

BAB V

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

A. Identitas Responden

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang merupakan salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa untuk melakukan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Sehubung dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dengan jumlah responden sebanyak 105 orang yang terdiri dari 30 orang pegawai dan 75 orang pengguna jasa.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin atau *gender* merupakan hal yang wajar dalam organisasi atau masyarakat. Kemampuan dari setiap individu baik laki-laki maupun perempuan sudah tidak jauh berbeda. Hal

ini terbukti banyaknya kaum perempuan yang ikut andil di dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan organisasi, Individu baik laki-laki maupun perempuan dituntut mampu bekerja sama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel V.1 dibawah ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase
		Pegawai	Pengguna Jasa		
1	Laki-laki	21	68	89	84,77%
2	Perempuan	9	7	16	15,23%
	Jumlah	30	75	105	100%

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.1 diatas, dapat dilihat bahwa identitas responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 89 orang dengan persentase 84,77%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 16 orang dengan persentase 15,23%.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan dari pengguna jasa dan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

2. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang membuat kemampuan dan keterampilan seseorang bertambah atau berkurang. Hal ini tentu menjadi perhatian setiap organisasi, dimana umur yang berbeda pada

masa produktif akan memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sedangkan sebaliknya dimana umur sudah melewati masa produktif akan memperkecil kemungkinan mencapai tujuan secara maksimal.

Pada penelitian ini penulis membedakan tingkat umur responden, untuk lebih jelasnya perbedaan berdasarkan tingkat umur responden dapat dilihat pada Tabel V.2 dibawah ini:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase
		Pegawai	Pengguna Jasa		
1	23-37	14	43	57	54,29%
2	38-48	13	21	34	32,38%
3	49-59	3	11	14	13,33%
Jumlah		30	75	105	100%

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.2 diatas dapat dilihat, responden yang berusia 23-37 tahun berjumlah 57 orang dengan persentase 54,29 %, responden berusia 38-48 tahun berjumlah 34 orang dengan persentase 32,38 %, dan responden berusia 49-59 tahun berjumlah 14 orang dengan persentase 13,33 %.

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa responden penelitian umumnya berada di usia yang produktif, dengan memiliki arti nantinya akan dapat memberikan responden penelitian atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan sangat berpengaruh karena semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki maka pola berpikir akan semakin tinggi pula dalam memahami suatu bentuk pekerjaan. Untuk lebih jelas identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel V.3 dibawah ini:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase
		Pegawai	Pengguna Jasa		
1	S2	5	-	5	4,76%
2	S1	11	12	23	21,91%
3	D3	14	32	46	43,81%
4	SLTA	-	31	31	29,52%
Jumlah		30	75	105	100%

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.3 diatas dapat dilihat, responden yang berpendidikan S2 berjumlah 5 orang dengan persentase 4,76%, berpendidikan S1 berjumlah 23 orang dengan persentase 21,91%, berpendidikan D3 berjumlah 46 orang dengan persentase 43,81% dan berpendidikan SLTA berjumlah 31 orang dengan persentase 29,52%

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang dominan dalam penelitian ini adalah D3 yang berjumlah 46 orang dengan persentase 43,81%.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini penulis akan menyajikan data hasil temuan pada lokasi penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang nantinya akan dilakukan penganalisaan dan sekaligus dilakukan atau diinterpretasikan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada BAB I.

Data yang diperoleh merupakan hasil angket yang disebarkan kepada responden penelitian yaitu pengguna jasa dan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran. Penulis akan mengukur kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut dengan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (2011:46) dimana ada 5 (lima) indikator yang meliputi :

1. *Tangible* (berwujud)

Tangible (berwujud) adalah kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi serta fasilitas yang tersedia pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini, sarana fisik tersebut berkaitan dengan kemodernan peralatan yang

digunakan, daya tarik fasilitas yang disediakan, kerapian dan kedisiplinan aparatur serta kelengkapan peralatan penunjang yang ada. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Tersedianya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengelolaan buku pelaut

Untuk terciptanya pelayanan yang berkualitas, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai harus mampu menyediakan fasilitas yang dapat diakses yang bertujuan untuk memudahkan pengguna jasa pada saat proses pelayanan. Dengan tersedianya fasilitas yang nyaman maka pengguna jasa akan merasa senang ketika menerima pelayanan.

- b. Terdapatnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis *online* yang tersedia dalam pengelolaan buku pelaut

Untuk kelancaran proses pelayanan serta menimbulkan rasa nyaman pengguna jasa dalam menerima pelayanan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai harus dapat menyediakan kelengkapan peralatan kerja yang modern seperti komputer yang dapat dijadikan sebagai alat penunjang dalam proses pelayanan buku pelaut bersistem *online*. Hal ini sangat berpengaruh untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.

- c. Adanya pegawai yang siap melayani dan berada di tempat sesuai waktu kerja layanan pengurusan buku pelaut

Untuk melayani pengguna jasa dengan sepenuh hati, pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai harus selalu siap berada di tempat pada saat dibutuhkan pengguna jasa yang hendak melakukan pengurusan buku pelaut. Dengan begitu, pengguna jasa akan langsung mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu kedatangan pegawai. Hal ini akan menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dalam pengurusan buku pelaut.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden tentang *tangible* (berwujud) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang *Tangible* (berwujud)

No	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Frekuensi	Skor	B	CB	TB	
1	Tersedianya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengelolaan buku pelaut	Frekuensi	43	62	0	105	
		Skor	129	124	0	253	
2	Terdapatnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis online yang tersedia dalam pengelolaan buku pelaut	Frekuensi	63	41	1	105	
		Skor	189	82	1	272	
3	Adanya pegawai yang siap melayani dan berada ditempat sesuai waktu kerja layanan pengelolaan buku pelaut	Frekuensi	57	45	3	105	
		Skor	171	90	3	264	
Jumlah		Frekuensi	163	148	4	315	
		Persentase Frekuensi (%)	52	47	1	100	
		Skor	489	296	4	789	

Sumber data: Hasil olahan lapangan tahun 2023

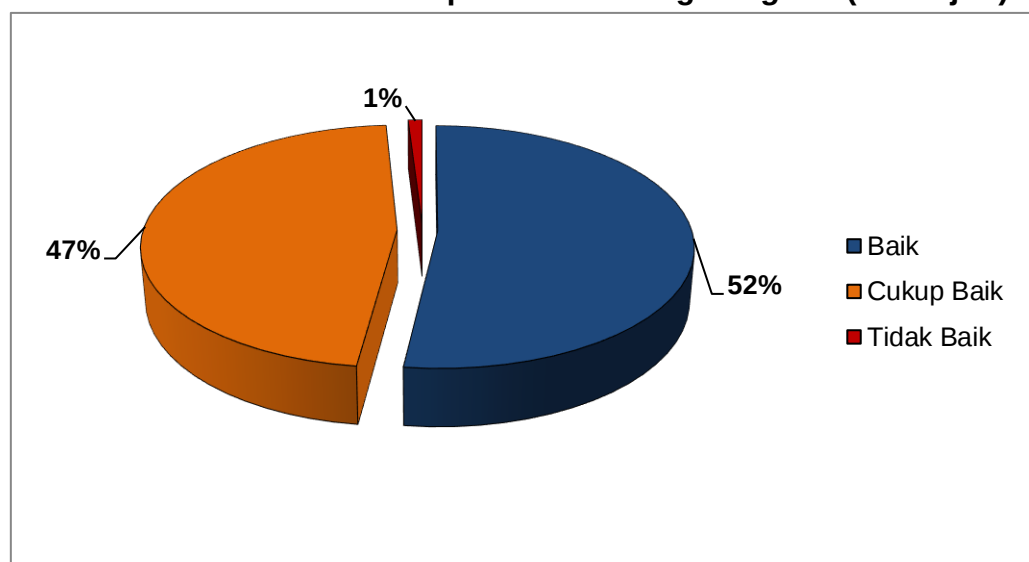
Berdasarkan tabel V.4 di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang indikator *tangible* (berwujud) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang diukur melalui 3 (tiga) sub indikator, antara lain:

Sub indikator pertama yaitu tersedianya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengelolaan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 253, sub indikator kedua yaitu terdapatnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis *online*

yang disediakan dalam pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 272 dan untuk sub indikator ketiga yaitu adanya pegawai yang siap melayani dan berada ditempat sesuai waktu kerja layanan pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 264.

Berdasarkan tabel V.4 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian mengenai indikator *tangible* (berwujud) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai diperoleh dengan skor 789. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari frekuensi yang diperoleh tentang indikator *tangible* (berwujud) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat pada diagram berikut ini:

Diagram V.1
Persentase Frekuensi Responden Tentang *Tangible* (berwujud)

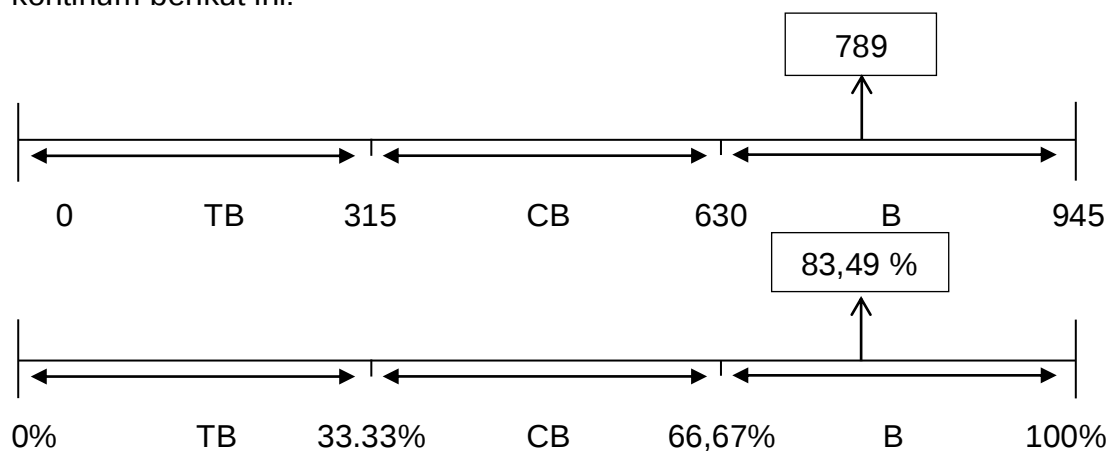


Sumber data : Hasil olahan lapangan tahun 2023

Dari diagram V.1 diatas dapat dilihat bahwa yang memberikan pernyataan Tidak Baik adalah 1%, pernyataan Cukup Baik adalah 47% dan pernyataan Baik adalah 52%. Sehingga dapat disimpulkan tanggapan

responden tentang *tangible* (berwujud) dapat dikategorikan **Baik** yang memiliki persentase sebesar 52%. Atau diperkirakan dari 105 responden terdapat 55 orang yang menyatakan Baik, sementara 49 orang menyatakan Cukup Baik dan 1 orang menyatakan Tidak Baik.

Selanjutnya, untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh untuk indikator *tangible* (berwujud) dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator *tangible* (berwujud) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai berada pada Kategori **Baik** dengan skor 789 yang berada pada rentang skor 631-945 dengan persentase sebesar 83,49%.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan dan kehandalan suatu organisasi untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan benar serta terpercaya, yang meliputi: kemauan dan

kejujuran pegawai, kecepatan proses pelayanan dan adil dalam pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena jika pegawai mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan benar maka pengguna jasa akan merasa nyaman. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut

Dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada pengguna jasa, pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai harus memiliki kemampuan untuk melayani dengan baik seperti yang telah dijanjikan. Hal ini bertujuan agar pegawai dan pengguna jasa memiliki hubungan yang baik sehingga mempermudah proses pelayanan.

- b. Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan mengenai pengurusan buku pelaut kepada pengguna jasa

Agar pelayanan dapat berjalan dengan baik, pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai harus mampu berkomunikasi dengan baik untuk memberikan penjelasan kepada pengguna jasa yang kurang mengerti dalam mengurus buku pelaut. Penjelasan yang diberikan harus menggunakan tutur kata yang baik dan dapat dipahami oleh pengguna jasa.

- c. Adanya kemampuan pegawai yang memberikan solusi atas kendala dalam proses pengurusan buku pelaut

Sebagai pemberi layanan, pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai harus dapat memberikan solusi terhadap kendala yang dialami oleh pengguna jasa. Solusi yang diberikan akan sangat dibutuhkan dan membantu pengguna jasa untuk memudahkan proses pelayanan. Dengan begitu, pengguna jasa akan merasa nyaman dalam menerima pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden tentang *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (kehandalan)

No	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Frekuensi	Skor	B	CB	TB	
1	Adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut	Frekuensi		66	39	0	105
		Skor		198	78	0	276
2	Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan mengenai pengurusan buku pelaut kepada pengguna jasa	Frekuensi		63	42	0	105
		Skor		189	84	0	273
3	Adanya kemampuan pegawai yang memberikan solusi atas kendala dalam proses pengurusan buku pelaut	Frekuensi		55	50	0	105
		Skor		165	100	0	265
Jumlah		Frekuensi		184	131	0	315
		Persentase Frekuensi (%)		58	42	0	100
		Skor		552	262	0	814

Sumber data: Hasil olahan lapangan tahun 2023

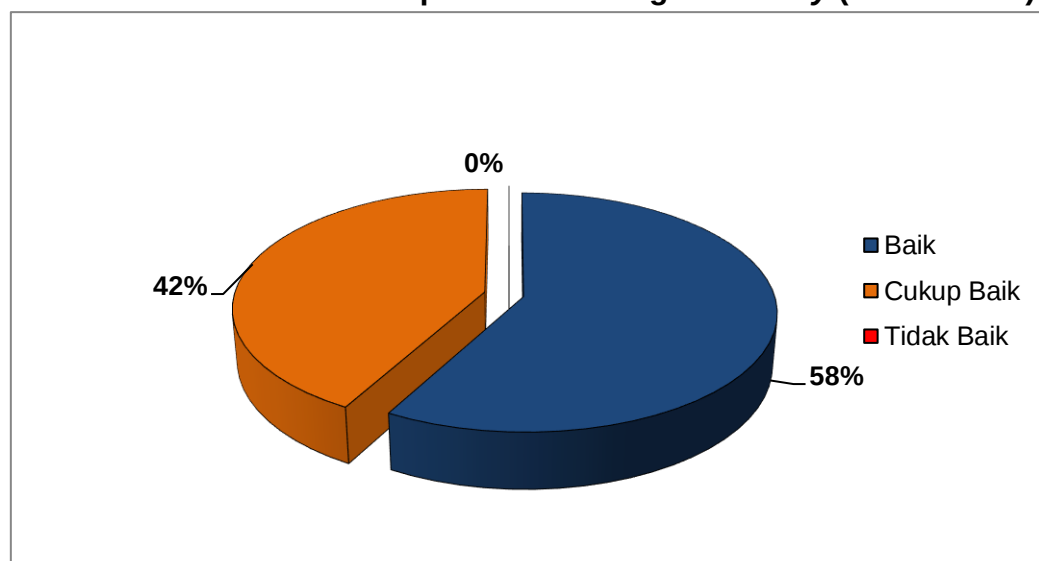
Berdasarkan tabel V.5 di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang indikator *reliability* (kehandalan) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang diukur melalui 3 (tiga) sub indikator, antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan

skor 276, sub indikator kedua yaitu adanya kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan mengenai pengurusan buku pelaut kepada pengguna jasa yang diperoleh dengan skor 273 dan untuk sub indikator ketiga yaitu adanya kemampuan pegawai yang memberikan solusi atas kendala dalam proses pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 265.

Berdasarkan tabel V.5 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian mengenai indikator *reliability* (kehandalan) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai diperoleh dengan skor 814. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari frekuensi yang diperoleh tentang indikator *reliability* (berwujud) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat pada diagram berikut ini:

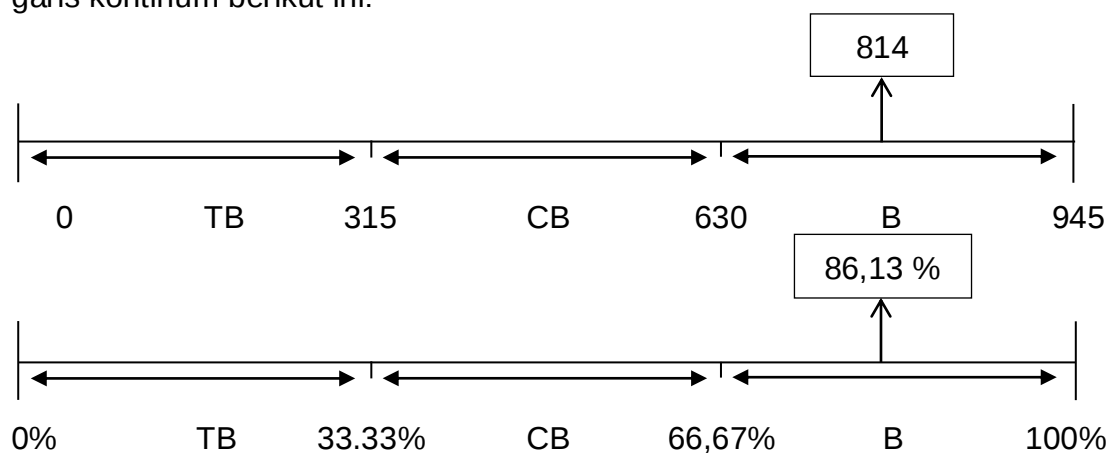
Diagram V.2
Persentase Frekuensi Responden Tentang *Reliability* (kehandalan)



Sumber Data : Hasil olahan lapangan tahun 2023

Dari diagram V.2 diatas dapat dilihat bahwa yang memberikan pernyataan Tidak Baik adalah 0%, pernyataan Cukup Baik adalah 42% dan pernyataan Baik adalah 58%. Sehingga dapat disimpulkan tanggapan responden tentang *reliability* (kehandalan) dapat dikategorikan **Baik** yang memiliki persentase sebesar 58%. Atau diperkirakan dari 105 responden terdapat 61 orang yang menyatakan Baik, sementara 44 orang menyatakan Cukup Baik dan tidak ada yang menyatakan Tidak Baik.

Selanjutnya, untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh untuk indikator *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator *reliability* (kehandalan) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai berada pada Kategori **Baik** dengan skor 814 yang berada pada rentang skor 631-945 dengan persentase sebesar 86,13%.

3. *Responsiveness* (respon/tanggap)

Responsiveness (respon/tanggap) adalah kesanggupan untuk membantu pengguna jasa dalam menyelesaikan proses pelayanan dan cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pengguna jasa, memberikan pelayanan dengan cepat, kesediaan pegawai dalam memberikan bantuan kepada pengguna jasa pada proses pelayanan pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya pegawai yang memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan buku pelaut

Daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai atas tugas dan fungsinya masing-masing sangat berperan penting untuk mendukung pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang memiliki daya tanggap akan senantiasa siap tanggap melayani pengguna jasa dalam melakukan pengurusan buku pelaut merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan.

- b. Adanya pegawai yang memberikan respon terhadap keluhan pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut

Respon yang diberikan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai kepada pengguna jasa sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Pegawai harus sigap memberikan respon terhadap pengguna jasa yang menyampaikan keluhannya

sehingga pengguna jasa merasa sangat dilayani dengan baik. Pegawai tidak menunjukkan rasa kekesalannya kepada pengguna jasa yang lamban dan kurang mengerti pada saat mengurus buku pelaut. Apabila pegawai dapat melaksanakan itu semua dengan baik, pengguna jasa akan merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang maksimal.

- c. Adanya pegawai yang memberikan informasi secara tertulis bila terdapat pengguna jasa yang kurang memahami penjelasan dari pegawai dalam pengurusan buku pelaut

Demi kenyamanan pengguna jasa dalam menerima pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, pegawai yang memberikan informasi tentang pengurusan buku pelaut harus dapat di mengerti oleh pengguna jasa. Hal ini dapat dilihat dari ketulusan pegawai yang bersedia untuk memberikan informasi secara tertulis secara jelas dan sistematis serta ketentuan-ketentuan lainnya sehingga pengguna jasa paham dan mengerti atas penjelasan yang diberikan oleh pegawai.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden tentang *responsiveness* (respon/tanggap) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness*
(respon/tanggap)

No	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Frekuensi	Skor	B	CB	TB	
1	Adanya pegawai yang memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan buku pelaut	Frekuensi		64	41	0	105
		Skor		192	82	0	274
2	Adanya pegawai yang memberikan respon terhadap keluhan pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut	Frekuensi		33	67	5	105
		Skor		99	134	5	238
3	Adanya pegawai yang memberikan informasi secara tertulis bila terdapat pengguna jasa yang kurang memahami penjelasan dari pegawai dalam pengurusan buku pelaut	Frekuensi		62	43	0	105
		Skor		186	86	0	272
Jumlah		Frekuensi		159	151	5	315
		Persentase Frekuensi (%)		50	48	2	100
		Skor		477	302	5	784

Sumber data: Hasil olahan lapangan tahun 2023

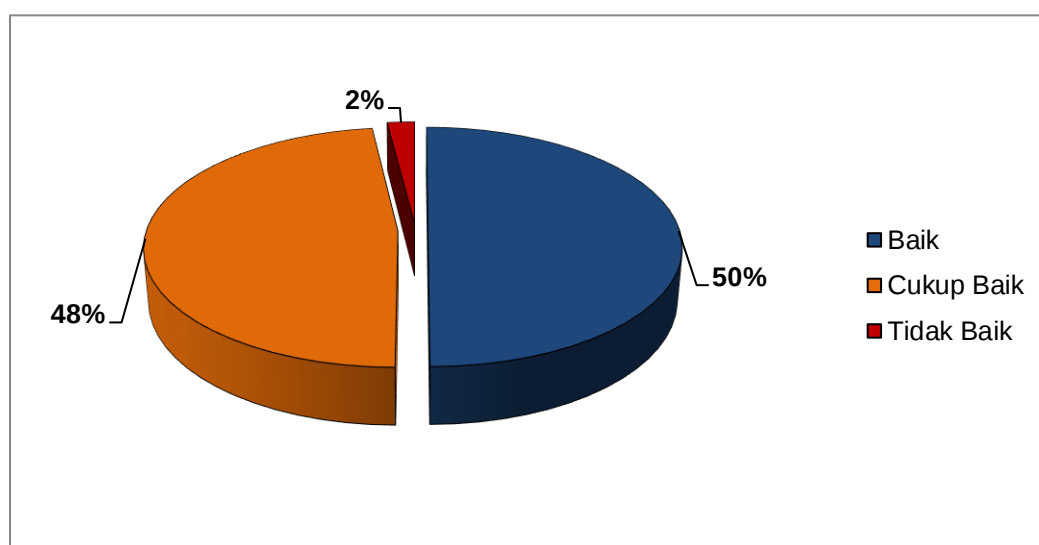
Berdasarkan tabel V.6 di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang indikator *responsiveness* (respon/tanggap) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang diukur melalui 3 (tiga) sub indikator, antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya pegawai yang memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 274, sub indikator kedua yaitu adanya pegawai

yang memberikan respon terhadap keluhan pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 238 dan untuk sub indikator ketiga yaitu adanya pegawai yang memberikan informasi secara tertulis bila terdapat pengguna jasa yang kurang memahami penjelasan dari pegawai dalam pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 272.

Berdasarkan tabel V.5 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian mengenai indikator *responsiveness* (respon/tanggap) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai diperoleh dengan skor 784. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari frekuensi yang diperoleh tentang indikator *responsiveness* (respon/tanggap) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat pada diagram berikut ini:

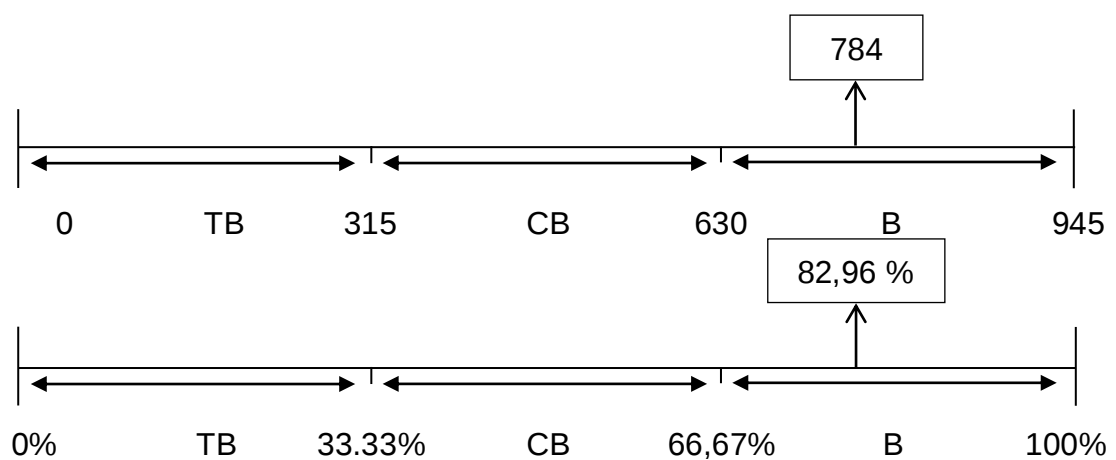
Diagram V.3
Persentase Frekuensi Responden Tentang *Responsiveness*
(respon/tanggap)



Sumber Data : Hasil olahan lapangan tahun 2023

Dari diagram V.3 diatas dapat dilihat bahwa yang memberikan pernyataan Tidak Baik adalah 2%, pernyataan Cukup Baik adalah 48% dan pernyataan Baik adalah 50%. Sehingga dapat disimpulkan tanggapan responden tentang *responsiveness* (respon/tanggap) dapat dikategorikan **Baik** yang memiliki persentase sebesar 50%. Atau diperkirakan dari 105 responden terdapat 53 orang yang menyatakan Baik, sementara 50 orang menyatakan Cukup Baik dan 2 orang menyatakan Tidak Baik.

Selanjutnya, untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh untuk indikator *responsiveness* (respon/tanggap) dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator *responsiveness* (respon/tanggap) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai berada pada Kategori **Baik** dengan skor 784 yang berada pada rentang skor 631-945 dengan persentase sebesar 82,96%.

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa pada saat menerima pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini berkaitan dengan adanya kepastian terhadap waktu pelayanan, kepastiaan biaya pelayanan serta kepastian dalam memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Hal itu dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya jaminan kepastian biaya buku pelaut dengan mengikuti ketentuan yang berlaku

Untuk mencegah adanya hal yang tidak diinginkan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai perlu menetapkan kepastian biaya dalam pengurusan buku pelaut. Dengan adanya kepastian biaya, pengguna jasa akan merasa aman dan percaya kepada pegawai ketika membayar administrasi pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Adanya jaminan legalitas buku pelaut yang di sahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut

Untuk menjaga keamanan dan keaslian buku pelaut, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai memberikan legalitas yang disahkan oleh kementrian perhubungan yang berupa nomor registrasi, tanda air, kualitas produk (tidak ada kecacatan),

stempel, dan kemasan produk (warna). Hal ini untuk menghindari terjadinya masalah hukum dan juga melindungi kepercayaan pengguna jasa.

- c. Adanya kepastian waktu yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan pengurusan buku pelaut

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai harus memiliki standar operasional prosedur tentang penetapan waktu pelayanan. Dengan adanya penetapan waktu pelayanan, pelaksanaan pelayanan akan lebih efektif dan efisien dan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden tentang *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang Assurance (jaminan)

No	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Frekuensi	Skor	B	CB	TB	
1	Adanya jaminan kepastian biaya buku pelaut dengan mengikuti ketentuan yang berlaku	Frekuensi		70	35	0	105
		Skor		210	70	0	280
2	Adanya jaminan legalitas buku pelaut yang disahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut	Frekuensi		80	25	0	105
		Skor		240	50	0	290
3	Adanya kepastian waktu yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan pengurusan buku pelaut	Frekuensi		58	47	0	105
		Skor		174	94	0	268
Jumlah		Frekuensi		208	107	0	315
		Persentase Frekuensi (%)		66	34	0	100
		Skor		624	214	0	838

Sumber data: Hasil olahan lapangan tahun 2023

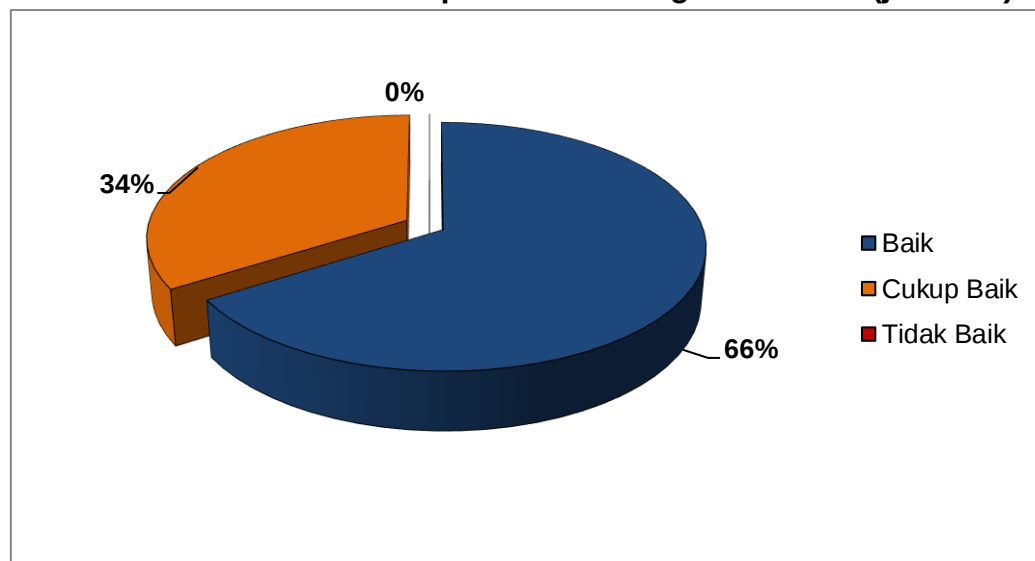
Berdasarkan tabel V.7 di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang indikator *assurance* (jaminan) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang diukur melalui 3 (tiga) sub indikator, antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya jaminan kepastian biaya buku pelaut dengan mengikuti ketentuan yang berlaku yang diperoleh dengan skor 280, sub indikator kedua yaitu adanya jaminan legalitas buku pelaut yang disahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 290 dan untuk sub indikator ketiga yaitu adanya

kepastian waktu yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 268.

Berdasarkan tabel V.7 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian mengenai indikator *assurance* (jaminan) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai diperoleh dengan skor 838. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari frekuensi yang diperoleh tentang indikator *assurance* (jaminan) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat pada diagram berikut ini:

Diagram V.4
Persentase Frekuensi Responden Tentang Assurance (jaminan)

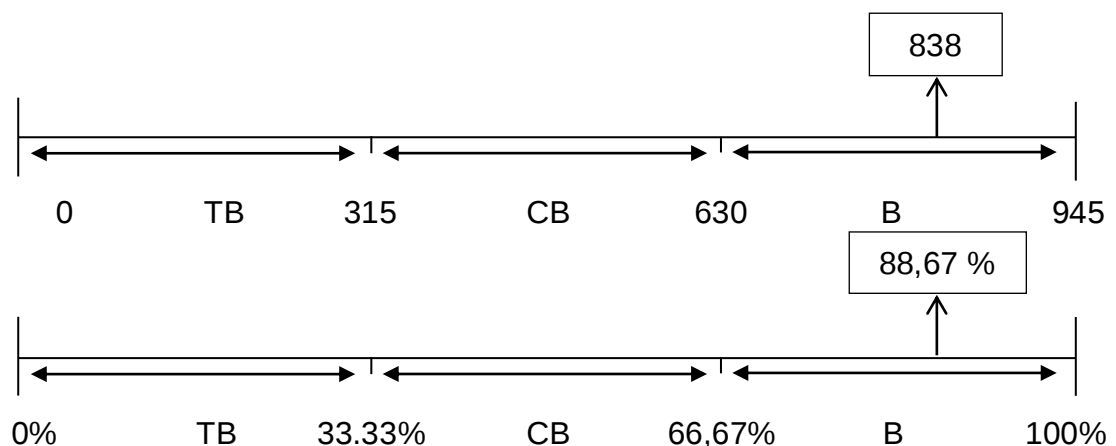


Sumber data : Hasil olahan lapangan tahun 2023

Dari diagram V.4 diatas dapat dilihat bahwa yang memberikan pernyataan Tidak Baik adalah 0%, pernyataan Cukup Baik adalah 34% dan pernyataan Baik adalah 66%. Sehingga dapat disimpulkan tanggapan responden tentang *assurance* (jaminan) dapat dikategorikan **Baik** yang memiliki persentase sebesar 66%. Atau diperkirakan dari 105 responden

terdapat 69 orang yang menyatakan Baik, sementara 36 orang menyatakan Cukup Baik dan tidak ada yang menyatakan Tidak Baik.

Selanjutnya, untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh untuk indikator *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator *assurance* (jaminan) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai berada pada Kategori **Baik** dengan skor 838 yang berada pada rentang skor 631-945 dengan persentase sebesar 88,67%.

5. *Emphaty* (empati).

Emphaty (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pengguna jasa pada saat memberikan pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Dalam hal ini pegawai harus mampu melayani dengan sikap ramah, sopan dan

santun, menghargai setiap pengguna jasa dan tidak diskriminatif pada saat memberikan pelayanan. serta pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pengguna jasa.

- a. Adanya sikap perhatian pegawai pada saat menghadapi pengguna jasa yang kesulitan dalam melakukan pengurusan buku pelaut

Adanya pegawai yang memberikan sikap perhatian kepada pengguna jasa merupakan salah satu hal penting untuk kelancaran proses pelayanan. Pegawai harus mengetahui kesulitan yang dialami pengguna jasa sebagai bentuk rasa perhatian, sehingga pengguna jasa merasa nyaman pada saat menerima pelayanan.

- b. Adanya pemahaman pegawai terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat proses pengisian format menuju registrasi

Dalam pengisian data untuk pengurusan buku pelaut, masih ditemukan pengguna jasa yang kurang mengerti dalam pengisian format buku pelaut. Maka dari itu pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai bertanggung jawab untuk membantu pengguna jasa bagaimana tatacara dalam pengisian format menu buku pelaut.

- c. Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi

Dengan adanya pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang lebih mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi merupakan satu hal yang

penting untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan begitu, pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa, proses pelayanan akan terlaksana lebih cepat.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden tentang *emphaty* (empati) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang *Emphaty* (empati)

No	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Frekuensi	Skor	B	CB	TB	
1	Adanya sikap perhatian pegawai pada saat menghadapi pengguna jasa yang kesulitan dalam melakukan pengurusan buku pelaut	Frekuensi		56	49	0	105
		Skor		168	98	0	266
2	Adanya sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat pengisian format menuju registrasi	Frekuensi		45	60	0	105
		Skor		135	120	0	255
3	Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi	Frekuensi		64	41	0	105
		Skor		192	82	0	274
Jumlah		Frekuensi		165	150	0	315
		Persentase Frekuensi (%)		52	48	0	100
		Skor		495	300	0	795

Sumber data: Hasil olahan lapangan tahun 2023

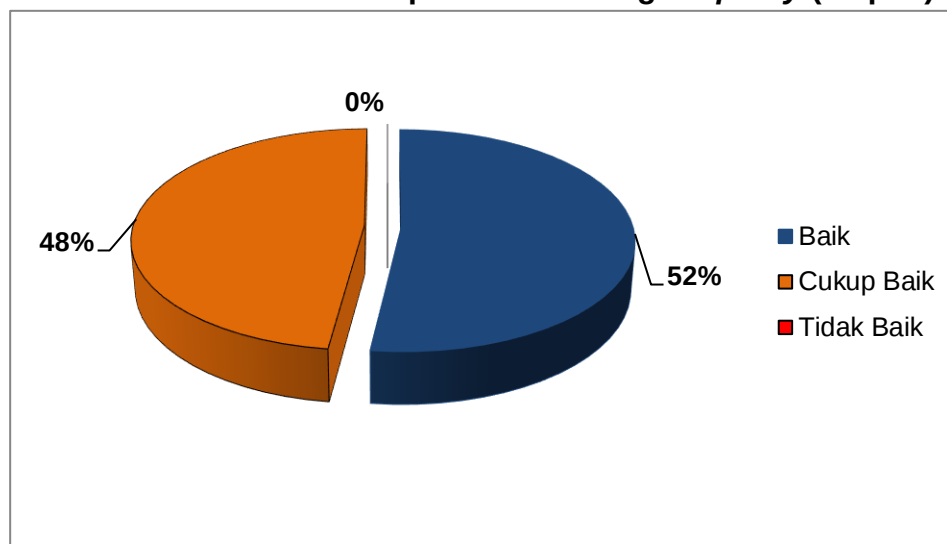
Berdasarkan tabel V.8 di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang indikator *emphaty* (empati) pada Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang diukur melalui 3 (tiga) sub indikator, antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya sikap perhatian pegawai pada saat menghadapi pengguna jasa yang kesulitan dalam melakukan pengurusan buku pelaut yang diperoleh dengan skor 266, sub indikator kedua yaitu adanya sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat pengisian format menuju registrasi yang diperoleh dengan skor 255 dan untuk sub indikator ketiga yaitu adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi yang diperoleh dengan skor 274.

Berdasarkan tabel V.8 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian mengenai indikator *emphaty* (empati) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai diperoleh dengan skor 795. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari frekuensi yang diperoleh tentang indikator *emphaty* (empati) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat pada diagram berikut ini:

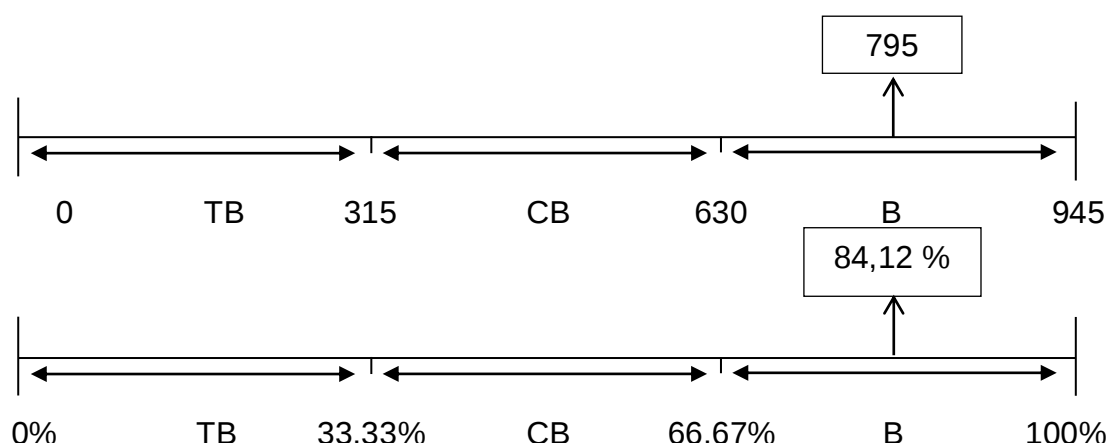
Diagram V.5
Persentase Frekuensi Responden Tentang *Emphaty* (empati)



Sumber data : Hasil olahan lapangan tahun 2023

Dari diagram V.5 diatas dapat dilihat bahwa yang memberikan pernyataan Tidak Baik adalah 0%, pernyataan Cukup Baik adalah 48% dan pernyataan Baik adalah 52%. Sehingga dapat disimpulkan tanggapan responden tentang *emphaty* (empati) dapat dikategorikan **Baik** yang memiliki persentase sebesar 52%. Atau diperkirakan dari 105 responden terdapat 55 orang yang menyatakan Baik, sementara 50 orang menyatakan Cukup Baik dan tidak ada yang menyatakan Tidak Baik.

Selanjutnya, untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh untuk indikator *emphaty* (empati) dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator *emphaty* (empati) dalam Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai berada pada Kategori **Baik** dengan skor 795 yang berada pada rentang skor 631-945 dengan persentase sebesar 84,12%.

Setelah mengetahui secara jelas mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang dilihat melalui 5 (lima) indikator yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), selanjutnya dari penjelasan setiap indikator dapat dilihat secara keseluruhan melalui tabel rekapitulasi berikut ini:

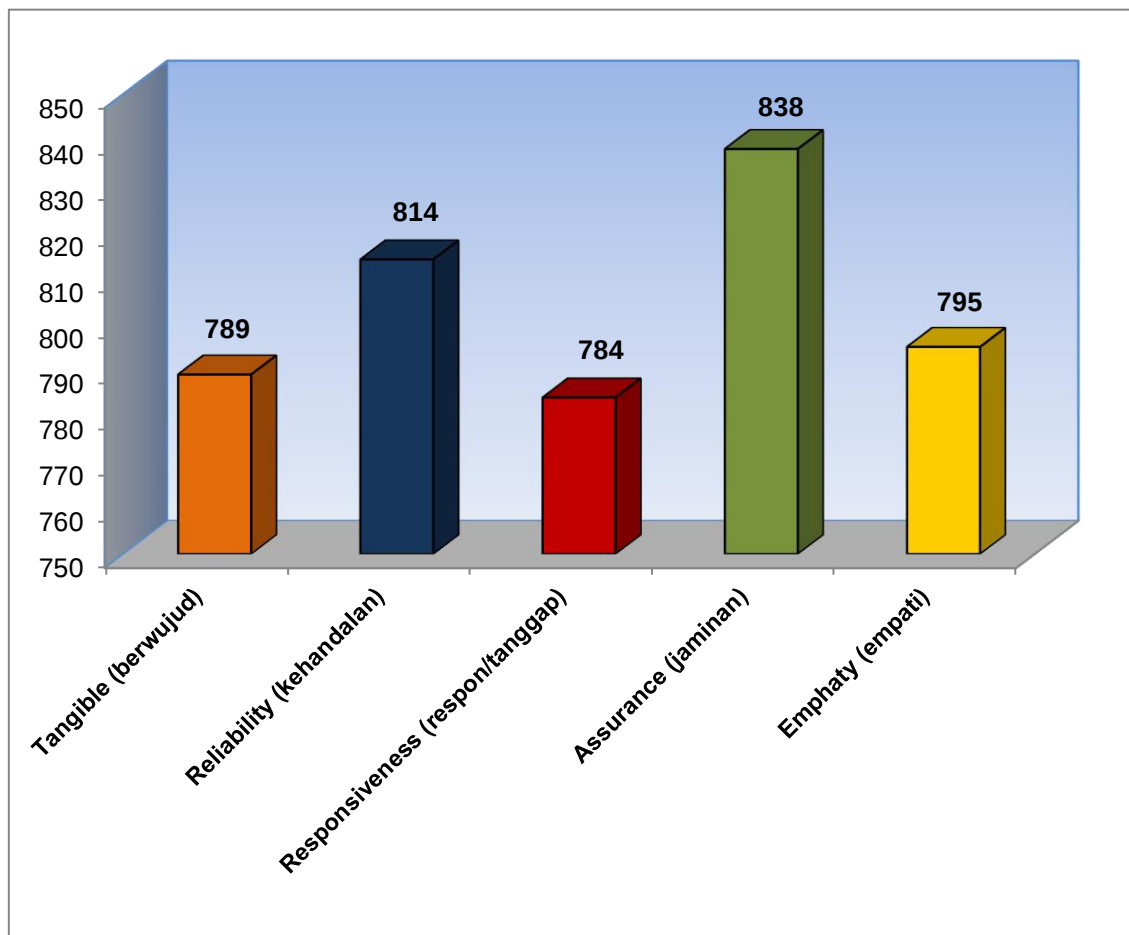
Tabel V.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kualitas
Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

No	Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Frekuensi	Skor	B	CB	TB	
1	Tangible (berwujud)	Frekuensi		163	148	4	315
		Skor		489	296	4	789
2	Reliability (kehandalan)	Frekuensi		184	131	0	315
		Skor		552	262	0	814
3	Responsiveness (respon/tanggap)	Frekuensi		159	151	5	315
		Skor		477	302	5	784
4	Assurance (jaminan)	Frekuensi		208	107	0	315
		Skor		624	214	0	838
5	Emphaty (empati)	Frekuensi		165	150	0	315
		Skor		495	300	0	795
Jumlah		Frekuensi		879	687	9	1575
		Persentase Frekuensi (%)		56	43	1	100
		Skor		2637	1374	9	4020

Sumber data: Hasil olahan lapangan tahun 2023

Dilihat dari tabel V.9 diatas, rekapitulasi tanggapan responden dari semua indikator penelitian, dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat diketahui dari hasil tanggapan 105 responden terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai diperoleh jumlah total skor sebesar 4020. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Diagram V.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kualitas
Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai



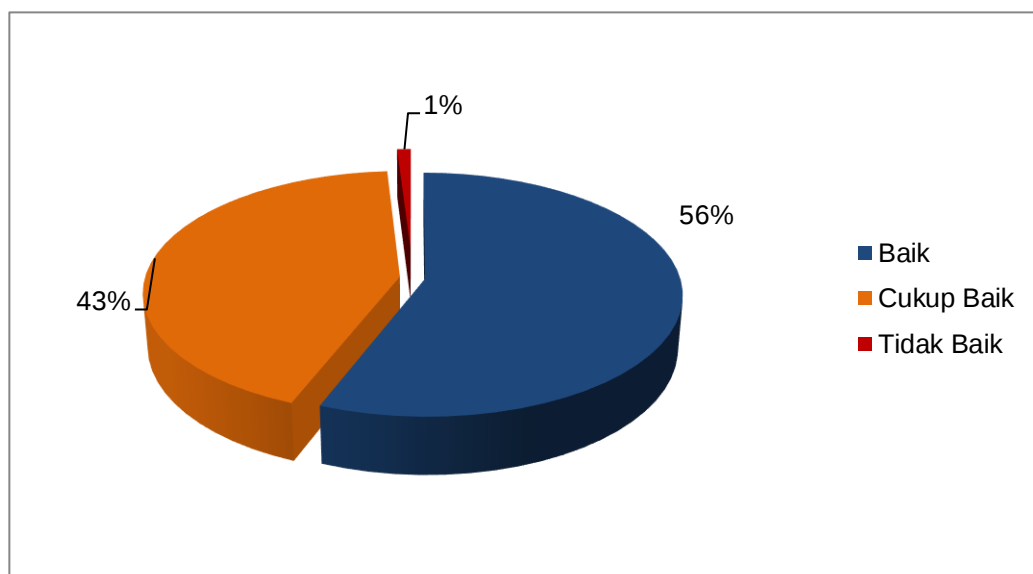
Sumber data: Hasil olahan lapangan tahun 2023

Berdasarkan diagram V.6 di atas, diketahui bahwa hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap 5 (lima) indikator yang digunakan penulis untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai terhadap indikator yang pertama yaitu *tangible* (berwujud) diperoleh dengan skor 789, indikator kedua yaitu *reliability* (kehandalan) diperoleh dengan skor 814, indikator ketiga yaitu *responsiveness*

(respon/tanggap) diperoleh dengan skor 784, indikator keempat yaitu *assurance* (jaminan) diperoleh dengan skor 838 dan indikator kelima yaitu *emphaty* (empati) diperoleh dengan skor 795. Maka dari itu total dari skor seluruhnya sebanyak 4020.

Untuk melihat persentase keseluruhan frekuensi responden dalam Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat melalui diagram berikut ini:

Diagram V.7
Persentase Keseluruhan Frekuensi Responden Pada Kantor
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

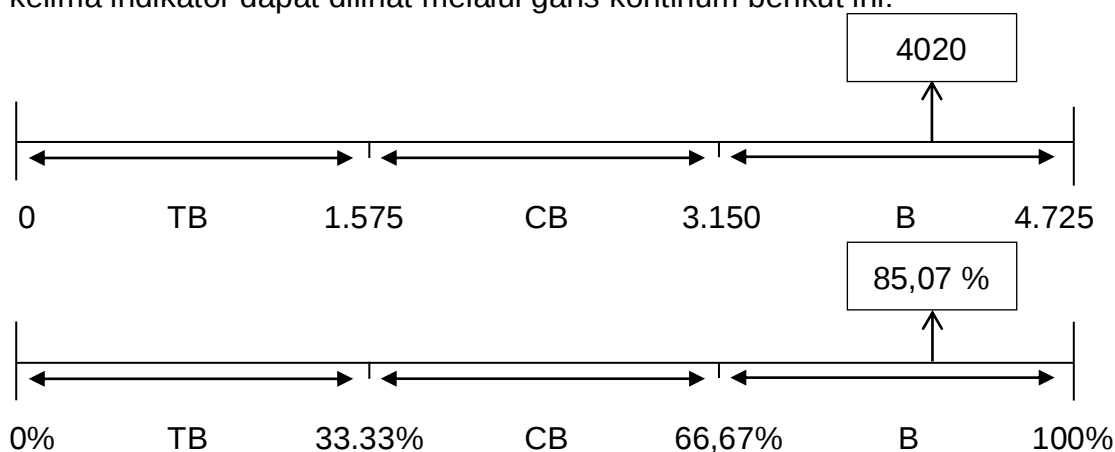


Sumber Data : Hasil olahan lapangan tahun 2023

Dari diagram V.7 diatas dapat dilihat bahwa persentase keseluruhan frekuensi responden yang memberikan pernyataan Tidak Baik adalah 1%, pernyataan Cukup Baik adalah 43% dan pernyataan Baik adalah 56%. Sehingga dapat disimpulkan tanggapan responden tentang

kelima indikator dapat dikategorikan **Baik** yang memiliki persentase sebesar 56%.

Selanjutnya, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kelima indikator dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, dari tanggapan 105 responden dapat dikategorikan **Baik**, dengan jumlah total skor 4.020 yang berada pada rentang skor 3.151-4.725 dengan persentase sebesar 85,07%.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Setelah melakukan penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, penulis menemukan beberapa faktor

pendukung dan faktor penghambat pada Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Terdapatnya *reliability* (kehandalan) pada kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Hal ini dapat dilihat dari adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut.

- b. Terdapatnya *assurance* (jaminan) pada kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Hal ini dapat dilihat dari adanya jaminan yang diberikan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai kepada pengguna jasa yang berupa adanya jaminan legalitas buku pelaut yang di sahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut.

2. Faktor Penghambat

- a. Masih kurangnya *tangible* (berwujud) pada kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengelolaan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

- b. Masih kurangnya *responsiveness* (respon/tanggap) pada kualitas pelayanan dalam pengelolaan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya respon yang diberikan pegawai terhadap keluhan pengguna jasa dalam pengelolaan buku pelaut.

- c. Masih kurangnya *emphaty* (empati) pada kualitas pelayanan dalam pengelolaan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat pengisian format menuju registrasi.