalah sebesar 447,63.

f) Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu kepuasan pengguna.

$$SI = \frac{WT}{n} \times 100\%$$

$$SI = \frac{447,63}{5} \times 100\%$$

$$SI = 89,5265\% = 89,53\%$$

Dari rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka didapatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan dalam penerbitan *seamen book* secara *online* di kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura di *website* BPO 89,53% yang mana sesuai kategori nilai CSI berada pada kategori Sangat Puas. Dalam metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) terdapat 5 kategori nilai, berikut tabel kategori nilai *customer satisfaction index* (CSI) seperti di tampilkan pada table 4.22.

Tabel 4. 13 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

No	NILAI INDEKS	KATEGORI
1	0,81 – 1,00	SANGAT PUAS
2	0,66 – 0,80	PUAS
3	0,51 – 0,65	CUKUP PUAS
4	0,35 – 0,50	KURANG PUAS
5	0,00 – 0,34	TIDAK PUAS

Sumber : Setiawan, dkk (2022)

- c. Analisis Harapan Pengguna atas Penerapan Penerbitan *Seamen Book* Secara *Online* Di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura

Peneliti juga mencantumkan pertanyaan kuesioner dengan jawaban pendek terkait kritik dan saran dari pengguna terkait penerapan penerbitan buku pelaut secara *online* yang penulis rekap berdasarkan beberapa aspek yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak Atase, dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut.

Tabel 4. 14 Rekapitulasi Saran dan Masukan Pengguna layanan

No.	Aspek	Pernyataan
1.	Nyata ( <i>Tangibles</i> )	Prosedur efektif dan sangat memihak untuk para pelaut di Singapura mengingat waktu tidak banyak untuk

No.	Aspek	Pernyataan
		berkunjung ke atase perhubungan di Singapura.
		Tidak memiliki aplikasi bank singapura. Terbiasa dengan pembayaran tunai. Masih terdapat gangguan jaringan pada saat pembayaran secara nontunai.
		Kurang efektif pada waktu dan jaringan. Terkendala pada sinyal dan minim pengetahuan penggunaan Pada <i>webstie</i> , tidak mengerti dan faham prosedur membuat permohonan dan akun.
2.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kurang efektif pada waktu penggeraan dibutuhkan waktu 3 hari kerja, sedangkan para pelaut cukup sulit untuk turun dan naik kapal sehingga.
		Dalam proses pembuatan permohonan diwebsite pelaut, tanggal dan waktu dibuatkan catatan untuk boleh memilih kapan saja, selama kedatangan tidak melewati tanggal yang dipilih.
3.	Kesigapan ( <i>Responsiveness</i> )	Mengambat waktu pelayanan di karenakan belum siap dalam proses permohonan sehingga harus bertanya dan membuat permohonan di tempat.
		Alangkah baiknya bagi yg blm lengkap datanya dapat di lengkapi berkas, sehingga tidak menyebabkan terlalu lama menunggu antrian.
5.	Jaminan atau Kesiapan ( <i>Assurance</i> )	Setelah selesai pengurusan dan pendataan segara diterbitkan dan setelah selesai langsung dibagikan ke yang bersangkutan (Pemohon)/ yg mewakili.

No.	Aspek	Pernyataan
		lebih Berhati hati pada tahap pencetakan / print out. banyak keteledoran pada tahap ini sehingga mengakibat ketidak rapian pada hasil cetakan. Contoh yang sama temui langsung 1. Tintanya meleleh, tanda tangan / barcode pejabat berwenanah tidak tercetak, tulisan tidak pas pada kolomnya.
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Perugas sudah cukup baik dalam membantu pelaut yang mengalami kesulitan saat membuat permohonan.

Sumber: Hasil Analisis Data Kuisioner (2025)

Berdasarkan Tabel pernyataan yang sudah penulis kelompokan berdasarkan aspek yang di tentukan, adapun pernyataan sebagai berikut seperti Kualitas sistem yang belum sepenuhnya optimal, lama nya proses penyetakan tidak mengefisiensikan waktu bagi para pelaut yang tidak bisa naik turun kapal dengan mudah, lamanya proses pelayanan di kounter, hasil cetak buku dari printer dan kualitas buku pelaut yang saat ini kurang bagus, tidak memiliki akses bank singapura untuk melaksanakan pembayaran PNBP.

### C. PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan untuk menganalisis Tingkat kepuasan Atas Penerbitan *Seamen Book* secara *Online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura sesuai dengan Peraturan Derikur Jendral Perhubungan Laut No. HK.103/3/18/DJPL-16 Tentang Pelayanan Publik Bidang Kepelautan Dengan Menggunakan Sistem Informasi Buku Pelaut, dapat diketahui bahwa:

1. Prosedur penerbitan *Seamen boook* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.

Prosedur penerbitan *Seamen Book* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura diawali dengan kedatangan pelaut yang telah melakukan pendaftaran secara daring melalui sistem layanan buku pelaut *online*. Setibanya di kantor, pelaut mengambil nomor antrian di loket pelayanan.

Proses ini menjadi tahap awal untuk memastikan urutan pelayanan berjalan tertib.

Berdasarkan data pelayanan, rata-rata kedatangan pelaut per hari berkisar 20–25 orang. Jumlah ini menunjukkan tren peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya rata-rata 15–18 orang per hari, seiring semakin dikenalnya prosedur pendaftaran *online* dan meningkatnya kebutuhan dokumen tersebut di kalangan pelaut.

Setelah memperoleh nomor antrian, pelaut menuju tahap verifikasi dokumen yang dilakukan oleh petugas. Dokumen yang diperiksa meliputi identitas diri, sertifikat pelaut, dan bukti persyaratan lainnya. Jika dokumen lengkap, pelaut akan melanjutkan ke proses pengambilan foto yang menjadi bagian dari personalisasi dokumen. Waktu pemrosesan dokumen di kantor bervariasi, namun rata-rata 3 hari waktu kerja menyesuaikan keadaan sistem dari pusat, sampai buku dapat siap untuk di cetak.

Faktor yang mempengaruhi kecepatan proses antara lain kelengkapan dokumen, kelancaran sistem *online*, dan jumlah petugas yang bertugas. Adanya perbaikan sistem serta penambahan loket di jam-jam sibuk terbukti dapat mengurangi waktu tunggu, sehingga tingkat kepuasan pelaut terhadap pelayanan meningkat.

2. Tingkat Kepuasan pengguna atas penerbitan *seamen Book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh dengan analisis data sebagai berikut.

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penerbitan *Seamen Book* secara *online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang memadukan tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari layanan yang diberikan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 68 responden yaitu pelaut.

Hasil analisis menunjukkan nilai CSI sebesar 89,53%, yang berada dalam kategori “Sangat Puas”. Nilai ini mencerminkan bahwa secara umum layanan penerbitan *Seamen Book online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura telah memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi pengguna.

Berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, hasil pembahasan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tampilan desain *website dephub.go.id* dinilai cukup modern dan mudah dipahami oleh pengguna. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan peralatan cetak buku pelaut juga dalam kondisi baik. Sistem pembayaran nontunai (*PayNow*) dianggap memudahkan, terutama bagi pelaut yang berada di luar negeri.

b. *Reliability* (Keandalan)

Proses penerbitan yang dapat diselesaikan dalam rata-rata tiga hari kerja memberikan efisiensi waktu bagi pelaut. Sistem *online* meminimalkan kebutuhan tatap muka berulang, sehingga pengguna hanya perlu datang sekali untuk pengambilan dokumen.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas cepat merespons pertanyaan dan membantu dalam proses pengisian data maupun kelengkapan dokumen. Namun, beberapa responden masih menyarankan peningkatan kecepatan respon saat terjadi gangguan sistem.

d. *Assurance* (Jaminan)

Penjelasan prosedur dari petugas mudah dipahami dan menumbuhkan rasa percaya pengguna. Pelaut merasa lebih tenang karena dokumen yang diterbitkan resmi dan diakui secara internasional.

e. *Empathy* (Empati)

Petugas menunjukkan kesediaan membantu pengguna yang belum memahami proses *online*, terutama pelaut senior yang kurang familiar dengan teknologi digital. Hal ini menjadi salah satu faktor utama yang mendorong tingginya tingkat kepuasan.

3. Harapan dari pengguna atas penerbitan *seamen book* secara *online* di kantor atase perhubungan KBRI Singapura berdasarkan kritik dan saran terbanyak yang di peroleh dari penyebaran kuisioner adalah pengguna jasa mengharapkan peningkatan pelayanan yang diberikan, seperti Kualitas sistem yang belum sepenuhnya optimal, lama nya proses penyetakan tidak

mengefisiensikan waktu bagi para pelaut yang tidak bisa naik turun kapal dengan mudah, lamanya proses pelayanan di kounter, hasil cetak buku dari printer dan kualitas buku pelaut yang saat ini kurang bagus, tidak memiliki akses bank singapura untuk melaksanakan pembayaran PNBP.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, yaitu:

1. Prosedur penerbitan *seamen book* secara *online* di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura sudah mengikuti alur sistem yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut melalui aplikasi BPO (Buku Pelaut *Online*). Prosedur ini memudahkan pelaut Indonesia di luar negeri dalam mengakses layanan tanpa harus kembali ke Indonesia.
2. Tingkat kepuasan pengguna atas penerbitan *Seamen Book* secara *online* di kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura, berada pada kategori “sangat puas”, dengan hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index(CSI)* sebesar 89,53%. Menunjukkan bahwa sistem tersebut telah memberikan kemudahan, efisiensi pelayanan di lingkungan luar negeri, dan pelayanan yang baik sesuai harapan mayoritas pengguna jasa, meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan teknis, metode pembayaran yang terbatas, dan kurangnya sosialisasi.
3. Pengguna layanan penerbitan *Seamen Book* secara *online* di kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura, berharap adanya pengembangan lebih lanjut terhadap sistem dan pelayanan, antara lain melalui peningkatan stabilitas sistem *online*, penambahan metode pembayaran non-tunai yang beragam, peningkatan kualitas hasil cetak buku pelaut, serta penyediaan panduan atau informasi yang lebih jelas dan mudah diakses terkait prosedur permohonan.

#### **B. SARAN**

Saran yang dapat diberikan peneliti dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Pihak Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura disarankan untuk:
  - a. Melakukan perbaikan menyeluruh terhadap sistem pelayanan, dimulai dengan peningkatan kualitas sistem digital yang lebih stabil, cepat, dan ramah untuk pengguna agar mengurangi masalah teknis ketika pelaut melakukan permohonan.

- b. Selain itu, proses pembuatan buku pelaut sebaiknya dipercepat dan lebih efisien agar memenuhi kebutuhan pelaut yang memiliki waktu terbatas untuk turun dari kapal.
  - c. Layanan di konter juga perlu diperbaiki melalui pengaturan antrean dan penambahan staf untuk menekan waktu tunggu.
  - d. meningkatkan kualitas hasil cetak dan bahan buku pelaut supaya lebih awet dan sesuai dengan standar dokumen resmi internasional.
  - e. Sebagai solusi untuk masalah pembayaran PNBP, kantor atase perlu mempertimbangkan menyediakan metode pembayaran alternatif yang tidak bergantung pada akses rekening bank Singapura, seperti QR code lokal atau kerja sama dengan platform pembayaran digital yang dapat diakses oleh pelaut Indonesia.
  - f. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan layanan penerbitan buku pelaut dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh.
2. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut diharapkan mendukung peningkatan sistem layanan digital untuk pelaut Indonesia di luar negeri melalui integrasi sistem dan penetapan standar layanan minimum.
3. Pengguna jasa disarankan untuk aktif mencari informasi dan mempersiapkan dokumen permohonan dengan lengkap guna mempercepat proses pelayanan.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan membandingkan tingkat kepuasan di kantor perwakilan RI lainnya atau mengeksplorasi faktor-faktor kualitatif yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2015). *Faktor Yang Mempengaruhi Konsumsi Elpiji di Tingkat Rumah Tangga Studi Kasus di Dusun Jongke Kidul Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman* (Doctoral dissertation, UII Yogyakarta).
- Antrian Online KBRI Singapura. (2025) <https://services.indonesianembassy.sg/> Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura 7 Chatsworth Road Singapore 249761
- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 7(1), 11-24.
- Ayu Aziza, W. (2021). *Analisis sistem antrian layanan teller Bank Negara Indonesia (BNI) kantor cabang Jakarta Kota* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta).
- CruiseandFerry.net articles (2025) <https://www.cruiseandferry.net/articles/majestic-fast-ferry-a-singaporean-trailblazer-1>
- Detikcom. (2022). <https://www.detik.com/bali/berita/d-6427855/letak-bujur-singapura-beserta-keuntungannya/amp>.
- Direktorat Jendral Perhubungan Laut. (2016) *Peraturan Deriktur Jendral Perhubungan Laut No. HK. 103/3/18/DJPL-16 Tentang Pelayanan Publik Bidang Kepelautan Dengan Menggunakan Sistem Informasi Buku Pelaut*, Jakarta
- Fadilah, F. A. (2019). *Perancangan Aplikasi Penerbitan Buku Pelaut Online Berbasis Website (Studi Kasus: Direktorat Perkapalan Dan Kepelautan)* (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan).
- Fairus, F., & Syah, H. (2020). Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta (Internal Control Analysis Of The Payroll's System And Procedures In Supporting The Efficiency Of Labor Costs In Pt. Pancaran Samudera Transport, Jakarta). *Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta*.
- Firdaus, M. M. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif; dilengkapi analisis regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0*. CV. Dotplus Publisher.
- FISA. (2024). *Buku Panduan Menbuat Akun Dan Permohonan Online Untuk Pelaut*. Atase Perhubungan Singapura

Hikmawati, F. (2020). Metodologi penelitian.

Indrawanto, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi Dosen Dan Motivasi Dosen Terhadap Kinerja Dosen Serta Implikasinya Pada Kepuasan Mahasiswa Stai Sabili Bandung. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(4), 326-338.

Iqbal, M. (2020). *Pengaruh Kemampuan Literasi Digital terhadap Kompetensi Profesional Guru PAI di SMK Negeri se-Kota Parepare* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).

Istiari, N. R. (2022). Prosedur Penerbitan Buku Pelaut Online Pada Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Wangi. *Jurnal Kemaritiman dan Transportasi*, 4(2), 93-103.

Laksono, R. A., & Sugiono, D. (2017). Karakteristik Agronomis Tanaman Kailan (Brassica oleraceae L. var. acephala DC.) Kultivar Full White 921 Akibat Jenis Media Tanam Organik dan Nilai EC (Electrical Conductivity) pada Hidroponik Sistem Wick. *Jurnal Agrotek Indonesia*, 2(1).

Land Transport Authority (2025)  
[https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en/who\\_we\\_are/our\\_work/public\\_transport\\_system/bus.html](https://www.lta.gov.sg/content/ltagov/en/who_we_are/our_work/public_transport_system/bus.html)

Marcelia, E., Efendi, S., & Sugiono, E. (2022). Pengaruh kompensasi, motivasi dan lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel intervening di PLTGU Proyek Muara Tawar. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 598-613.

Marina Bay Sands (2025). <https://id.marinabaysands.com/guides/singapore-travel-tips/transportation-in-singapore.html>

Meliani, S. (2024). *Prosedur Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iv Selat Panjang* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bengkalis).

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2008) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut*, Jakarta

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2025) *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 4 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan*, Jakarta

Naralia, M., & Assegaff, S. (2024). Analisis Penerimaan Aplikasi Buku Pelaut Online (BPO) Menggunakan Metode Technologi Acceptance Model (TAM) Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 9(1), 66-82.

NAUFAL, H. W. (2024). *Analisis Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Secara Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG).

NIKKEI Asia (2025) <https://asia.nikkei.com/Business/Transportation/Singapore-taxi-drivers-get-side-gig-delivering-food-and-groceries>

Nurfadilah, N., Frastika, Y., Saifudin, I., & Wanto, K. (2024). Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. *Marine Transport Management and Logistics Journal*, 1(4), 39-45.

Pattiasina, P. (2020, September). Prosedur pelayanan dan penerbitan buku pelaut secara online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kendari. In *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 3, pp. 271-275).

Pemerintah Indonesia. (2024). *Undang-undang (UU) Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*, Jakarta

Rahman Sahli, A. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Goride Jakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).

Ramdhani, A. N. (2021). *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Ekuitas Merek Dan WOM Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pengguna Handphone Produk China di STEI Jakarta)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

Rifaldo, M. (2022). *PENGARUH DISIPLIN KERJA, BUDAYA ORGANISASI, KEPUASAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada Karyawan PT. ACT Logistic International Wilayah Jakarta dan Surabaya)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

Sadika, P. H., Neyland, J. S., & Sutrisno, A. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI): (Studi Kasus di Pelabuhan Manado)*. *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52-61.

Sanaky, M. M. (2021). Analisis faktor-faktor keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432-439.

Satriyo, G., Khoiruman, M. A., & Komanireng, J. B. (2024). *Prosedur Pelayanan Buku Pelaut Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iii Tanjung Wangi*. *Jurnal Kemaritiman dan Transportasi*, 6(2), 25-32.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). Metode Penelitian untuk Bisnis Buku 1.

Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286-295.

Sukandarrumidi, K. HZ, & Wintolo, D.(2018). Energi Terbarukan Konsep Dasar Menuju Kemandirian Energi.

SYARI, F. M. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Disiplin Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Damco Warehousing Indonesia (MARUNDA WAREHOUSE) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018, September). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (pp. 339-344).

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018, September). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (pp. 339-344).

Wanuri, B. D., Satriyo, G., Khoiruman, M. A., & Komanireng, J. B. (2023). Prosedur Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Wangi. *Jurnal Kemaritiman dan Transportasi*, 5(2), 82-90.

Wikipedia. (2025). [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Geografi\\_Singapura](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Geografi_Singapura).

Wonderwall.sg. (2025) <https://wonderwall.sg/places/2001-singapore-first-infill-mrt-station-dover>

Worldometer.(2025). <https://www.worldometers.info/world-population/singapore-population/>

Yunus, F. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Celebrity Endorser Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Skin Care Pada Klinik Kecantikan Ms Glow Bekasi* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIEI))

# LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Hasil Kuesioner Pengguna Jasa

Hasil Tabulasi data Kuisioner

<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>
5	5	5		5	5	5	5		5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	2	2		2	2
3	3	3	1	1	1	3	3	1	1
4	4	4	2	5	5	4	4	2	5
4	4	3	3	5	5	4	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	1	4	4	3	5	1	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	5	5	5	5	3	5
4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	1	4	5	4	4	1	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4

5	4	5	2	5	5	5	5	2	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5	3	5

Lampiran 1. 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Diuji menggunakan SPSS Versi 31 (2025)

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,787**	,934**	,561**	,831**	,868**	,778**	,912**	,541**	,636**	,902**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P2	Pearson Correlation	,787**	1	,800**	,553**	,772**	,773**	,687**	,866**	,499**	,575**	,844**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P3	Pearson Correlation	,934**	,800**	1	,599**	,806**	,847**	,783**	,887**	,570**	,600**	,903**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P4	Pearson Correlation	,561**	,553**	,599**	1	,601**	,565**	,545**	,573**	,916**	,390**	,786**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P5	Pearson Correlation	,831**	,772**	,806**	,601**	1	,961**	,740**	,895**	,552**	,776**	,918**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P6	Pearson Correlation	,868**	,773**	,847**	,565**	,961**	1	,713**	,871**	,522**	,752**	,906**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P7	Pearson Correlation	,778**	,687**	,783**	,545**	,740**	,713**	1	,753**	,505**	,533**	,817**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P8	Pearson Correlation	,912**	,866**	,887**	,573**	,895**	,871**	,753**	1	,523**	,684**	,915**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P9	Pearson Correlation	,541**	,499**	,570**	,916**	,552**	,522**	,505**	,523**	1	,439**	,762**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
P10	Pearson Correlation	,636**	,575**	,600**	,390**	,776**	,752**	,533**	,684**	,439**	1	,739**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
TOTAL	Pearson Correlation	,902**	,844**	,903**	,786**	,918**	,906**	,817**	,915**	,762**	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	69	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	69	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	10

No. Butir Soal	r-Hitung	r-Tabel	P (sig)	Keterangan	Kesimpulan
P1	0,902	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P2	0,844	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P3	0,903	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P4	0,786	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P5	0,918	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P6	0,906	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P7	0,817	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P8	0,915	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P9	0,762	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID
P10	0,739	0,1982	0,001	R hitung > r tabel	VALID

## Lampiran 1. 3 Form Kuesioner Pengguna Jasa

**KUESIONER  
PRESEPSI  
TERHADAP EVEKTIV  
ITAS PENERBITAN  
SEAMEN BOOK  
SECARA ONLINE DI  
KANTOR ATASE  
PERHUBUNGAN  
KBRI SINGAPURA**

Hallo, perkenalkan saya Adhella Farish Widayati, Taruni Politeknik Transportasi Sungai Danau Dan Penyebrangan Palembang.

Dalam rangka penyelesaian Kertas Kerja Wajib. Saya bermaafkan melakukan penelitian

**Pilih skala yang sesuai**  
Pastikan anda memiliki angka yang sesuai dengan tingkat pemahaman anda, diamana angka yang lebih tinggi menunjukkan tingkat pemahaman anda yang lebih baik. Kita membuat benturan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna layanan dalam pembuatan buku pelaut secara online

**Skala Likert:**  
5 = Sangat jelas  
4 = Jelas  
3 = Cukup jelas  
2 = Tidak jelas  
1 = Sangat tidak jelas

**Apakah prosedur pembuatan buku pelaut secara online melalui website yang diberikan oleh kementerian perhubungan memberikan kemudahan (Does the procedure for making a sailor's book online via the website provided by the Ministry of Transportation provide convenience)**

**Berapakah lama bekerja sebagai pelaut (How long have you been working as a sailor)**

**Alamat Domisili**

**Berikutnya** **Kosongan formulir**

Jangan pernah memerlukan sandi untuk mengakses Google Formulir

**Apakah pembayaran pembuatan buku pelaut secara non-tunai/ menggunakan paynow memberikan kemudahan dalam proses pembuatan buku pelaut secara online (Does non-cash payment for making a sailor's book/using paynow provide convenience in the process of making a sailor's book online)**

**Sangat tidak jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah pembuatan buku pelaut secara online pada website mengefisiensi waktu dalam proses penerbitan (Does making sailor books online on a website make the publishing process more time efficient)**

**Sangat tidak jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah proses penerbitan buku pelaut selama tiga hari kerja untuk menyesuaikan sistem mengefisiensikan waktu bagi para pelaut (Is the process of issuing seafarer's books for three working days to adjust the system to make it more time efficient for seafarers)**

**Sangat tidak jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah pembuatan buku pelaut secara online pada website mengefisiensi waktu dalam proses penerbitan (Does making sailor books online on a website make the publishing process more time efficient)**

**Sangat jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah proses penerbitan buku pelaut selama tiga hari kerja untuk menyesuaikan sistem mengefisiensikan waktu bagi para pelaut (Is the process of issuing seafarer's books for three working days to adjust the system to make it more time efficient for seafarers)**

**Sangat jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah proses penerbitan buku pelaut selama tiga hari kerja untuk menyesuaikan sistem mengefisiensikan waktu bagi para pelaut (Is the process of issuing seafarer's books for three working days to adjust the system to make it more time efficient for seafarers)**

**Sangat jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah penyedia layanan yang ada di kantor atase perhubungan KBRI dapat mengerti atau di pahami oleh para pelaut (Can the service providers at the Indonesian Embassy's transportation attaché office be understood or comprehended by sailors)**

**Sangat tidak jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah anda mendapatkan bantuan bantuan atau penjelasan yang memadai dari petugas layanan (Did you get adequate assistance or explanation from the service staff)**

**sangat tidak jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah pelaut mengetahui jelas informasi serta prosedur pembuatan buku pelaut sistem online (Do sailors clearly understand the information and procedures for making sailor books using the online system)**

**Sangat jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah pelaut mengetahui jelas informasi serta prosedur pembuatan buku pelaut sistem online (Do sailors clearly understand the information and procedures for making sailor books using the online system)**

**Sangat jelas**

1 2 3 4 5

**Apakah dokument persyaratan pembuatan buku pelaut secara online mudah untuk di siapkan (Are the required documents for making an online seaman's book easy to prepare)**

**Kembali** **Kirim** **Kosongan formulir**

Jangan pernah memerlukan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - Hubungi pemilik formulir - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi

Apakah formulir ini bermakna menggunakan? Laporkan

#### Lampiran 1. 4 Indikator Kuisioner

Jawaban yang tersedia berupa skala Likert yaitu antara 1-5, yang mempunyai arti :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Kode	Pernyataan	Harapan					Kinerja				
			SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
	A	Nyata ( <i>Tangibles</i> )										
1	A1	Tampilan desain Website dephub.go.id mudah dipahamami	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	A2	pembayaran pembuatan buku pelaut secara nontunai/ menggunakan <i>paynow</i> memberikan kemudahan dalam proses pembuatan buku pelaut secara <i>online</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	B	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
3	B1	pembuatan buku pelaut secara <i>online</i> pada website mengefisiensi waktu dalam proses penerbitan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	B2	proses penerbitan buku pelaut selama tiga hari kerja untuk menyesuaikan sistem mengefisiensi waktu bagi para pelaut	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	C	Kesigapan ( <i>Responsiveness</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
5	C1	pelaut mengetahui jelas informasi serta prosedur pembuatan buku pelaut sistem <i>online</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	C2	dokumen persyaratan pembuatan buku pelaut secara <i>online</i> mudah untuk di siapkan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	D	Jaminan atau Kepastian ( <i>Assurance</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS
7	D1	penyedia layanan yang ada di kantor atase perhubungan KBRI dapat di mengerti atau dipahami oleh para pelaut	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	D2	anda mendapatkan bantuan bantuan atau penjelasan yang memadai dari petugas layanan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	E	Empati ( <i>Empathy</i> )	SS	S	N	TN	STS	SS	S	N	TS	STS

No.	Kode	Pernyataan	Harapan					Kinerja				
			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9	E1	prosedur pembuatan buku pelaut secara <i>online</i> melalui <i>website</i> yang diberikan oleh kementerian Perhubungan memberikan kemudahan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	E2	Petugas siap membantu apabila pelaun mendapati kekurang fahaman	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Sumber: Sahrul Rizal (2015)

Lampiran 1. 5 Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Data Kuisioner menurut (HARAPAN (*Importance*))

No	HARAPAN ( <i>Importance</i> )									
	Tangible		Reliability		Responsiveness		Assurance		Emphaty	
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10
1	5	5	5		5	5	5	5		5
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	2	2	2	2	2		2	2
4	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1
5	4	4	4	2	5	5	4	4	2	5
6	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	1	4	4	3	5	1	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5
13	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	1	4	5	4	4	1	4
22	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5

26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
36	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
37	5	5	5	5	5	5		5	5	5	
38	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	
49	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	
50	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
51	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
52	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
59	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
64	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	
70	5	5	5		5	5	5	5			5

Lampiran 1. 6 Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Data Kuisisioner menurut (Tingkat Kinerja (*Performance*))

No	KINERJA ( <i>Performance</i> )									
	Tangible		Reliability		Responsiveness		Assurance		Emphaty	
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10
1	5	5	5		5	5	5	5		5
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	2	2	2	2	2		2	2
4	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1
5	4	4	4	2	5	5	4	4	2	5
6	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	1	4	4	3	4	1	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5
13	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	1	4	5	4	4	1	4
22	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
23	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5

26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
36	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	
37	5	5	4	5	5	5		5	5	5	
38	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	
49	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	
50	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
51	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
52	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	
58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
59	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	
60	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2
61	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
62	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
63	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
65	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	
66	5	4	5	5	5	5	4	5	2	3	
67	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	
70	5	5	5		5	5	5	5		5	

## Lampiran 1. 7 Hasil kuisioner saran serta masukan para pengguna layanan

Pertanyaan Jawaban 34 Setelan

Saran saya: Untuk penerbitan buku pelaut baru kalau bisa seperti dulu. Jika Dokumen sudah masuk pada pagi hari sebelum jam 12:00, nanti jam 3 sampai jam 4 sore buku pelautnya sudah bisa di ambil.

Alasan saya karena banyak job jadi susah untuk turun ke darat berulang-ulang.

Terima kasih

Sudah cukup baik

Semoga nantinya bisa mengadakan pembaharuan sertifikat tanpa harus balik ke sekolah pengeluaran nya

Prosedur sangat efisien dan sangat memihak untuk kami pelaut di Singapura mengingat waktu kami tidak banyak untuk berkunjung ke atase perhubungan di Singapura. Saran saya untuk di pertahankan yang sudah baik ini..

Adakan tempat phokopy di tempat terdekat

Cukup efisien, dan mengurangi antrian.

Penyampaian informasi klu ada hal" Yg baru

Pertanyaan Jawaban 34 Setelan

Dalam proses pembuatan permohonan diwebsite pelaut, tanggal dan waktu dibuatkan catatan untuk boleh memilih kapan saja, selama kedatangan tidak melewati tanggal yang dipilih

Setelah selesai pengurusan dan pendataan segera diterbitkan dan setelah selesai langsung dibagikan ke yang bersangkutan (Pemohon)/ yg mewakili. Terima kasih

Sangat baik

Kendala pada pada sistem membuat tidak efisien

Lebih di permudah dlm pengurusan buku pelaut

Pelayanan sangat baik

Tolong di perbaiki cara kerja bagian buku pelaut terutama FPHOTO UNTUK BUKU PELAUT JANGAN ASAL FPHOTO YANG DI TEMPELKAN DAN MOHON UNTUK MEMBERI TAHU HASIL FPHOTO SEBELUM DI CETAK..BUKU PELAUT ADALAH DOKUMEN PELAUT..DAN FPHOTO ITU PENTING SEKALI TOLONG PAK

Pertanyaan Jawaban 34 Setelan

Tolong lebih Berhati hati pada tahap pencetakan / print out. Saya latih banyak keteledoran pada tahap ini sehingga mengakibat ketidak rapian pada hasil cetakan. Contoh yang sama temui langsung 1. Tintanya meleleh, tanda tangan / barcode pejabat berwenahan tidak tercetak, tulisan tidak pas pada kolomnya.

Saya juga mohon maaf jika mungkin masukan ini menyenggung perasaan.

Saya ucapan banyak terima kasih. Semoga kedepannya terus dibenahi sehingga hasil dan kepuasan bisa jauh lebih baik dari sekarang

Mohon disediakan prasarana/layanan fotocopy

Urutan nomor antrean sesuai dengan kedatangan.

Menurut saya sudah cukup bagus

Untuk peningkatan layanan dimohon supaya petugas harus lebih dari 1 orang

Tetap pertahankan

Semua sdah sesuai prosedur.

Tetap pertahankan

Semua sdah sesuai prosedur.

saya sangat terbantu selama menggunakan pelayanan seaman book di kbri singapura tetapi menurut saya perlu penambahan pegawai agar efisiensi waktu pelayanan

Sudah sangat baik

Alangkah baiknya bagi yg blm lengkap datanya suruh mundur melengkapi berkas, sehingga tidak menyebabkan terlalu lama menunggu antrian

Untuk layanan di kedubes singapura saya sangat puas,cuma layanan pas mau masuk di kedubes alangkah baiknya di buatkan antrian tersendiri kusus untuk pelaut tidak si campur dengan yang lain.

Semuanya sudah bagus dan selalu tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Jalesveva Jayamahe.

Semoga kedepannya bertambah lebih baik

Kalau bisa 1 hari jadi...kr pelaut bisa turun ke darat tidak bisa sewaktu waktu..JD Saranya 1 hari pengajuan hari itu juga jadinya...biar ngk keluar banyak biaya untuk ke embesy

Selalu update yg terbaru tentang seamen book

cukup baik dan mudah pengurusannya

sejauh ini sudah cukup baik Pelayanan

pelayanan sdh sangat baik buat pelaut sekitaran singapore

Semoga pelayanan semakin ditingkatkan dan dimudahkan semua.

Kami sebagai PELAUT Indonesia yang ada di Singapura sangat berterima kasih kepada seluruh staf yang ada di KBRI,karena selalu membantu,mempermudah dalam setiap pengurusan dokument pelaut,



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
PERHUBUNGAN DARAT POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI,  
DANAU, DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG



Survey kepuasan pengguna Jasa dalam  
penerapan sistem penerbitan Buku pelaut  
secara online di Kantor Atase Perhubungan  
KBRI Singapura

SCAN ME





## Lampiran 1. 9 Lembar Wawancara

 **LEMBAR FORM WAWANCARA UNTUK PETUGAS LAYANAN  
PELAUT DI KANTOR ATASE PERHUBUNGAN MENGENAI SISTEM  
PENERBITAN SEAMEN BOOK SECARA ONLINE**

---

Nama Responden : Bpk Ade Candra (Staff Atase Perhubungan KBRI Singapura)

Pertanyaan :

1. Sejak kapan layanan penerbitan Seamen Book secara online mulai diterapkan di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura?
2. Bagaimana kesiapan petugas dan fasilitas dalam mendukung pelayanan online ini?
3. Bagaimana kemudahan yang dirasakan oleh pelaut dalam menggunakan sistem penerbitan Seamen Book secara online?
4. Apakah ada dukungan informasi yang disediakan untuk membantu pelaut memahami prosedur?
5. Apakah sistem online ini meningkatkan efisiensi pelayanan dibandingkan sistem manual sebelumnya?
6. Apakah semua proses harus dilakukan langsung di kantor?
7. Seberapa efektif sistem online ini dalam mendukung pelayanan penerbitan Seamen Book?
8. Apa harapan ke depan terkait efektivitas pelayanan ini?
9. Apa tindakan yang dilakukan jika pelaut mengalami kendala teknis saat menggunakan sistem online?
10. Bagaimana kesiapan petugas dalam menghadapi kendala dalam proses pelayanan?
11. Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses penerbitan seamen book secara online?

## LEMBAR HASIL WAWANCARA

1. Layanan ini sudah diterapkan sejak tahun 2016, sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut No. HK.103/3/18/DJPL-16. Sejak saat itu kami mulai menerapkan sistem pelayanan publik berbasis digital untuk pelaut Indonesia di luar negeri.
2. Kami sudah memiliki sistem dan fasilitas pendukung seperti komputer, koneksi internet, serta petugas yang telah memahami alur sistem. Selain itu, kami juga melakukan sosialisasi melalui poster, brosur, dan media sosial untuk membantu pelaut memahami alur permohonan secara mandiri.
3. Pelaut tidak perlu datang langsung ke kantor untuk seluruh proses. Mereka bisa mengisi data dan mengunggah dokumen secara mandiri melalui aplikasi Buku Pelaut Online. Hanya untuk verifikasi dokumen dan pengambilan buku atau jika ada kendala teknis, mereka perlu hadir ke kantor.
4. Ya, kami menyediakan informasi berupa brosur di loket dan juga menyebarluaskan prosedur melalui media sosial resmi KBRI, Atase Perhubungan, serta grup komunitas pelaut Indonesia di Singapura. Memodifikasi dengan cara membuat panduan yang di keluarkan guna menunjang kemudahan para pelaut dan mempermudah pemahaman untuk pembuatan akun dan lain sebagainya. Namun memang perlu pendekatan yang lebih aktif agar semua pelaut benar-benar memahami alurnya.
5. Untuk efisiensi sebetulnya lebih efisien secara manual di karenakan lebih mempersingkat waktu sehingga dapat dikerjakan dalam satu hari kerja, akan tetapi data tidak bisa di pastikan aman tan terupdate dengan jelas. Sedangkan pada sistem online data bisa di simpan dan terorganasi dengan baik sehingga mempermudah pelaut untuk di kenali, Pelaut juga bisa mengakses layanan dari mana saja. Akan tetapi untuk waktu pengerjaannya tidak bisa menjanjikan satu hari kerja dikarenakan ketergantungan kepada kelancaran pada sistem, sehingga itu tidak mengefisiensikan waktu bagi para pelaut.
6. Tidak semua. Proses awal hingga verifikasi bisa dilakukan secara online. Pelaut hanya datang ke kantor untuk verifikasi dokumen pengambilan dokumen atau jika mereka mengalami kendala teknis saat proses pendaftaran atau unggah dokumen.

7. Sistem ini sangat membantu mempercepat proses dan mengurangi kontak langsung. Tapi efektivitasnya sangat tergantung pada pemahaman pelaut terhadap prosedur dan kelengkapan dokumen yang mereka siapkan.
8. Kami berharap sistem ini terus dikembangkan agar lebih stabil dan ramah pengguna. Di perlukan penangan petugas operator dari pusat yang siap, setiap saat untuk menunjang kelancaran proses online. Juga diperlukan integrasi yang lebih baik antara sistem pusat di Indonesia dengan layanan di luar negeri seperti kami di Singapura, supaya pelayanan semakin maksimal.
9. Kami akan membantu secara langsung di kantor jika pelaut datang, atau memberi panduan melalui grup komunitas. Kami juga tetap terbuka untuk konsultasi via email atau pesan WhatsApp yang bersifat informatif.
10. Petugas kami sudah terbiasa dengan sistem dan siap melakukan verifikasi manual jika dibutuhkan, kami juga sudah di bekali dengan pelatihan pelatihan serta workshop mengenai peraturan peraturan baru yang akan di terapkan. Kami juga cepat merespons jika ada pelaut yang tidak paham alur atau jika sistem mengalami gangguan sementara.
11. Adanya kendala memang sebagian besar dari sistem yang digunakan untuk penerbitan buku pelaut tersebut, sehingga kami tidak bisa memastikan semua proses berjalan lancar dikarenakan semua tergantung dengan kelancaran sistem dari pusat.

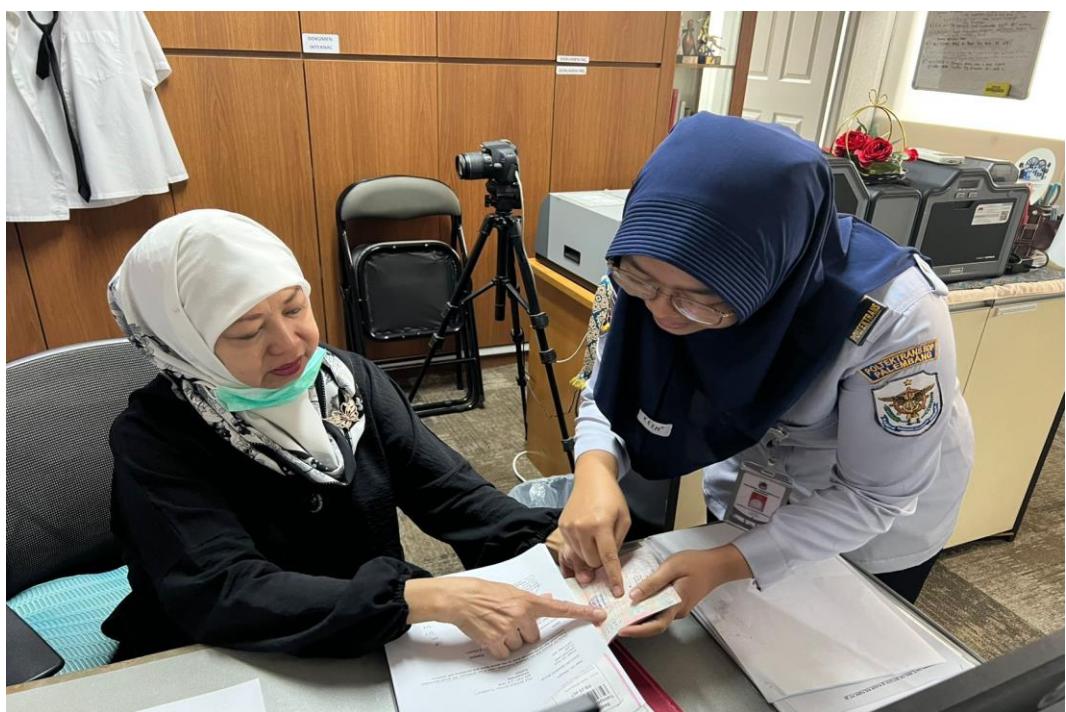
Paraf Responden



Lampiran 1. 10 Indikator Pertanyaan Wawancara Kepada Petugas Layanan Pelaut

Variabel	Aspek	Indikator
Petugas Pelayanan	Kesiapan	Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana yang dimiliki kantor atase dalam menunjang layanan penerbitan Seamen Book secara online?
		Apakah petugas sudah mendapatkan pelatihan untuk mengoperasikan sistem Buku Pelaut Online (BPO)?
	Kemudahan	Apakah pelaut merasa sistem online ini mudah digunakan?
		Apa bentuk bantuan yang diberikan jika pelaut mengalami kesulitan saat mengakses sistem?
	Efisiensi	Apakah sistem online mempercepat proses pelayanan dibanding metode manual sebelumnya?
		Apa saja hambatan dalam hal efisiensi layanan yang masih dirasakan saat ini?
	Efektivitas	Apakah sistem online membantu petugas dalam mengelola dan memantau permohonan penerbitan Seamen Book?
		Apakah semua fitur dalam sistem berjalan sesuai fungsinya?
	Tindakan dan Kesiapan	Apa langkah yang dilakukan jika terjadi gangguan sistem saat pelayanan berlangsung?
		Bagaimana cara Anda membantu pelaut agar mereka memahami alur dan prosedur pengajuan Seamen Book online?

Lampiran 1. 11 Dokumentasi Wawancara



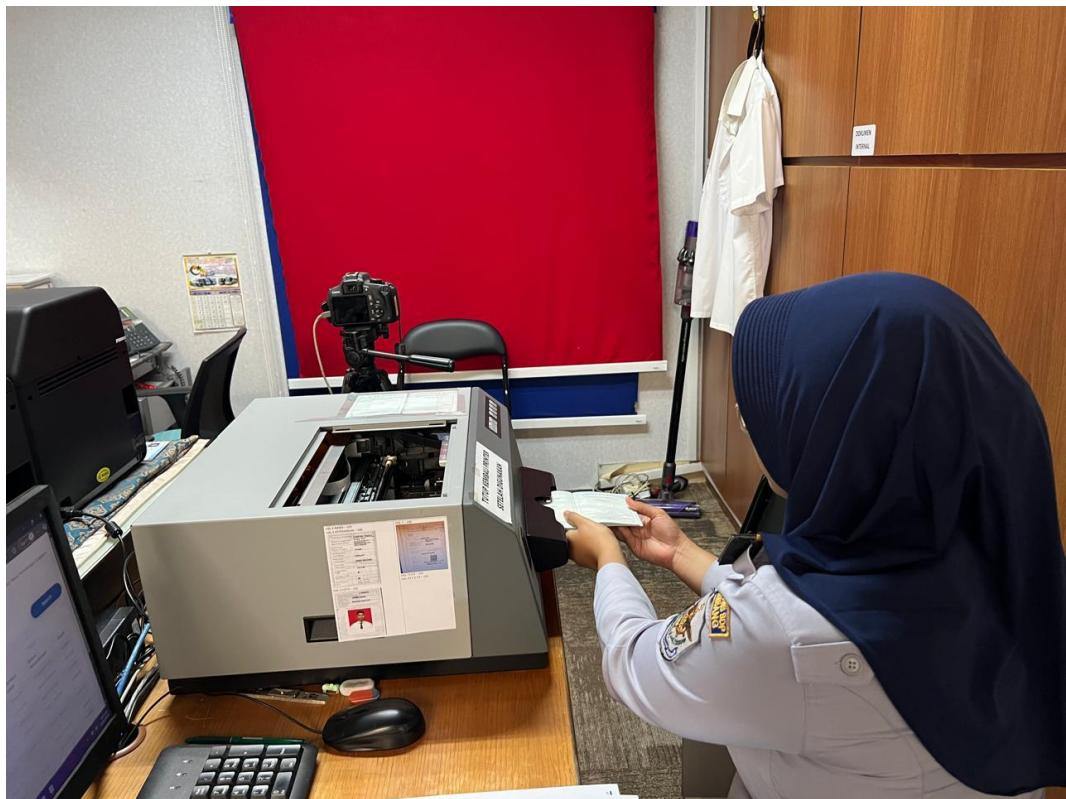
Lampiran 1. 12 r Tabel

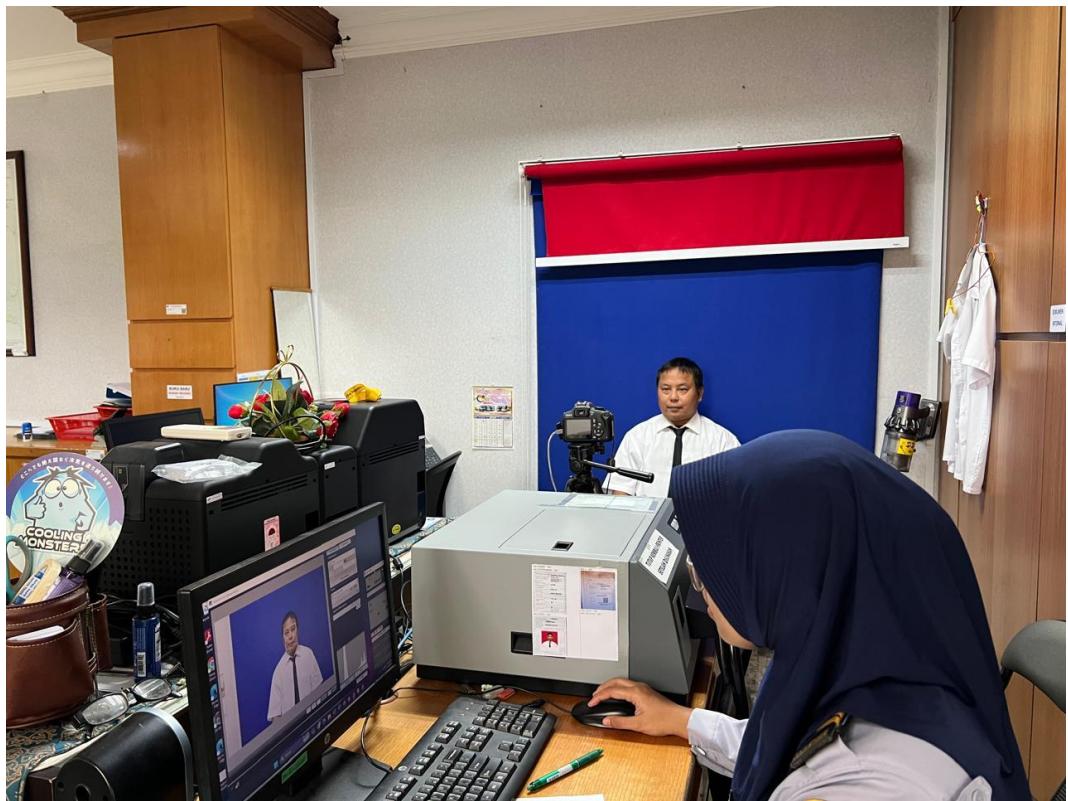
Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## Lampiran 1. 13 Dokumentasi











## Lampiran 1. 14 Informasi & Persyaratan di Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura

