

## BAB IV

### ANALISIS HASIL PENELITIAN

Untuk menjelaskan hasil penelitian, dilakukan pengolahan data dengan program SPSS yang selanjutnya terhadap data tersebut dilakukan analisis dan pembahasan untuk mendapatkan jawaban yang dirumuskan dalam tujuan penelitian. Adapun hal-hal yang perlu dianalisis dan dijelaskan adalah : karakteristik sampel penelitian, analisis dimensi kualitas pelayanan serta analisis tingkat kepuasan.

#### 4.1. Karakteristik Sampel Penelitian

Karakteristik sampel penelitian ditentukan berdasarkan 6 kriteria responden yang dapat memberikan gambaran mengenai kondisi responden sebagai sampel penelitian. Ke-6 kriteria tersebut adalah : jenis kelamin, domisili, kelompok usia, pendidikan, jenis usaha dan banyaknya kapal yang dimiliki. Kriteria responden dikelompokkan dengan menggunakan skala nominal sesuai dengan tingkat kebutuhan, kecuali domisili responden.

Untuk mengetahui kondisi sebaran mayoritas karakteristik responden, dilakukan analisis tabulasi silang (*crosstab*) antar masing-masing kriteria. Sedangkan untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kualitas pelayanan, dilakukan analisis tabulasi silang (*crosstab*) antara kriteria responden dengan hasil perhitungan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan nilai mode kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan dari masing-masing dimensi.

Distribusi frekuensi dan persentase responden berdasarkan 6 kriteria sebagaimana table 4.1.

Tabel 4.1. Karakteristik sampel penelitian.

Kategori Sampel		Frekuensi	Persentase
<b>I. Jenis Kelamin</b>		<b>125</b>	<b>100</b>
1	Pria	105	84
2	Wanita	20	16
<b>II. Domisili</b>		<b>125</b>	<b>100</b>
1	Wilayah Barat	7	4.6
2	Wilayah Tengah	103	82.4
3	Wilayah Timur	15	12
<b>III. Kelompok Usia</b>		<b>125</b>	<b>100</b>
1	Kurang dari 25 tahun	0	0
2	25 s/d 40 tahun	35	28
3	Lebih dari 40 tahun	90	72
<b>IV. Pendidikan</b>		<b>125</b>	<b>100</b>
1	SD	3	2.4
2	SLTP	21	16.8
3	SLTA	63	50.4
4	S1/D3	36	28.8
5	Pascasarjana	2	1.6
<b>V. Jenis Usaha</b>		<b>125</b>	<b>100</b>
1	Perseorangan	83	66.4
2	Perusahaan	42	33.6
<b>VI. Jumlah Kapal</b>		<b>125</b>	<b>100</b>
1	< 5 unit	56	44.8
2	5 - 10 unit	32	25.6
3	11 - 20 unit	22	17.6
4	> 20 unit	15	12

Sumber : hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Keterangan domisili :

Wilayah barat meliputi : Sumatera, Kepulauan Riau dan Bangka Belitung.

Wilayah tengah meliputi : Kalimantan, Jawa, Bali, NTB dan NTT.

Wilayah timur meliputi : Sulawesi, Maluku dan Papua.

Berdasarkan crosstabs antar masing-masing kriteria responden diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Antara domisili dengan jenis kelamin, mayoritas adalah responden yang berasal dari wilayah tengah dan berjenis kelamin pria.

- b. Antara domisili dengan kelompok usia, mayoritas adalah responden yang berasal dari wilayah tengah dan berusia lebih dari 40 tahun.
- c. Antara domisili dengan tingkat pendidikan, mayoritas adalah responden yang berasal dari wilayah tengah dan berpendidikan SMA.
- d. Antara domisili dengan usaha, mayoritas adalah responden yang berasal dari wilayah tengah dengan jenis usaha berupa perusahaan.
- e. Antara jenis kelamin dengan kelompok usia, mayoritas adalah responden dengan jenis kelamin pria dengan usia di atas 40 tahun.
- f. Antara jenis kelamin dan tingkat pendidikan, mayoritas adalah responden dengan jenis kelamin pria dan berpendidikan SMA.
- g. Antara jenis kelamin dan jenis usaha, mayoritas adalah responden dengan jenis kelamin pria dan jenis usaha berupa perusahaan.
- h. Antara jenis kelamin dengan banyaknya kapal yang dimiliki, mayoritas adalah responden berjenis kelamin pria dan kapal yang dimiliki kurang dari 5 unit.
- i. Antara usia dengan pendidikan, mayoritas adalah responden dengan usia lebih dari 40 tahun dan berpendidikan SMA.
- j. Antara usia dengan jenis usaha, mayoritas adalah responden dengan usia lebih dari 40 tahun dengan jenis usaha berupa perusahaan.
- k. Antara usia dengan banyaknya kapal yang dimiliki, mayoritas adalah responden dengan usia di atas 40 tahun dan banyaknya kapal yang dimiliki kurang dari 5 unit.
- l. Antara pendidikan dengan jenis usaha, mayoritas adalah responden berpendidikan SMA dengan jenis usaha berupa perusahaan.
- m. Antara pendidikan dengan banyaknya kapal yang dimiliki, mayoritas adalah responden dengan pendidikan SMA dan kapal yang dimiliki kurang dari 5 unit.
- n. Antara jenis usaha dan kapal yang dimiliki, mayoritas adalah responden dengan jenis usaha berupa perusahaan dengan jumlah kapal kurang dari 5 unit.

Hasil perhitungan tabulasi silang antar kriteria responden selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Untuk mengetahui hubungan antara kriteria responden dengan kualitas pelayanan, dilakukan perhitungan tabulasi silang (*crosstab*) antara kriteria responden dengan dimensi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan nilai mode kesenjangan (*gap*) antara kenyataan dan harapan dari masing-masing dimensi (*tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy*). Nilai *gap* = 0 dinyatakan sebagai puas, nilai *gap* = 1 dinyatakan sebagai kurang puas, nilai *gap* = 2 dinyatakan sebagai tidak puas dan nilai *gap* = 3 atau lebih dinyatakan sebagai sangat tidak puas.

Hasil yang diperoleh dari perhitungan tabulasi silang (*crosstab*) antara kriteria responden dengan dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Antara domisili dengan dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden berasal dari wilayah tengah dengan pernyataan kurang puas untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan.
- b. Antara jenis kelamin dengan dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden berjenis kelamin pria dengan pernyataan kurang puas, kecuali untuk dimensi *assurance* mayoritas menyatakan kurang puas dan tidak puas.
- c. Antara usia dengan dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden berusia lebih dari 40 tahun dengan pernyataan kurang puas untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan.
- d. Antara pendidikan dengan dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden berpendidikan SMA dengan pernyataan kurang puas untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan.
- e. Antara jenis usaha dengan dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden dengan jenis usaha berupa perusahaan dengan pernyataan kurang puas, kecuali untuk dimensi *assurance* mayoritas menyatakan kurang puas dan tidak puas.
- f. Antara jumlah kapal yang dimiliki dengan dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden memiliki kapal kurang dari 5 unit dengan

pernyataan kurang puas, kecuali untuk dimensi *assurance* mayoritas menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Berdasarkan hasil perhitungan tabulasi silang tersebut, mayoritas responden menyatakan kurang puas atas pelayanan yang diterima. Hasil perhitungan tabulasi silang (*crosstab*) antara kriteria responden dengan dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada lampiran.

#### **4.2. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan**

Sebagaimana diuraikan pada bab terdahulu, bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan pemasangan transmitter *VMS* yang diberikan oleh Departemen Kelautan dan Perikanan kepada pemilik kapal dilakukan melalui penilaian dari lima dimensi pelayanan yang saling terkait dan saling melengkapi yaitu : dimensi tampilan fisik (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi kepedulian (*empathy*). Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing dimensi dapat diuraikan sebagai berikut :

##### **a. Dimensi Tampilan Fisik (*Tangibles*)**

Dalam dimensi tampilan fisik (*tangibles*) terdapat empat atribut yang dinilai yaitu : kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter *VMS*; kondisi tempat pelayanan pemasangan transmitter *VMS* di lapangan; tersedianya kelengkapan sarana pelayanan (komputer dan alat komunikasi); dan tersedianya kelengkapan peralatan pemasangan (*tool kit*). Tanggapan responden untuk masing-masing atribut tersebut baik untuk pelayanan yang diharapkan maupun untuk pelayanan yang diterima diuraikan pada Tabel 4.2 sampai dengan Tabel 4.9.

##### **1) Kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter *VMS***

Tanggapan responden mengenai kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter *VMS* yang diharapkan dan yang diterima digambarkan sebagaimana Tabel 4.2 dan Tabel 4.3 berikut.

**Tabel 4.2. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	6	4,8	18
4	Puas	68	54,4	272
5	Sangat Puas	51	40,8	255
	Jumlah	125	100	545

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada Tabel 4.2 terlihat bahwa 4,8 % pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan biasa saja, 54,4 % mengharapkan pelayanan yang memuaskan serta 40,8 % mengharapkan mendapatkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dari hasil jawaban tersebut terlihat bahwa modus jawaban dari alternatif jawaban yang sering muncul adalah Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemilik kapal mengharapkan kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan VMS yang baik sehingga memuaskan. Dari bobot yang diperoleh, maka tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal mencapai 87,20 % dari harapan maksimal. Perbandingan bobot yang diperoleh dengan bobot maksimal adalah 545/624.

**Tabel 4.3. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	8	6,4	8
2	Tidak Puas	43	34,4	86
3	Biasa Saja	60	48	180
4	Puas	14	11,2	56
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	330

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan berdasarkan persepsi responden atas pelayanan yang diterima 11,2 % responden menyatakan puas; 48 % responden menyatakan biasa saja; 34,4 % responden menyatakan tidak puas serta 6,4 % responden menyatakan sangat tidak puas. Dari komposisi jawaban yang diperoleh tersebut kecenderungan pemilik kapal menganggap pelayanan yang diterima biasa saja. Hal ini berarti belum memuaskan tetapi juga tidak mengecewakan. Berdasarkan bobot yang diperoleh dari jawaban yang diberikan, untuk atribut kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan VMS, tingkat pelayanan yang diberikan baru mencapai 52,80 % (330/550) dari tingkat pelayanan maksimal.

Berdasarkan pada bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal, diketahui capaian harapan pemilik kapal pada atribut kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan VMS sebesar 60,55% (330/545). Oleh karena itu agar dapat memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan bobot sebesar 39,45%.

- 2) Kondisi tempat pelayanan pemasangan transmitter VMS di lapangan  
 Hasil jawaban responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan yang diterima terhadap kondisi tempat pelayanan pemasangan transmitter VMS dapat dilihat pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.5.

**Tabel 4.4. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	8	6,4	24
4	Puas	50	40	200
5	Sangat Puas	67	53,6	335
	Jumlah	125	100	559

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada Tabel 4.4, jawaban yang diperoleh dari responden untuk pelayanan pemasangan transmitter VMS, 6,4 % mengharapakan pelayanan

biasa saja, 40 % mengharapkan pelayanan memuaskan dan 53,60 % mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Berdasarkan alternatif jawaban yang sering muncul, secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan pemasangan transmitter VMS yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Dari perhitungan bobot yang diperoleh bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 89,44 % (559/625).dari harapan maksimal.

**Tabel 4.5. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	37	29,6	74
3	Biasa Saja	72	57,6	216
4	Puas	15	12	60
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	351

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan dari perhitungan bobot atas pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal terlihat 0,8 % sangat tidak puas, 29,6 % tidak puas, 57,6 % biasa saja dan 12% puas. Dari komposisi jawaban tersebut memberikan indikasi bahwa persepsi pemilik kapal atas kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS adalah biasa saja. Dengan merujuk bobot yang diperoleh untuk atribut kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS tingkat pelayanan baru mencapai 56,16 % (351/625) dari pelayanan maksimal.

Jika dilihat dari bobot pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal, maka capaian tingkat pelayanan untuk atribut kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS sebesar 62,79 %. Dengan demikian untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 37,21 %.

- 3) Tersedianya kelengkapan sarana pelayanan (komputer dan alat komunikasi)

Tanggapan responden mengenai pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pada atribut ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan berupa komputer dan alat komunikasi digambarkan pada Tabel 4.6 dan 4.7.

**Tabel 4.6. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan (komputer dan komunikasi)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	57	45,6	228
5	Sangat Puas	65	52	325
	Jumlah	125	100	562

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dari tabel 4.6 tersebut dapat dilihat bahwa jawaban responden untuk atribut ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan berupa komputer dan alat komunikasi sebesar 2,4 % mengharapkan pelayanan yang biasa saja, 45,6 % mengharapkan pelayanan yang memuaskan serta 52 % mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Berdasarkan komposisi jawaban tersebut hampir seluruh responden mengharapkan pelayanan yang memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Jika dilihat dari perolehan bobot, maka tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pemilik kapal untuk atribut tersebut sebesar 89,92 % (562/625).

Berdasarkan tabel 4.7. bobot yang diperoleh dari jawaban atas pelayanan yang diterima pemilik kapal untuk atribut ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan berupa komputer dan alat komunikasi adalah 21,60 % menyatakan puas, 51,20% menyatakan biasa saja, 26,40 % menyatakan tidak puas dan 0,8 % menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 4.7. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan (komputer dan komunikasi)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	33	26,4	66
3	Biasa Saja	64	51,2	192
4	Puas	27	21,6	108
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	367

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jika dilihat dari komposisi sering munculnya jawaban, maka sebagian besar pemilik kapal berpendapat bahwa pelayanan yang diterima untuk atribut ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan berupa komputer dan alat komunikasi adalah biasa saja. Dengan mengacu pada jumlah bobot untuk seluruh alternatif jawaban, maka tingkat pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal sebesar 58,72 % (367/625).

Hasil perhitungan bobot tingkat pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima menunjukkan bahwa capaian pelayanan yang diberikan oleh Departemen Kelautan dan Perikanan kepada pemilik kapal pada atribut ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan berupa komputer dan alat komunikasi baru mencapai 65,30 %. Sehingga masih diperlukan bobot sebesar 34,70 % untuk memenuhi harapan pemilik kapal.

4) Tersedianya kelengkapan peralatan pemasangan (*tool kit*)

Tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut ketersediaan perlengkapan peralatan pemasangan transmitter VMS berupa *tool kit* digambarkan pada Tabel 4.8 dan 4.9 berikut :

**Tabel 4.8. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan pemasangan transmitter VMS (*tool kit*)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	61	48,8	244
5	Sangat Puas	61	48,8	305
	Jumlah	125	100	558

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dari jawaban responden terhadap pelayanan yang diharapkan untuk atribut ketersediaan perlengkapan peralatan pemasangan transmitter VMS berupa *tool kit* pada Tabel 4.8 di atas, terlihat bahwa 2,40 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 48,80 % mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan 48,80 % mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Harapan sebgaiian besar pemilik kapal adalah mendapatkan pelayanan yang memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan angka bobot yang diperoleh untuk seluruh alternatif jawaban, maka tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal pada atribut ketersediaan perlengkapan peralatan pemasangan transmitter VMS berupa *tool kit* sebesar 89,92 % (558/625).

**Tabel 4.9. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan pemasangan transmitter VMS (*tool kit*)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	38	30,4	76
3	Biasa Saja	68	54,4	204
4	Puas	19	15,2	76
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	356

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut ketersediaan perlengkapan peralatan pemasangan transmitter VMS berupa *tool kit* berdasarkan Tabel 4.9 terlihat bahwa 30,40 % responden menyatakan tidak puas, 54,40 % responden menyatakan biasa saja dan hanya 15,20 % responden yang menyatakan puas. Mengacu pada angka bobot seluruh alternatif jawaban, maka tingkat pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal untuk atribut ketersediaan perlengkapan peralatan pemasangan transmitter VMS berupa *tool kit* sebesar 56,96 % (356/625).

Jika dilihat nilai bobot kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang diterima oleh pemilik kapal untuk atribut ketersediaan perlengkapan peralatan pemasangan transmitter VMS berupa *tool kit*, tingkat pelayanan baru mencapai 63,80 % dari yang diharapkan. Sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan bobot sebesar 36,20 %.

#### **b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Untuk dimensi keandalan (*reliability*) atribut yang dinilai sebanyak 4 macam yaitu Kecepatan proses pelayanan; Keakuratan penanganan/pengadministrasian dokumen dengan baik; Kehandalan penyampaian jasa sejak awal sesuai dengan informasi yang disampaikan serta Ketersediaan informasi yang disampaikan. Tanggapan responden untuk masing-masing atribut tersebut baik untuk pelayanan yang diharapkan maupun untuk pelayanan yang diterima diuraikan pada Tabel 4.10 sampai dengan Tabel 4.17.

##### 1) Kecepatan proses pelayanan

Jawaban atas seluruh pertanyaan yang diberikan oleh responden untuk atribut kecepatan proses pelayanan pemasangan transmitter VMS baik tingkat pelayanan yang diharapkan dan yang diterima digambarkan pada Tabel 4.10 dan 4.11.

Jika dilihat dari Tabel 4.10 di atas, bahwa 0,80 % responden mengharapkan pelayanan yang biasa saja, 32,80 % responden mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan 66,40 % mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dari data tersebut mayoritas pemilik kapal mengharapkan layanan yang diberikan sangat memuaskan.

Berdasarkan nilai bobot untuk seluruh alternatif jawaban pada atribut kecepatan proses pelayanan, maka harapan tingkat pelayanan sebesar 93,12 % dari harapan maksimal (582/625).

**Tabel 4.10. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kecepatan proses pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	1	0,8	3
4	Puas	41	32,8	164
5	Sangat Puas	83	66,4	415
	Jumlah	125	100	582

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan jika dilihat pada nilai bobot pada masing-masing alternatif jawaban pada Tabel 4.11, dapat dilihat bahwa 0,8 % responden menyatakan sangat tidak puas, 20 % responden menyatakan tidak puas, 57,6 % responden menyatakan biasa saja, 20,8 % menyatakan puas dan 0,8 % menyatakan sangat puas. Berdasarkan perbandingan jumlah total bobot dengan bobot maksimal, maka tingkat pelayanan yang diperoleh pemilik kapal untuk atribut kecepatan proses pelayanan adalah sebesar 60,16 % (376/625).

**Tabel 4.21. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kecepatan proses pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	25	20	50
3	Biasa Saja	72	57,6	216
4	Puas	26	20,8	104
5	Sangat Puas	1	0,8	5
	Jumlah	125	100	376

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jika dilihat dari perbandingan jumlah nilai bobot pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima untuk atribut kecepatan waktu pelayanan, tingkat pelayanan baru mencapai 64,60 %. Dengan demikian untuk memenuhi pelayanan yang diharapkan oleh pemilik kapal masih dibutuhkan bobot sebesar 35,40 %.

2) Keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik

Harapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan yang diterima untuk atribut keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik terhadap pelayanan pemasangan transmitter VMS dapat dilihat pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.13.

**Tabel 4.12. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	53	42,4	212
5	Sangat Puas	69	55,2	345
	Jumlah	125	100	566

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Berdasarkan nilai bobot untuk masing-masing alternatif jawaban pada Tabel 4.12 di atas, dapat dilihat bahwa 2,4 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 42,4 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 55,2 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pemilik kapal mengharapkan kualitas pelayanan yang diberikan adalah memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Dengan membandingkan jumlah nilai bobot untuk seluruh alternatif jawaban dengan maksimal bobot, maka tingkat pelayanan pemasangan transmitter VMS untuk atribut keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik sebesar 90,56 % (566/625).

**Tabel 4.13. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	34	27,2	68
3	Biasa Saja	58	46,4	174
4	Puas	32	25,6	128
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	371

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dari sisi persepsi pemilik kapal atas tingkat pelayanan yang diterima sebagaimana dalam Tabel 4.13 di atas, dapat dilihat bahwa 0,8 % responden menyatakan sangat tidak puas , 27,2 % responden menyatakan tidak puas, 46,4 % responden menyatakan biasa saja dan 25,6 % responden menyatakan puas. Dari perolehan nilai bobot, maka tingkat pelayanan yang diterima sebesar 59,36 %.

Berdasarkan perhitungan nilai bobot pelayanan yang diharapkan dan nilai bobot pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal, maka tingkat pelayanan yang diterima baru mencapai 65,55 % dari yang diharapkan. Sehingga untuk memenuhi kualitas pelayanan pemasangan transmitter VMS yang diharapkan pada atribut keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik masih diperlukan bobot sebesar 34,45 %.

3) Kehandalan penyampaian jasa sejak awal sesuai dengan informasi yang disampaikan

Tanggapan responden mengenai atribut kehandalan penyampaian jasa sejak awal sesuai dengan informasi yang disampaikan terhadap pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pada pemasangan transmitter VMS dapat dilihat pada Tabel 4.14 dan Tabel 4.15.

**Tabel 4.14. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kehandalan penyampaian jasa sejak awal sesuai dengan informasi yang disampaikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	11	8,8	33
4	Puas	60	48	240
5	Sangat Puas	54	43,2	270
	Jumlah	125	100	543

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dengan melihat nilai persentase untuk masing-masing alternatif jawaban pada Tabel 4.14 di atas, bahwa 8,8 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 48 % responden mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan 43,2% responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Berdasarkan perhitungan jumlah nilai bobot harapan seluruh alternatif jawaban dan nilai bobot harapan maksimal diperoleh persentase tingkat pelayanan yang diharapkan sebesar 86,88%.

**Tabel 4.15. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kehandalan penyampaian jasa sejak awal sesuai dengan informasi yang disampaikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	5	4	5
2	Tidak Puas	28	22,4	56
3	Biasa Saja	61	48,8	183
4	Puas	31	24,8	124
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	368

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan untuk tingkat pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal berdasarkan persentase masing-masing alternatif jawaban sebagaimana Tabel 4.15 di atas, dapat dilihat bahwa 4 % responden menyatakan sangat

tidak puas terhadap pelayan yang diterima, 22,4 % responden menyatakan tidak puas, 48,8 % responden menyatakan biasa saja serta 24,8 % responden menyatakan puas. Dari perbandingan persentase jumlah nilai bobot seluruh alternatif jawaban dengan nilai bobot maksimal diperoleh nilai persentase tingkat pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal adalah 58,88 %.

Dengan melihat persentase tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS untuk atribut keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik, diperoleh tingkat pelayanan sebesar 67,77 %. Sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan bobot sebesar 32,23 %.

4) Ketersediaan informasi yang disampaikan

Berdasarkan harapan dan persepsi responden mengenai ketersediaan informasi yang disampaikan kepada pemilik kapal dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS dapat digambarkan pada Tabel 4.16 dan Tabel 4.17.

**Tabel 4.16. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketersediaan informasi yang disampaikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	4	3,2	12
4	Puas	49	39,2	196
5	Sangat Puas	72	57,6	360
	Jumlah	125	100	568

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Harapan pemilik kapal terhadap ketersediaan informasi yang disampaikan kepada pemilik kapal dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS berdasarkan Tabel 4.16 terdistribusi dalam 3 kategori yaitu biasa saja, puas dan sangat puas. Dari seluruh alternatif jawaban, persentase harapan pemilik kapal ke 3 kategori tersebut masing-masing : responden yang

mengharapkan pelayanan biasa saja sebesar 3,2 %, responden yang mengharapkan pelayanan yang memuaskan sebesar 39,2 % dan responden yang mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan sebesar 57,6 %.

Dengan komposisi alternatif jawaban tersebut mayoritas pemilik kapal mengharapkan mendapatkan pelayanan yang memuaskan sampai sangat memuaskan. Jika dihitung dari perbandingan jumlah nilai bobot seluruh alternatif jawaban dengan nilai bobot maksimal, maka diperoleh angka persentase tingkat pelayanan yang diharapkan sebesar 90,88 % (568/625).

**Tabel 4.17. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketersediaan informasi yang disampaikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	28	22,4	56
3	Biasa Saja	74	59,2	222
4	Puas	22	17,6	88
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	367

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan jika dilihat dari tingkat pelayanan yang diterima sebagaimana dalam tabel 4.17, maka persentase persepsi pemilik kapal terhadap ketersediaan informasi yang disampaikan terdistribusi pada 4 kategori yaitu : 0,8 % responden menyatakan sangat tidak puas, 22,4 % responden menyatakan tidak puas, 59,2% menyatakan biasa saja dan 17,6 % responden menyatakan puas.

Dengan komposisi tersebut, maka secara umum responden menyatakan bahwa ketersediaan informasi yang disampaikan kepada pemilik kapal biasa saja. Dengan membandingkan jumlah nilai bobot persepsi pemilik kapal dengan nilai bobot maksimal, didapat tingkat pelayanan sebesar 58,72 % (367/625).

Jika dilihat dari tingkat pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima, pemenuhan harapan pemilik kapal dalam hal ketersediaan informasi

yang disampaikan kepada pemilik kapal pada pelayanan pemasangan transmitter VMS baru mencapai 64,61 %. Sehingga masih diperlukan nilai bobot sebesar 35,39 % untuk memenuhi harapan pemilik kapal.

**c. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)**

Dimensi daya tanggap (responsiveness) mencakup tiga atribut yang dinilai yaitu : kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan; kesediaan waktu pegawai dalam membantu kesulitan; serta ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan. Tanggapan responden untuk masing-masing atribut tersebut baik untuk pelayanan yang diharapkan maupun untuk pelayanan yang diterima diuraikan pada Tabel 4.18 sampai dengan Tabel 4.23 .

1) Kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tanggapan responden mengenai kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS berdasarkan harapan dan persepsi digambarkan pada Tabel 4.18 dan 4.19.

**Tabel 4.18. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	61	48,8	244
5	Sangat Puas	61	48,8	305
	Jumlah	125	100	558

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Berdasarkan distribusi frekuensi alternatif jawaban tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pemilik kapal untuk atribut kesigapan pegawai dalam melakukan pelayanan sebagaimana pada Tabel 4.18, dapat dijelaskan bahwa 2,4 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 48,8 % responden mengharapkan pelayanan yang memuaskan, dan 48,8 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut, mayoritas responden mengharapkan pelayanan yang diberikan

memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan perolehan nilai bobot harapan seluruh alternatif jawaban, maka diperoleh tingkat pelayanan sebesar 89,28 % (558/625).

**Tabel 4.19. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	38	30,4	76
3	Biasa Saja	68	54,4	204
4	Puas	19	15,2	76
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	356

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jika dilihat dari distribusi frekuensi alternatif jawaban persepsi pemilik kapal terhadap kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS sebagaimana tergambar dalam tabel 4.19 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa 30,4 % responden menyatakan tidak puas, 54,4 % responden menyatakan biasa saja dan 15,2 % responden menyatakan puas. Komposisi tersebut menggambarkan bahwa secara umum pemilik kapal menyatakan biasa saja dan cenderung tidak puas atas pelayanan yang diterima.

Dengan mengacu pada nilai bobot yang diperoleh, maka tingkat pelayanan untuk atribut ini sebesar 56,96 % (356/625). Sedangkan jika dilihat dari nilai bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal, maka capaian pelayanan untuk atribut kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan sebesar 63,80 % (356/558). Sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi peningkatan bobot sebesar 36,20 %.

2) Kesiediaan waktu pegawai dalam membantu kesulitan.

Hasil jawaban responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal dalam hal kesiediaan

pegawai dalam membantu kesulitan dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS dapat dilihat pada Tabel 4.20 dan 4.21.

**Tabel 4.20. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesediaan waktu pegawai dalam membantu kesulitan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	6	4,8	18
4	Puas	58	46,4	232
5	Sangat Puas	61	48,8	305
	Jumlah	125	100	555

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada Tabel 4.20 di atas terlihat bahwa 4,8 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 46,4 % responden mengharapkan pelayanan yang memuaskan serta 48,8 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan distribusi tersebut nampak bahwa mayoritas pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 88,8 % (555/625) dari harapan maksimal.

**Tabel 4.21. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesediaan waktu pegawai dalam membantu kesulitan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	26	20,8	52
3	Biasa Saja	65	52	195
4	Puas	33	26,4	132
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	380

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 1 % menyatakan sangat tidak puas, 20,8 % menyatakan tidak puas, 52,0 % menyatakan biasa saja dan 26,4 % menyatakan puas. Dari komposisi jawaban tersebut terlihat modus jawaban responden adalah biasa saja, artinya bahwa secara umum layanan yang diterima oleh responden adalah biasa saja. Dengan merujuk pada bobot yang diperoleh, untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 60,8 % (380/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima, diketahui bahwa baru 68,47 % (380/555) harapan pemilik kapal dapat dipenuhi. Sedangkan untuk memenuhi harapan maksimal masih diperlukan lagi bobot sebesar 37,53%.

3) Ketanggapan dalam menerima keluhan.

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan dalam Tabel 4.22 dan Tabel 4.23.

**Tabel 4.22. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	54	43,2	216
5	Sangat Puas	68	54,4	340
	Jumlah	125	100	565

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.22 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 kategori yaitu biasa saja, puas dan sangat puas. Persentase jawaban terhadap alternatif pertanyaan adalah 2,4 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 43,2 % responden

mengharapkan pelayanan memuaskan dan 54,4 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan.

Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 90,4 % (565/625) dari harapan maksimal.

**Tabel 4.23. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	31	24,8	62
3	Biasa Saja	52	41,6	156
4	Puas	42	33,6	168
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	386

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 24,8 % menyatakan tidak puas, 41,6 % menyatakan biasa saja dan 33,6 % menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan masih dalam taraf biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 61,76 % (386/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 68,32 % (386/565) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 31,68 %.

#### d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dalam dimensi jaminan (*assurance*) terdapat 5 atribut pelayanan, yaitu : kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan, kemampuan pegawai dalam pelayanan, pengetahuan pegawai dalam memberikan penjelasan, jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon, serta ketepatan janji dalam pelayanan. Hasil jawaban responden baik mengenai pelayanan yang diharapkan maupun pelayanan yang diterima pemilik kapal masing-masing atribut disajikan dalam Tabel 4.24 sampai dengan Tabel 4.33.

- 1) Kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan.

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan sebagaimana Tabel 4.24 dan Tabel 4.25 berikut.

**Tabel 4.24. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	35	28	140
5	Sangat Puas	87	69,6	435
	Jumlah	125	100	584

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada Tabel 4.24 tersebut di atas, untuk tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pemilik kapal tentang kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan adalah 2,4 % mengharapkan pelayanan biasa saja, 28,8 % mengharapkan pelayanan yang memuaskan serta 69,6 % mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dari jawaban tersebut diketahui bahwa mayoritas responden mengharapkan

elayanan yang sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 93,44 % (584/625) dari harapan maksimal.

**Tabel 4.25. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	8	6,4	16
3	Biasa Saja	75	60	225
4	Puas	41	32,8	164
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	406

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan untuk jawaban pelayanan yang diterima yang tercantum dalam Tabel 4.25 diperoleh hasil bahwa 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 6,4 % menyatakan tidak puas, 60 % menyatakan biasa saja dan 32,8 % menyatakan puas. Dengan distribusi jawaban tersebut maka kecenderungan harapan pemilik kapal untuk atribut kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja yang telah ditentukan adalah biasa saja dan mengarah pada puas. Berdasarkan bobot yang diperoleh, untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 64,96 % (406/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal atas kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja yang telah ditentukan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS, pemenuhan tingkat pelayanan mencapai 69,52 % (406/584). Sehingga masih diperlukan bobot 30,48 % untuk memenuhi harapan.

## 2) Kemampuan pegawai dalam pelayanan

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang kemampuan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan sebagaimana tabel 4.26 dan 4.27 berikut.

**Tabel 4.26. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kemampuan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	2	1,6	6
4	Puas	58	46,4	232
5	Sangat Puas	65	52	325
	Jumlah	125	100	563

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.26 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 kategori yaitu biasa saja, puas dan sangat puas. Persentase jawaban terhadap alternatif pertanyaan adalah 1,6 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 46,4 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 52,0 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 90,08 % (563/625) dari harapan maksimal.

**Tabel 4.27. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kemampuan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	13	10,4	26
3	Biasa Saja	68	54,4	204
4	Puas	43	34,4	172
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	403

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 10,4 % menyatakan tidak puas, 54,4 % menyatakan biasa saja dan 34,4 % menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja yang diikuti jawaban puas, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kemampuan pegawai dalam pelayanan masih dalam taraf biasa saja dan cenderung ke arah puas. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 64,48 % (403/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 71,58 % (403/563) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 28,42 %.

3) Pengetahuan pegawai dalam memberikan penjelasan

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang pengetahuan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan sebagaimana Tabel 4.28 dan Tabel 4.29 berikut.

**Tabel 4.28. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap pengetahuan pegawai dalam memberikan penjelasan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	50	40	200
5	Sangat Puas	72	57,6	360
	Jumlah	125	100	569

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.28 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap pengetahuan pegawai dalam pelayanan pada pelayanan pemasangan

transmitter VMS terdistribusi pada 3 kategori yaitu biasa saja, puas dan sangat puas. Persentase jawaban terhadap alternatif pertanyaan adalah 2,4 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 40,0 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 57,6 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 91,04 % (569/625) dari harapan maksimal.

Berdasarkan Tabel 4.29, jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 11,2 % menyatakan tidak puas, 52,8 % menyatakan biasa saja dan 35,2 % menyatakan puas.

**Tabel 4.29. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap pengetahuan pegawai dalam memberikan penjelasan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	14	11,2	28
3	Biasa Saja	66	52,8	198
4	Puas	44	35,2	176
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	403

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut pengetahuan pegawai dalam pelayanan masih dalam taraf biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 64,48 % (403/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap pengetahuan pegawai dalam pelayanan

pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 71,58 % (403/569) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 28,42%.

4) Jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan sebagaimana tabel 4.30 dan 4.31 berikut.

**Tabel 4.30. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	3	2,4	9
4	Puas	58	46,4	232
5	Sangat Puas	64	51,2	320
	Jumlah	125	100	561

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.30 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 alternatif jawaban yaitu 2,4 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 46,4 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 51,2 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 89,76 % (561/625) dari harapan maksimal.

Berdasarkan tabel 4.31. jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 5,6 % menyatakan sangat tidak puas, 41,6 % menyatakan tidak puas, 33,6 % menyatakan biasa saja dan 19,2 %

menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah tidak puas, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon masih dalam taraf tidak memuaskan hingga biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 53,28 % (333/625) dari pelayanan maksimal.

**Tabel 4.31. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	7	5,6	7
2	Tidak Puas	52	41,6	104
3	Biasa Saja	42	33,6	126
4	Puas	24	19,2	96
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	333

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon pada pelayanan pemasangan transmitter *VMS* mencapai 59,36 % (333/561) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 40,64%.

#### 5) Ketepatan janji dalam pelayanan

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang ketepatan janji dalam pelayanan pemasangan transmitter *VMS* digambarkan sebagaimana tabel 4.32 dan 4.33.

Pada tabel 4.32 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap ketepatan janji dalam pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter *VMS* terdistribusi pada alternatif jawaban 4 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 34,4 % responden mengharapkan pelayanan

memuaskan dan 61,6% responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan.

Tabel 4.32. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketepatan janji dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	5	4	15
4	Puas	43	34,4	172
5	Sangat Puas	77	61,6	385
	Jumlah	125	100	572

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 91,52 % (572/625) dari harapan maksimal.

Tabel 4.33. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketepatan janji dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	16	12,8	32
3	Biasa Saja	72	57,6	216
4	Puas	36	28,8	144
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	393

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 menyatakan sangat tidak puas, 12,8 % menyatakan tidak puas, 57,6 % menyatakan biasa saja dan 28,8 % menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja hingga puas, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang

diberikan untuk atribut ketepatan janji dalam pelayanan masih dalam taraf biasa saja dan cenderung ke arah puas. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 62,88 % (393/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketepatan janji dalam pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 68,71 % (393/572) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 31,29 %.

**e. Dimensi Kepedulian (*Empathy*)**

Dalam dimensi kepedulian (*empathy*) terdapat 6 atribut atribut pelayanan, yaitu : memahami kebutuhan pemohon, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam menyampaikan saran serta perhatian kepada pemohon yang mendapatkan masalah. Hasil jawaban responden baik mengenai pelayanan yang diharapkan maupun pelayanan yang diterima pemilik kapal masing-masing atribut disajikan dalam Tabel 4.34 sampai dengan Tabel 4.45.

1) Memahami kebutuhan pemohon

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon pada pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan sebagaimana Tabel 4.34 dan Tabel 4.35.

Pada tabel 4.34 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 alternatif jawaban yaitu : 1,6 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 51,2 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 47,2 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan.

**Tabel 4.34. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	2	1,6	6
4	Puas	64	51,2	256
5	Sangat Puas	59	47,2	295
	Jumlah	125	100	557

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 89,12 % (557/625) dari harapan maksimal.

**Tabel 4.35. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	19	15,2	38
3	Biasa Saja	68	54,4	204
4	Puas	37	29,6	148
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	391

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 15,2 % menyatakan tidak puas, 54,4 % menyatakan biasa saja dan 29,6 % menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan

untuk atribut ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan masih dalam taraf biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 62,88 % (391/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 70,20 % (391/557) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 29,80 %.

2) Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan pada Tabel 4.36 dan Tabel 4.37 berikut.

**Tabel 4.36. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesopanan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	10	8	30
4	Puas	55	44	220
5	Sangat Puas	60	48	300
	Jumlah	125	100	550

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.36 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 alternatif jawaban yaitu : 8,0 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 44,0 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 48,0 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan

sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 88,0 % (550/625) dari harapan maksimal.

**Tabel 4.37. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesopanan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	30	24	60
3	Biasa Saja	54	43,2	162
4	Puas	41	32,8	164
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	386

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 24,0 % menyatakan tidak puas, 43,2 % menyatakan biasa saja dan 32,8 % menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan masih dalam taraf biasa saja dan cenderung ke arah puas. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 61,76 % (386/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 70,18 % (386/550) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 30,82 %.

### 3) Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang keramahan

pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan pada Tabel 4.38 dan Tabel 4.39 berikut.

**Tabel 4.38. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	5	4	15
4	Puas	61	48,8	244
5	Sangat Puas	59	47,2	295
	Jumlah	125	100	554

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.38 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 alternatif jawaban yaitu : 4,0 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 48,8 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 47,2 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 88,64 % (554/625) dari harapan maksimal.

Berdasarkan table 4.39, jawaban yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 12,8 % menyatakan tidak puas, 54,4 % menyatakan biasa saja dan 32,0 % menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan masih dalam taraf biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 63,52 % (397/625) dari pelayanan maksimal.

**Tabel 4.39. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	16	12,8	32
3	Biasa Saja	68	54,4	204
4	Puas	40	32	160
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	397

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 71,66 % (397/554) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 28,34 %.

4) Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS digambarkan pada Tabel 4.40 dan 4.41 berikut.

**Tabel 4.40. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	10	8	30
4	Puas	72	57,6	288
5	Sangat Puas	43	34,4	215
	Jumlah	125	100	533

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.40 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 alternatif jawaban yaitu : 8,0 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 57,6 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 34,4 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 85,28 % (533/625) dari harapan maksimal.

Jawaban yang diperoleh pada Tabel 4.41 untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 29,6 % menyatakan tidak puas, 50,4 % menyatakan biasa saja dan 19,2 % menyatakan puas.

**Tabel 4.41. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	37	29,6	74
3	Biasa Saja	63	50,4	189
4	Puas	24	19,2	96
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	360

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan masih dalam taraf biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 57,60 % (360/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 67,54 % (360/533) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 32,46 %.

5) Kemudahan dalam menyampaikan saran

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang kemudahan menyampaikan saran pada pelayanan pemasangan transmitter VMS dapat dilihat pada Tabel 4.42 dan Tabel 4.43 berikut.

**Tabel 4.42. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kemudahan menyampaikan saran dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	7	5,6	21
4	Puas	59	47,2	236
5	Sangat Puas	59	47,2	295
	Jumlah	125	100	552

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Pada tabel 4.42 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap kemudahan menyampaikan saran pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 alternatif jawaban yaitu : 5,6 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 47,2 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 47,2 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 88,32 % (552/625) dari harapan maksimal.

Jawaban yang diperoleh pada Tabel 4.43 di atas, untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 12,0 % menyatakan tidak puas, 60,8 % menyatakan biasa saja dan 33,0 % menyatakan puas.

**Tabel 4.43. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kemudahan menyampaikan saran dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	15	12	30
3	Biasa Saja	76	60,8	228
4	Puas	33	26,4	132
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	391

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kemudahan menyampaikan saran masih dalam taraf biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 62,56 % (391/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kemudahan menyampaikan saran pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 70,83 % (391/552) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 29,17 %.

6) Perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapat masalah

Tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal tentang perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapatkan kesulitan dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS dapat dilihat pada Tabel 4.44 dan Tabel 4.45 berikut.

Pada tabel 4.44 terlihat bahwa harapan pemilik kapal terhadap perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapatkan kesulitan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS terdistribusi pada 3 alternatif jawaban yaitu : 1,6 % responden mengharapkan pelayanan biasa saja, 44,8 % responden mengharapkan pelayanan memuaskan dan 53,6 % responden mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan.

**Tabel 4.44. Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapatkan masalah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	-	-	-
2	Tidak Puas	-	-	-
3	Biasa Saja	2	1,6	6
4	Puas	56	44,8	224
5	Sangat Puas	67	53,6	335
	Jumlah	125	100	565

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Dengan komposisi tersebut secara umum pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang diberikan memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Berdasarkan bobot yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal sebesar 90,4 % (565/625) dari harapan maksimal.

**Tabel 4.45. Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapatkan masalah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1	0,8	1
2	Tidak Puas	20	16	40
3	Biasa Saja	75	60	225
4	Puas	29	23,2	116
5	Sangat Puas	-	-	-
	Jumlah	125	100	382

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Jawaban yang diperoleh pada Tabel 4.45, untuk pelayanan yang diterima pemilik kapal adalah 0,8 % menyatakan sangat tidak puas, 16,0 % menyatakan tidak puas, 60,0 % menyatakan biasa saja dan 23,2 % menyatakan puas. Dari jawaban tersebut terlihat bahwa modus alternatif jawaban yang sering muncul adalah biasa saja, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan masih dalam taraf biasa saja. Dengan mengacu pada bobot yang diperoleh untuk atribut ini pelayanan yang diberikan mencapai 62,56 % (382/625) dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot untuk pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapatkan kesulitan pada pelayanan pemasangan transmitter VMS mencapai 67,61 % (382/565) sehingga untuk memenuhi harapan pemilik kapal masih diperlukan lagi bobot sebesar 32,39 %.

Berdasarkan hasil perhitungan bobot untuk tiap-tiap atribut, baik untuk tingkat pelayanan yang diharapkan maupun tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal pada pembahasan hasil penelitian di atas, selanjutnya dapat dibuat rekapitulasinya. Adapun hasil rekapitulasi nilai bobot untuk tingkat pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal disajikan dalam Tabel 4.46 berikut :

Tabel 4.46. Rekapitulasi nilai bobot untuk tingkat pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal terhadap kualitas pelayanan pemasangan transmitter VMS.

ITEM	ATRIBUT	YANG DIHARAPKAN	YANG DITERIMA	GAP
<b>Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)</b>				
Q1	Kondisi ruang pelayanan administrasi	545	330	-215
Q2	Kondisi tempat pelayanan di lapangan	559	351	-208
Q4	Kelengkapan sarana pelayanan	562	367	-195
Q5	Kelengkapan sarana pemasangan di lapangan	558	356	-202
	<b>Rata-Rata</b>	<b>556</b>	<b>351</b>	<b>-205</b>
<b>Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)</b>				
Q6	Kecepatan proses pelayanan	582	376	-206
Q8	Keakuratan penanganan dokumen dengan baik	566	371	-195
Q9	Kehandalan penyampaian jasa sejak awal	543	368	-175
Q10	Ketersediaan informasi tentang VMS	568	367	-201
	<b>Rata-Rata</b>	<b>564.75</b>	<b>370.5</b>	<b>-194.25</b>
<b>Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</b>				
Q12	Kesigapan pegawai dalam pelayanan	558	356	-202
Q13	Kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan	555	380	-175
Q14	Ketanggapan dalam menerima keluhan	565	386	-179
	<b>Rata-Rata</b>	<b>559.33</b>	<b>374</b>	<b>-184.33</b>
<b>Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>				
Q15	Kesesuaian waktu pelayanan sesuai jam kerja	584	406	-178
Q16	Kemampuan pegawai dalam pelayanan	563	403	-160
Q17	Pengetahuan pegawai memberikan penjelasan	569	403	-166
Q18	Jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon	561	333	-228
Q19	Ketepatan janji dalam pelayanan	572	393	-179
	<b>Rata-Rata</b>	<b>569.8</b>	<b>387.6</b>	<b>-182.2</b>
<b>Dimensi <i>Empathy</i> (Kepedulian)</b>				
Q20	Memahami kebutuhan pemohon	557	391	-166
Q21	Kesopanan pegawai dalam pelayanan	550	386	-164
Q22	Keramahan pegawai dalam pelayanan	554	397	-157
Q23	Kesabaran pegawai dalam pelayanan	533	360	-173
Q24	Kemudahan dalam menyampaikan saran	552	391	-161
Q25	Perhatian kepada pemohon yang bermasalah	565	382	-183
	<b>Rata-rata</b>	<b>551.83</b>	<b>384.5</b>	<b>-167.33</b>

Sumber : hasil perhitungan data penelitian, 2008

Berdasarkan perhitungan rekapitulasi tersebut, ternyata belum ada satu pun pelayanan yang diharapkan pemilik kapal dapat dipenuhi oleh petugas pemasangan transmitter VMS DKP. Hal ini terlihat dari masih negatifnya nilai gap pada setiap pernyataan, yang menandakan bahwa nilai pelayanan yang diharapkan masih lebih tinggi dari nilai pelayanan yang diterima.

Jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan maka tingkat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Untuk dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik) tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal sebesar 56,16 % (351/625) dan untuk tingkat pelayanan yang diharapkan sebesar 88,96 % (556/625). Sedangkan tingkat pemenuhan pelayanan yang diharapkan pemilik kapal untuk dimensi tangibles ini sebesar 63,13 % sehingga masih diperlukan penambahan tingkat pelayanan sebesar 36,87 %.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Untuk dimensi *Reliability* (Keandalan) tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal sebesar 59,28% (370,5/625) dan untuk tingkat pelayanan yang diharapkan sebesar 90,36% (564,75/625). Sedangkan tingkat pemenuhan pelayanan yang diharapkan pemilik kapal untuk dimensi tangibles ini sebesar 65,60% sehingga masih diperlukan penambahan tingkat pelayanan sebesar 34,40%.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Untuk dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal sebesar 59,84% (374/625) dan untuk tingkat pelayanan yang diharapkan sebesar 89,49% (559,33/625). Sedangkan tingkat pemenuhan pelayanan yang diharapkan pemilik kapal untuk dimensi tangibles ini sebesar 66,87% sehingga masih diperlukan penambahan tingkat pelayanan sebesar 33,13%.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal sebesar 62,02% (387,6/625) dan untuk tingkat pelayanan yang

diharapkan sebesar 91,17% (569,8/625). Sedangkan tingkat pemenuhan pelayanan yang diharapkan pemilik kapal untuk dimensi tangibles ini sebesar 68,02 % sehingga masih diperlukan penambahan tingkat pelayanan sebesar 31,98 %.

#### 5. Dimensi *Empaty* (Kepedulian)

Untuk dimensi *Empaty* (Kepedulian) tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal sebesar 61,52 % (384,5/625) dan untuk tingkat pelayanan yang diharapkan sebesar 88,96 % (551,3/625). Sedangkan tingkat pemenuhan pelayanan yang diharapkan pemilik kapal untuk dimensi tangibles ini sebesar 69,68 % sehingga masih diperlukan penambahan tingkat pelayanan sebesar 30,32 %.

Jika dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka tingkat kualitas pelayanan paling rendah adalah dimensi *tangibles* (tampilan fisik) dengan nilai kesenjangan rata-rata sebesar -204. Hal itu juga diperkuat dengan paling rendahnya pemenuhan harapan responden yang hanya sebesar 63,13 %. Ini menunjukkan bahwa tampilan fisik pelayanan yang meliputi kondisi ruang pelayanan, kondisi tempat pemasangan transmitter VMS dilapangan, kelengkapan sarana perkantoran dan kelengkapan sarana pemasangan (*tool kit*). Sedangkan capaian tingkat kualitas pelayanan tertinggi adalah dimensi *empaty* (kepedulian) dengan nilai kesenjangan rata-rata sebesar -167, yang diperkuat dengan capaian pemenuhan harapan responden yaitu sebesar 69,68%.

Adapun secara keseluruhan nilai untuk tingkat pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal berdasarkan 22 indikator variabel sebesar 60,02 % (375,1364/625) menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dalam kategori cukup. Sementara nilai untuk tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap petugas pemasangan transmitter VMS DKP tergolong tinggi karena mencapai 89,60 % (560/625).

Tingkat pemenuhan pelayanan yang diharapkan pemilik kapal oleh petugas pemasangan transmitter VMS DKP secara keseluruhan menurut responden sebesar 66,98 % (375,1364/560,0455), sehingga masih terdapat 33,02 % harapan pemilik kapal yang belum dapat dipenuhi. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima pemilik kapal.

### **4.3. Analisis Tingkat Kepuasan**

#### **a. Berdasarkan Mode**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik kapal dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS digunakan analisis statistik deskriptif mode, yaitu persepsi responden yang paling sering muncul. Pengukuran tingkat kepuasan (Q) yang didasarkan pada nilai mode kinerja (P) dan nilai mode harapan (E) dari masing-masing indikator variabel. Indikator variabel yang digunakan yang mempunyai tingkat konsistensi jawaban responden memenuhi persyaratan reliabilitas serta validitas data. Adapun hasil hitungan tingkat kepuasan berdasarkan mode disajikan dalam Tabel 4.47.

Berdasarkan tabel 4.47 dapat dilihat bahwa nilai mode untuk pelayanan yang diterima berdasarkan persepsi responden hampir seluruhnya bernilai 3. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskodal dalam pemasangan transmitter VMS biasa saja. Hanya terdapat satu indikator variabel yang bernilai 2 yaitu jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon, artinya bahwa pemilik kapal menyatakan tidak puas atas jam kerja yang dibatasi sesuai ketentuan yaitu pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00. Pemilik kapal menghendaki waktu pelayanan yang lebih lama yaitu pukul 08.00 sampai dengan pukul 18.00, atau waktu pelayanan digeser menjadi pukul 10.00 sampai dengan pukul 18.00. Hal itu dengan pertimbangan bahwa pada pagi hari di Jakarta selalu terjadi kemacetan karena padatnya arus lalu lintas.

Tabel 4.47. Tingkat kepuasan berdasarkan mode

ITEM	PERNYATAAN	MODE (P)	MODE (E)	MODE (Q=P-E)
Q1	Kondisi ruang pelayanan administrasi	3	4	-1
Q2	Kondisi tempat pelayanan pemasangan di lapangan	3	5	-2
Q4	Kelengkapan sarana pelayanan (	3	5	-2
Q5	Kelengkapan sarana pemasangan di lapangan	3	4	-1
Q6	Kecepatan proses pelayanan	3	5	-2
Q8	Keakuratan penanganan dokumen dengan baik	3	5	-2
Q9	Kehandalan penyampaian jasa sejak awal	3	4	-1
Q10	Ketersediaan informasi tentang VMS	3	5	-2
Q12	Kesigapan pegawai dalam pelayanan	3	5	-2
Q13	Kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan	3	5	-2
Q14	Ketanggapan dalam menerima keluhan	3	5	-2
Q15	Kesesuaian waktu pelayanan sesuai jam kerja	3	5	-2
Q16	Kemampuan pegawai dalam pelayanan	3	5	-2
Q17	Pengetahuan pegawai dalam memberikan penjelasan	3	5	-2
Q18	Jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon	2	5	-3
Q19	Ketepatan janji dalam pelayanan	3	5	-2
Q20	Memahami kebutuhan pemohon	3	4	-1
Q21	Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan	3	5	-2
Q22	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan	3	4	-1
Q23	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan	3	4	-1
Q24	Kemudahan dalam menyampaikan saran	3	4	-1
Q25	Perhatian kepada pemohon yang mendapatkan masalah	3	5	-2

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Sedangkan berdasarkan nilai mode untuk harapan responden, terdapat 15 indikator variabel yang bernilai 5 (kondisi tempat pelayanan pemasangan, kelengkapan sarana pelayanan, kecepatan proses pelayanan, keakuratan penanganan dokumen, ketersediaan informasi, kesigapan pegawai, kesediaan waktu pegawai, ketanggapan menerima keluhan, kesesuaian waktu pelayanan,

kemampuan pegawai, pengetahuan pegawai, jam kerja sesuai keinginan pemohon, ketepatan janji, kesopanan pegawai, dan perhatian kepada pemohon yang mendapatkan masalah).

Hal ini menunjukkan bahwa pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang sangat memuaskan untuk variabel-variabel tersebut. Untuk 7 indikator variabel lainnya (kondisi ruang pelayanan, kelengkapan sarana pemasangan, kehandalan penyampaian jasa, memahami kebutuhan pemohon, keramahan pegawai, kesabaran pegawai dan kemudahan menyampaikan saran) nilai mode sebesar 4, artinya pemilik kapal mengharapkan pelayanan yang memuaskan untuk variabel-variabel tersebut.

b. Berdasarkan Persentase

Tingkat kepuasan dihitung berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) dan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) oleh penerima jasa di kali 100 %. Indikator variabel yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan tersebut harus memenuhi persyaratan reliabilitas dan validitas data. Hasil perhitungan dari masing-masing indikator variabel tersebut pada tabel 4.48.

Dari hasil perhitungan tingkat kepuasan masing-masing indikator variabel sebagaimana terlihat pada Tabel 4.48 tersebut di atas, maka tingkat kepuasan tertinggi adalah 72,20 % (Q 19 = ketepatan janji dalam pelayanan), sedangkan untuk tingkat kepuasan terendah adalah 59,36 % (Q 18 = jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon). Dengan asumsi untuk puas adalah 100 % atau lebih, berarti dari semua indikator variabel yang diukur tidak ada yang dapat memuaskan pemilik kapal.

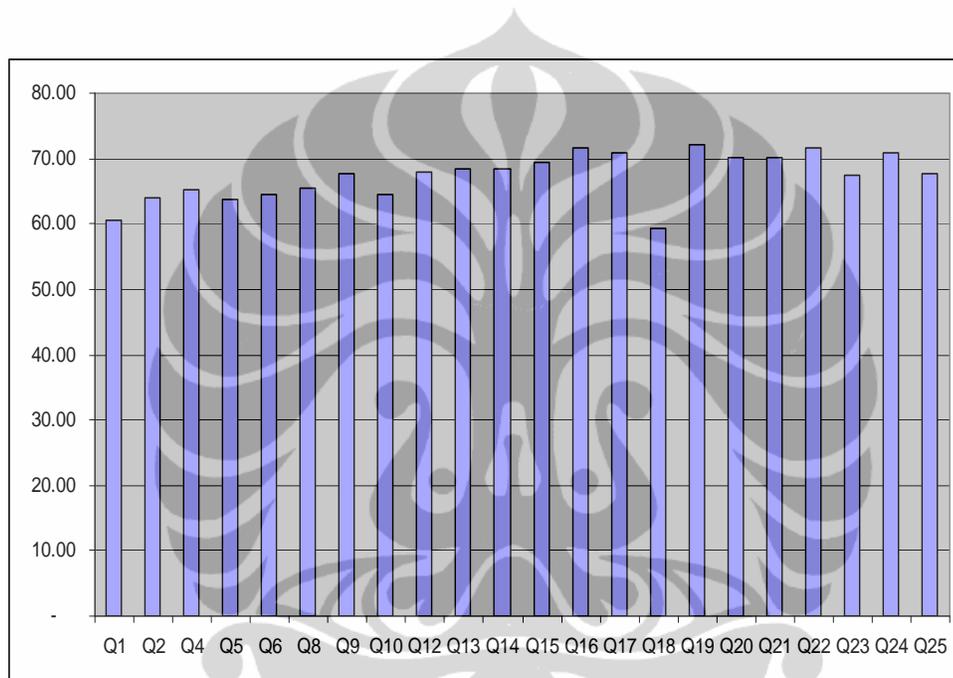
**Tabel 4.48. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Persentase**

ITEM	PERNYATAAN	MEAN (P)	MEAN (E)	TINGKAT KEPUASAN (%)
Q1	Kondisi ruang pelayanan administrasi	2,640	4,360	60,55
Q2	Kondisi tempat pelayanan pemasangan di lapangan	2,808	4,392	63,93
Q4	Kelengkapan sarana pelayanan	2,936	4,496	65,30
Q5	Kelengkapan sarana pemasangan di lapangan	2,848	4,464	63,80
Q6	Kecepatan proses pelayanan	3,008	4,656	64,60
Q8	Keakuratan penanganan dokumen dengan baik	2,968	4,528	65,55
Q9	Kehandalan penyampaian jasa sejak awal	2,944	4,344	67,77
Q10	Ketersediaan informasi tentang VMS	2,936	4,544	64,61
Q12	Kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,072	4,520	67,96
Q13	Kesediaan waktu pegawai membantu kesulitan	3,040	4,440	68,47
Q14	Ketanggapan dalam menerima keluhan	3,088	4,520	68,32
Q15	Kesesuaian waktu pelayanan sesuai jam kerja	3,248	4,672	69,52
Q16	Kemampuan pegawai dalam pelayanan	3,224	4,504	71,58
Q17	Pengetahuan pegawai memberikan penjelasan	3,224	4,552	70,83
Q18	Jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon	2,664	4,488	59,36
Q19	Ketepatan janji dalam pelayanan	3,304	4,576	72,20
Q20	Memahami kebutuhan pemohon	3,128	4,456	70,20
Q21	Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,088	4,400	70,18
Q22	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,176	4,432	71,66
Q23	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan	2,880	4,264	67,54
Q24	Kemudahan dalam menyampaikan saran	3,128	4,416	70,83
Q25	Perhatian kepada pemohon yang bermasalah	3,056	4,520	67,61
	<b>Jumlah</b>	<b>3,02</b>	<b>4,48</b>	<b>67,38</b>

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian , 2008.

Untuk lebih jelasnya tingkat kepuasan masing-masing indikator variabel dapat dilihat pada grafik persentase tingkat kepuasan pada Gambar 4.1 berikut.

**Gambar .4.1**  
**Grafik Persentase Tingkat Kepuasan**



Sumber : Hasil pengolahan data penelitian, 2008