

BAB V

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA

PT PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTA DUMAI

A. Identitas Responden

Penelitian ini dilakukan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan berada di daerah kota Dumai. Pendirian PT. Pelabuhan Dumai Berseri berdasarkan Akta Notaris No. 46 tahun 2013 tanggal 21 juni 2013 dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Ri No. AHU-47468.A.H.01.01. tahun 2013 tentang pengesahan Badan Hukum Perseroan, yang menjalankan usaha dalam bidang jasa Kepelabuhanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KP 50 tahun 2014 tanggal 15 Januari 2014 PT. Pelabuhan Dumai Berseri memperoleh izin sebagai Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

Pendirian BUMD oleh Pemerintah Kota Dumai dimaksudkan agar Pemerintah Daerah Kota Dumai dapat berperan serta dalam mengusahakan pelayanan jasa kepelabuhanan melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang khusus dibentuk untuk melayani jasa kepelabuhanan, sehingga ditetapkan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam bentuk Pendapatan Asli Daerah Kota Dumai.

. Maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan

Dumai Berseri Kota Dumai dengan jumlah responden sebanyak 92 yang terdiri dari karyawan sebanyak 32 orang dan masyarakat sebanyak 60 orang.

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

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai Kapur, penulis mengambil seluruh Karyawan sebagai objek penelitian termasuk masyarakat (penumpang) yang melakukan pengurusan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Karyawan	Masyarakat		
1.	Laki-laki	20	36	56	60,87
2.	Perempuan	12	24	36	39,13
Jumlah		32	60	92	100

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 56 orang (60,87%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang (39,13%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 20-60 tahun.. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Karyawan	Masyarakat		
1	20 – 30	10	21	31	33,70
2	31 – 40	12	17	29	31,52
3	41 – 50	8	15	23	25,00
4	51 – 60	2	7	9	9,78
Jumlah		32	60	92	100

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-30 tahun berjumlah 31 orang (33,70%), kemudian responden yang berumur 31-40 sebanyak 29 orang (31,52%), selanjutnya responden yang berumur 41-50 sebanyak 23 orang (25,00%). dan yang berumur 51-60 sebanyak 9 orang (9,78%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggung

jawab. dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis.

Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Karyawan	Masyarakat		
1	S2	2	5	7	7,61
2	S1	20	6	26	28,26
3	D3	2	15	17	18,48
4	SLTA	8	34	42	45,65
Jumlah		32	60	92	100

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.3 di atas, dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah sebanyak 7 orang (7,61%), kemudian tingkat Pendidikan S1 berjumlah 26 orang (28,26%) selanjutnya yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah sebanyak 17 orang (18,48%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah sebanyak 42 orang (45,65%).

B. Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan disajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan

penganalisaan dan sekaligus dilakukan atau diinterpretasikan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada Bab 1.

Penelitian yang dilakukan terhadap Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai ini penulis akan mengukur Kualitas Pelayanan melalui teori yang dipaparkan menurut Zeithaml dkk (1990), dalam Hardiansyah (2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud)

Yang dimaksud dengan *tangible* (berwujud) dalam penelitian ini adalah bukti kemampuan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri dalam memberikan pelayanan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat/penumpang. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

- a. Terdapat kapasitas ruang tunggu yang memadai dalam pembelian pass

Ruang tunggu yang diberikan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri harus memadai sehingga penumpang yang ingin antri tidak desak-desakan, ruang tunggu tersebut juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara, ruang tunggu yang diberikan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan cukup memadai dan yang kondisi rusak hanya sedikit.

- b. Terdapat Kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, hal ini akan menimbulkan kepuasan yang dirasakan masyarakat/penumpang dalam proses pelayanan.

- c. Terdapat penyediaan fasilitas yang memadai dalam melakukan pelayanan

Sebagai penunjang untuk keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai, dalam memberikan fasilitas kepada penumpang harus lengkap agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dapat berjalan dengan baik dan penumpang pun merasa puas setelah mendapatkan pelayanan yang diinginkan nya. sarana dan prasarana yang dalam kondisi rusak yaitu lemari, papan informasi, papan pengumuman, cap stempel dan AC.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *Tangible* (berwujud) dapat dilihat pada Tabel V.4 berikut ini:

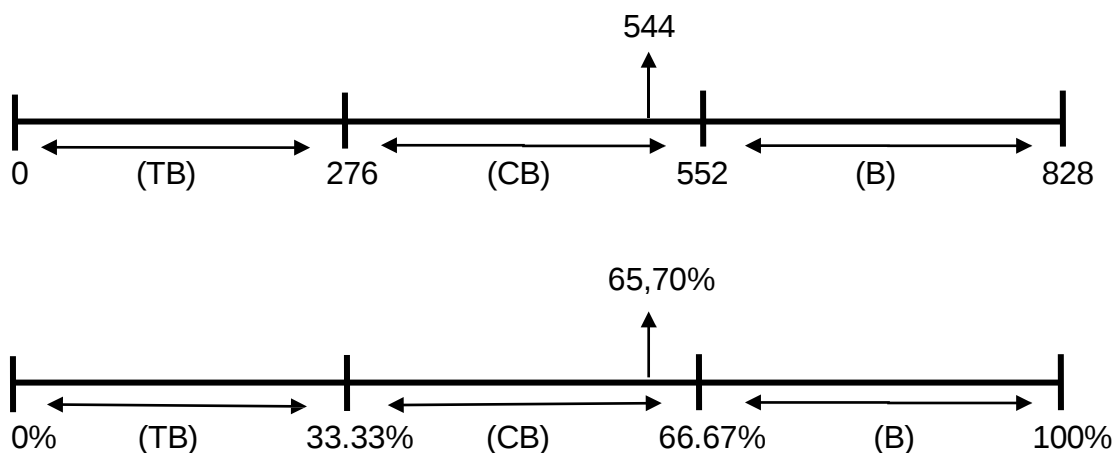
Tabel V.4
Tanggapan Responden Terhadap *Tangible* (berwujud)

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat kapasitas ruang tunggu yang memadai dalam pembelian pass	179
2	Terdapat Kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.	191
3	Terdapat penyediaan fasilitas yang memadai dalam melakukan pelayanan	174
Total Skor		544

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 di atas, dapat dijelaskan bahwa *Tangible* (berwujud) atas Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 544, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Tangible* (berwujud) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Tangible* (berwujud) dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 544 (65,70%). Berada pada rentang skor 277-552 sehingga *Tangible* (berwujud) dikategorikan Cukup Baik.

2. *Reliability* (kehandalan)

Yang dimaksud dengan *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini adalah kemampuan/kehandalan PT. Pelabuhan Dumai Berseri untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.

- a. Terdapat karyawan yang melayani penumpang dengan tidak membedakan

Dalam memberikan pelayanan, karyawan PT Pelabuhan Dumai berseri harus mampu bersikap adil dengan tidak membedakan masyarakat yang ingin membeli tiket pass keberangkatan sesuai dengan antrian. Setelah penumpang membeli tiket keberangkatan, penumpang tersebut harus antri untuk membeli tiket pass keberangkatan, masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan pembelian pass keberangkatan sesuai dengan antrian.

- b. Terdapat Kemampuan karyawan untuk meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu meminimalisir kesalahan dalam memberikan layanan penjualan pass keberangkatan, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan. PT Pelabuhan Dumai Berseri dalam meminimalisir kesalahan yaitu dengan cara mengatasi komplain masyarakat dengan cepat dan tepat, hal itu karena karyawan mempunyai dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan dalam hal memberikan pelayanan terbaik seperti contoh sikap ramah kepada penumpang dan memberi respon dengan sigap apabila penumpang bertanya.

- c. Terdapat kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan

PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu menyediakan papan informasi kepada masyarakat dengan jelas. Sehingga masyarakat yang ingin membeli tiket pass keberangkatan mengetahui informasi terbaru yang diberikan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai. Dalam hal ini, PT Pelabuhan Dumai Berseri sudah memberikan informasi terkait pelayanan pass keberangkatan, seperti lokasi baru penjualan pass keberangkatan karena loket pelayanan pindah ketempat yang baru. Namun ada beberapa masyarakat yang tidak melihat papan informasi yang diberikan.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *Reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada Tabel V.5 berikut ini:

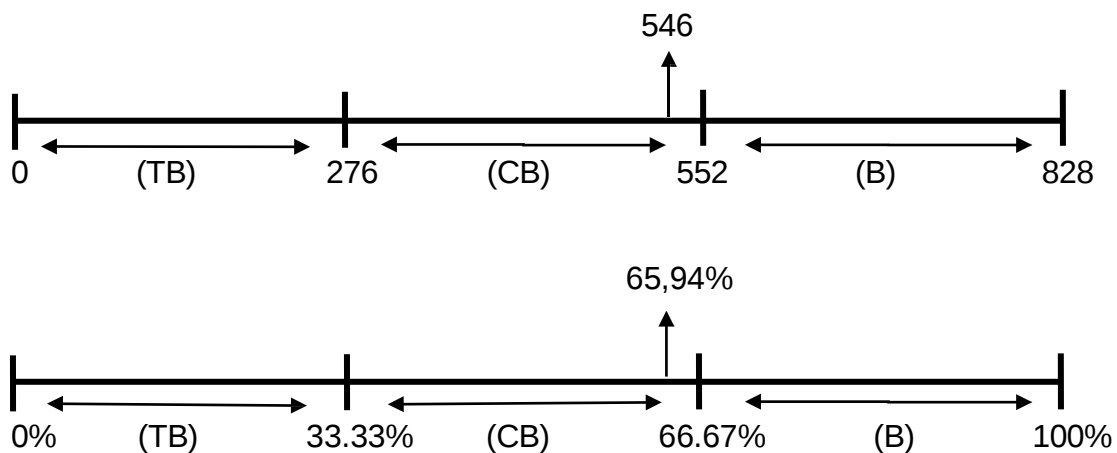
Tabel V.5
Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* (kehandalan)

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat karyawan yang melayani penumpang dengan tidak membedakan	188
2	Terdapat Kemampuan karyawan untuk meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan.	180
3	Terdapat kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan	178
Total Skor		546

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 di atas, dapat dijelaskan bahwa *Reliability* (kehandalan) atas Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 546, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Reliability* (kehandalan) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Reliability* (kehandalan) dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 546 (65,94%). Berada pada rentang skor 277-552 sehingga *Reliability* (kehandalan) dikategorikan Cukup Baik.

3. Responsiviness (ketanggapan)

Yang dimaksud *Responsiviness* (ketanggapan) dalam penelitian ini adalah ketanggapan PT. Pelabuhan Dumai Berseri dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

- a. Terdapat Respon cepat yang diberikan karyawan saat masyarakat tidak memiliki boarding pass

Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mengetahui masyarakat yang tidak memiliki boarding pass, hal itu dapat dilakukan dengan menanyakan masyarakat yang langsung masuk kekapal tanpa mengantri untuk membeli tiket boarding pass, dalam hal ini respon karyawan sangat dibutuhkan.

- b. Terdapat kemampuan karyawan dalam memproses/melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dengan kecepatan dan kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan, karyawan yang mampu memberikan kecepatan dan ketepatan proses pelayanan akan meningkatkan mutu pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri.

- c. Terdapat kemampuan karyawan dalam memberikan solusi sesuai keluhan masyarakat

Adanya kemampuan karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri yang dengan sigap memberikan solusi terhadap masalah yang di alami oleh masyarakat/pemumpang, hal itu akan menyebabkan penilaian yang baik dari masyarakat karena respon karyawan tersebut. solusinya bisanya memberikan tambahan contoh pass dalam pembelian *Boatding Pass*.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat pada Tabel V.6 berikut ini:

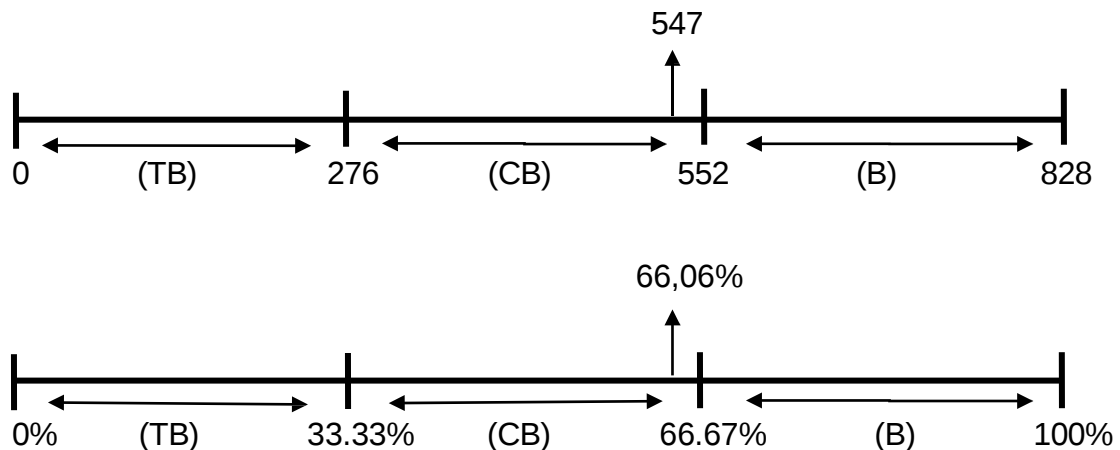
Tabel V.6
Tanggapan Responden tentang *Responsiviness* (ketanggapan)

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat Respon cepat yang diberikan karyawan saat masyarakat tidak memiliki boarding pass	190
2	Terdapat kemampuan karyawan dalam memproses/melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.	176
3	Terdapat kemampuan karyawan dalam memberikan solusi sesuai keluhan masyarakat	181
Total Skor		547

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 di atas, dapat dijelaskan bahwa *Responsiviness* (ketanggapan) atas Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 547, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat di table dibawah in:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Responsiviness* (ketanggapan) dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 547 (66,06%). Berada pada rentang skor 277-552 sehingga *Responsiviness* (ketanggapan) dikategorikan Cukup Baik.

4. Assurance (jaminan)

Yang dimaksud *Assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan,

komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat/penumpang.

- a. Terdapat Jaminan yang diberikan Karyawan terhadap pass keberangkatan penumpang tidak melalui pihak kedua

Untuk menghindari calo, karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu memberikan jaminan kepada masyarakat agar tidak terkena calo tersebut, hal itu dapat dilakukan dengan cara memberikan papan informasi bahwa pembelian tiket pass keberangkatan hanya ada di 1 titik lokasi. PT Pelabuhan Dumai Berseri memberikan jaminan kepada masyarakat apabila masyarakat membeli pass keberangkatan sesuai dengan titik lokasi yang sudah ditentukan, hal itu jika masyarakat tidak membeli dari pihak ketiga (calo) jaminan sepenuhnya ditanggung.

- b. Terdapat karyawan yang memberikan jaminan legalitas atas pelayanan yang diberikan

Karyawan PT Pelabuhan Dumai berseri harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan jaminan legalitas yang sudah ditetapkan, dengan begitu masyarakat akan merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan. Legalitas tersebut berlaku jika masyarakat membeli pass keberangkatan tidak melalui calo, tetapi melalui prosedur yang sudah ditetapkan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri. Legalitas seperti paspor dan tiket stiker untuk tas koper.

- c. Terdapat karyawan yang memberikan jaminan kepastian biaya yang sesuai dalam ketentuan yang telah ditetapkan.

Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu menetapkan harga tiket pass keberangkatan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Dengan begitu masyarakat yang ingin mendapatkan tiket pass keberangkatan sudah mengetahui harga tiket pass keberangkatan dan tidak akan terkena calo. Tarif tersebut sudah diatur dalam Surat Edaran General Manager PT Pelindo Cabang Dumai Nomor UM.50/5/16/DUM.17 bahwa untuk penumpang dalam negeri dikenakan biaya sebesar Rp 10.000 dan untuk penumpang luar negeri dikenakan biaya sebesar Rp 50.000, dan peraturan tersebut sudah terlihat jelas di depan ruang pelayanan.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *Assurance* (jaminan) dapat dilihat pada Tabel V.7 berikut ini:

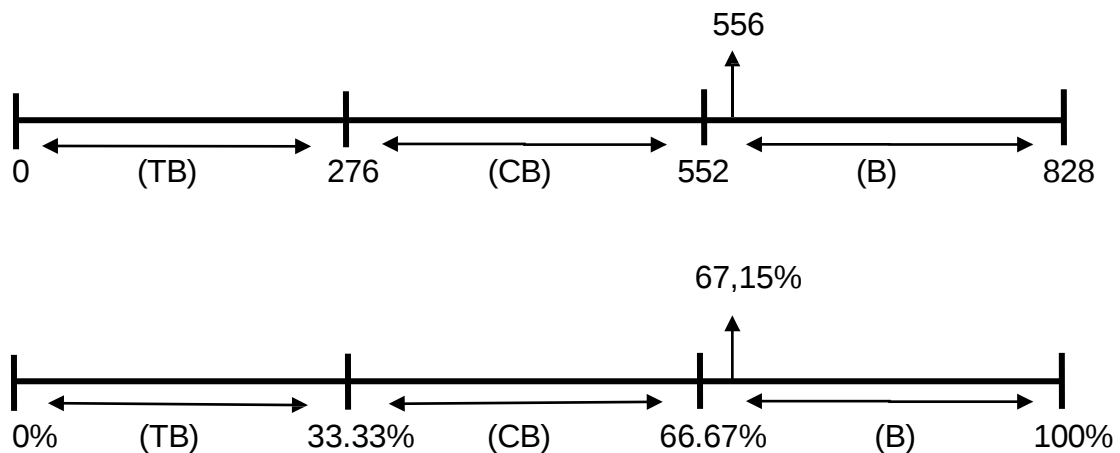
Tabel V.7
Tanggapan Responden tentang Assurance (jaminan)

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat Jaminan yang diberikan Karyawan terhadap pass keberangkatan penumpang tidak mealalui pihak kedua	185
2	Terdapat karyawan yang memberikan jaminan legalitas atas pelayanan yang diberikan	184
3	Terdapat karyawan yang memberikan jaminan kepastian biaya yang sesuai dalam ketentuan yang telah ditetapkan.	187
Total Skor		556

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 di atas, dapat dijelaskan bahwa *Assurance* (jaminan) atas Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 556, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Assurance* (jaminan) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Assurance* (jaminan) dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai berada pada kategori Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 556 (67,15%). Berada pada rentang skor 553-828 sehingga *Assurance* (jaminan) dikategorikan Baik.

5. *Empathy* (empati)

Yang dimaksud *Empathy* (empati) dalam penelitian ini adalah agar PT. Pelabuhan Dumai Berseri memberikan perhatian yang tulus dan sifat pribadi kepada penumpang, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan penumpang secara akurat dan spesifik.

- a. Terdapat karyawan yang mendahulukan kepentingan masyarakat

Dalam memberikan pelayanan, Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Dengan begitu, masyarakat akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Namun pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang lebih mementingkan kepentingan pribadi, seperti contoh mendahulukan pemberian pelayanan kepada yang mereka kenal.

- b. Terdapat karyawan melayani dengan sikap ramah dan sopan

Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu melayani masyarakat/penumpang dengan sikap ramah dan sopan, hal sepele seperti itu akan menimbulkan rasa senang yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam hal ini PT Pelabuhan Dumai Berseri sudah melayani dengan ramah dan sopan.

- c. Terdapat karyawan membantu memberikan boarding pass bagi masyarakat yang belum memiliki

Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu memberikan boarding pass kepada masyarakat yang belum memiliki, masyarakat yang ingin melakukan keberangkatan ke luar negeri harus memiliki boarding pass, disinilah peran karyawan harus mampu memenuhi hal tersebut. Seperti contoh karyawan memberikan arahan jika penumpang tidak mengetahui prosedur dalam pelayanan pada saat membeli *Boarding Pass*.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap *Empathy* (empati) dapat dilihat pada Tabel V.8 berikut ini:

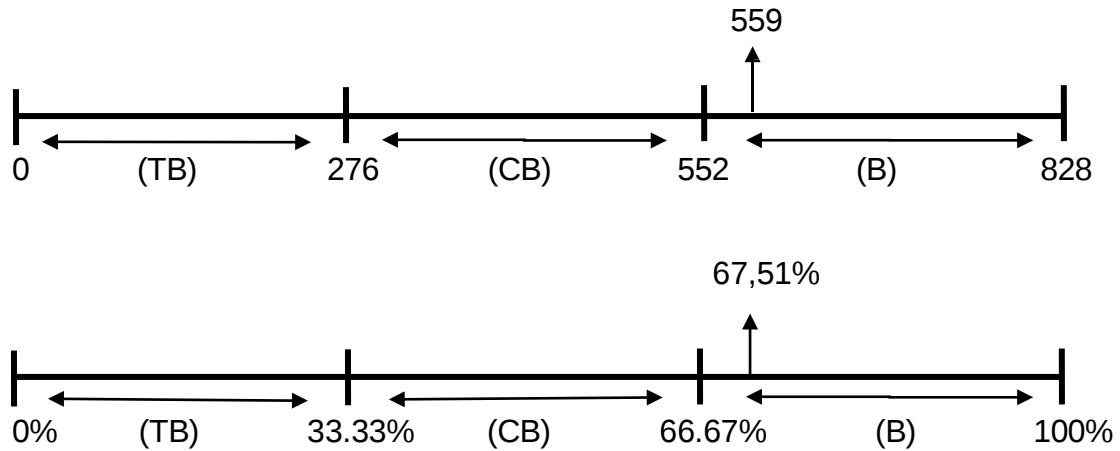
Tabel V.8
Tanggapan Responden tentang *Empathy* (empati)

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapat karyawan yang mendahulukan kepentingan masyarakat	186
2	Terdapat karyawan melayani dengan sikap ramah dan sopan	185
3	Terdapat karyawan membantu memberikan boarding pass bagi masyarakat yang belum memiliki	188
Total Skor		559

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 di atas, dapat diketahui bahwa *Empathy* (empati) atas Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 559, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Empathy* (empati) dapat dilihat dari garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Empathy* (empati) dalam Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai berada pada kategori Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 559 (67,51%). Berada pada rentang skor 553-828 sehingga *Empathy* (empati) dikategorikan Baik.

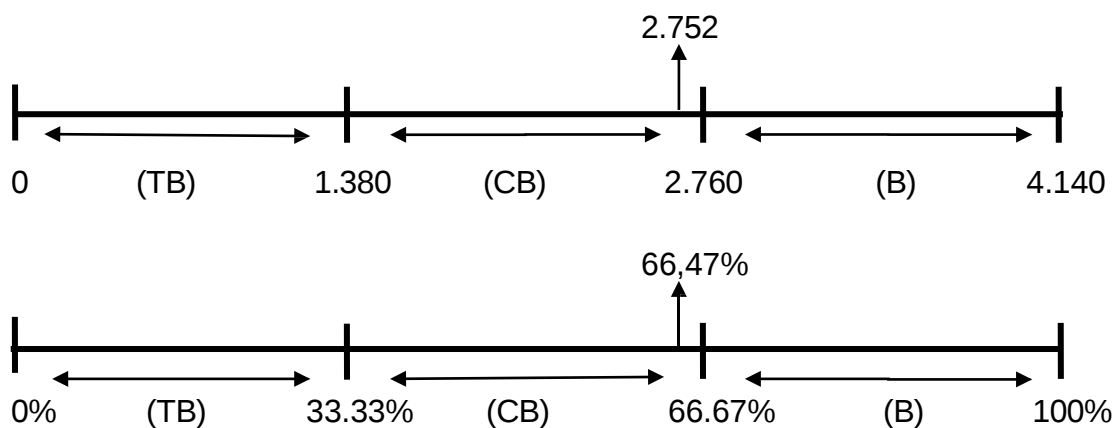
Berikut rekapitulasi jawaban responden berdasarkan uraian 5 (lima) indikator Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel V.9 berikut :

Tabel V.9
Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada
PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai

No	Indikator	Skor
1	<i>Tangible</i> (berwujud)	544
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	546
3	<i>Responsiviness</i> (ketanggapan)	547
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	556
5	<i>Empathy</i> (empati)	559
Total Skor		2.752

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 di atas, dapat jelaskan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai dilihat dari 5 (lima) indikator berada pada kategori Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian dimana dari 92 responden penelitian terdapat total skor 2.752. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang 5 (lima) indikator Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai didapat skor 2.752 dengan persentase 66,47%. Berada pada rentang skor 1381-2760 sehingga dengan jelas bahwa Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai dalam kategori Cukup Baik.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri

Pemberian pelayanan dari PT Pelabuhan Dumai Berseri merupakan salah satu tugas utama dalam mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat/penumpang. Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yaitu:

- a. Terdapatnya *Emphaty* (empati) dalam Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari Terdapat karyawan membantu memberikan boarding pass bagi masyarakat yang belum memiliki. Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu memberikan boarding pass kepada masyarakat yang belum memiliki, masyarakat yang ingin melakukan keberangkatan ke luar negeri harus memiliki boarding pass, disinilah peran karyawan harus mampu memenuhi hal tersebut.

- b. Terdapatnya *Assurance* (jaminan) dalam Kualitas Pelayanan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri.

Hal ini dapat dilihat dari Terdapat karyawan yang memberikan jaminan kepastian biaya yang sesuai dalam ketentuan yang telah ditetapkan. Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu menetapkan harga tiket pass keberangkatan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Dengan begitu masyarakat yang ingin mendapatkan tiket pass keberangkatan sudah mengetahui harga tiket pass keberangkatan dan tidak akan terkena calo.

- c. Terdapatnya *Responsiviness* (daya tanggap) dalam Kualitas Pelayanan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri.

Hal ini dapat dilihat dari Terdapat Respon cepat yang diberikan karyawan saat masyarakat tidak memiliki boarding pass. Karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mengetahui masyarakat yang tidak memiliki boarding pass, hal itu dapat dilakukan dengan menanyakan masyarakat yang langsung masuk kekapal tanpa mengantri untuk membeli tiket boarding pass, dalam hal ini respon karyawan sangat dibutuhkan.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai yaitu:

- a. Masih kurangnya *Tangible* (berwujud) dalam Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya penyediaan fasilitas yang memadai dalam melakukan pelayanan. Sebagai penunjang untuk keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai, dalam memberikan fasilitas kepada penumpang harus lengkap agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dapat berjalan dengan baik dan penumpang pun merasa puas setelah mendapatkan pelayanan yang diinginkan nya.

- b. Masih kurangnya *Reliability* (kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri harus mampu menyediakan papan informasi kepada masyarakat dengan jelas. Sehingga masyarakat yang ingin membeli tiket pass keberangkatan mengetahui informasi terbaru yang diberikan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai,