

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BUKU PELAUT PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I DUMAI

NAMA : ARFADILA MELANI
NIM : 1910090811015

Keberhasilan pelayanan di suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Melalui observasi yang dilakukan, penulis menemukan beberapa gejala masalah yaitu : 1) Masih kurangnya respon pegawai dalam memberikan tanggapan saat proses pelayanan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut, 2) Masih kurangnya fasilitas dan akses rumah sakit yang disediakan dalam pengurusan buku pelaut.

Berdasarkan dari gejala permasalahan, maka penulis merumuskan masalah penelitian, yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai? Tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

Teori yang digunakan adalah teori Zeithaml-Parasuraman-Berry yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Populasi dan sampel adalah pengguna jasa dan pegawai. Teknik pengambilan sampel pegawai menggunakan *sensus sampling* dan *purposive sampling*, pengguna jasa menggunakan *accidental sampling*. Jenis data yaitu primer dan sekunder, teknik pengumpulan data kuesioner, observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan *Rating Scale*.

Hasil penelitian dapat dikategorikan **Baik** dengan jumlah skor sebanyak 4020 (85,07%) memiliki persentase frekuensi sebesar 56%. Faktor pendukung berada pada indikator *reliability* (kehandalan) dapat dilihat dari adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dan adanya *assurance* (jaminan) yang dapat dilihat dari adanya jaminan legalitas buku pelaut yang disahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut.