

## Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

Arfadila Melani<sup>1</sup>, Dila Erlianti<sup>2</sup>, Lilis Wahyuni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

Telp: +6283xxx, Fax: +6033xxxx

E-mail: liliswahyuni6@gmail.com

### Kata Kunci

Pelayanan  
Kualitas Pelayanan  
Buku Pelaut

### ABSTRAK

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 pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai, 2) Masih kurangnya fasilitas dan akses rumah sakit yang disediakan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Berdasarkan dari gejala permasalahan, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai? Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Teori yang digunakan adalah teori menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa dan pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Untuk teknik pengambilan sampel pegawai menggunakan metode *sensus sampling* dan *purposive sampling* sedangkan untuk pengguna jasa menggunakan *accidental sampling*. Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara. Sedangkan analisa data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Teknik pengukuran *rating scale*. Hasil penelitian pada analisis kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dikategorikan Baik dengan jumlah skor sebanyak 4020 dan memiliki frekuensi sebesar 56%.

### 1. Pendahuluan

Keberhasilan pelayanan di suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan (Lilis Wahyuni, 2022), (Icha Arintonang, Lilis Wahyuni, 2023). Organisasi publik berperan penting dalam menjalankan seluruh aktivitas yang ada di organisasi, Di dalam organisasi tersebut ada perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan suatu tujuan (Nurhayati, Yulianda Sari, 2022)(Lilis Wahyuni, E. Maznah Hijeriah, 2022). Pegawai akan memberikan kemampuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatinya. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dapat dilihat dari sikap pegawai dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah(Wahyuni, 2022)(Wahyuni & Shaliza, 2021) terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu barang secara fisik (Icha Arintonang, Lilis Wahyuni, 2023). Pelayanan publik menjadi sesuatu yang berharga

pada era organisasi modern karena merupakan proses dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis pelayanan yang berikan. Peran penting pelayanan publik ada pada setiap jenjang instansi publik agar dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat(Nurhayati, Yulianda Sari, 2022).

Salah satu organisasi publik yang menerapkan kinerja organisasi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan Kelas I Dumai sebagaimana telah diubah dengan PM 71 Tahun 2021 merupakan organisasi yang memiliki tugas dalam melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Menurut Undang-undang Pelayanan Nomor 17 Tahun 2008 pasal 207 ayat 3 Syahbandar merupakan pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh menteri perhubungan dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya

ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran yang mencakup pelaksanaan, pengawasan dan penegakan hukum di bidang angkutan perairan, kepelabuhan dan perlindungan lingkungan maritim dipelabuhan seluruh Indonesia.

Syahbandar memiliki kantor kesyahbandaran atau otoritas pelabuhan dengan bagian-bagian untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan pemerintah sekaligus memisahkan fungsi syahbandar didalam lingkungan kantor administrator pelabuhan.

Untuk melaksanakan tugasnya, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengawasan dalam pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal.
2. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal.
3. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal diperairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan surat persetujuan berlayar.
4. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
5. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintah dipelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
6. Pelaksanaan penyusunan rencana induk pelabuhan, daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan Menteri.
7. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta sarana bantu navigasi pelayaran.
8. Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan dan kelestarian lingkungan

dipelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang dipelabuhan.

9. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada badan usaha pelabuhan.
10. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan.
11. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai mempunyai empat jenis bidang yang menyediakan beberapa bentuk pelayanan yang terdiri atas:

1. Bidang Tata Usaha
2. Bidang Status Hukum dan Sertifikasi Kapal
3. Bidang Keselamatan Berlayar
4. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Laut, dan Usaha Kepelabuhan

Pada bidang keselamatan berlayar, terdapat beberapa jenis pelayanan yang salah satunya pengurusan buku pelaut. Buku pelaut merupakan dokumen resmi negara yang diterbitkan oleh kementerian perhubungan yang berfungsi sebagai identitas bagi pemilik, catatan kesehatan pemilik, daftar ijazah pemilik dan catatan pengalaman dalam berlayar (*track record*). Buku pelaut disebut juga dengan istilah *Seaman Book*, karena bisa dipakai juga untuk pelaut internasional

Buku pelaut dapat digunakan sebagai berkas pendukung seseorang yang ingin melamar pekerjaan di kapal. Buku pelaut yang dimiliki seseorang juga dapat dipakai sebagai jenjang sekolah khususnya pendidikan pelayaran kepelautan untuk kapal niaga. Buku pelaut yang dimiliki oleh seorang pelaut yang berlayar di kapal-kapal niaga berfungsi sebagai dokumen pribadinya. Karena selama aktifitas pelayarannya tercatat pada buku pelaut tersebut.

Menurut UU No.30 Tahun 2008 tentang dokumen identitas pelaut disebutkan bahwa setiap orang yang bekerja sebagai awak kapal niaga beukuran 35 GT atau lebih, untuk kapal motor ukuran 105 GT atau lebih untuk kapal tradisional atau kapal perikanan berukuran panjang 12 meter atau lebih wajib memiliki buku pelaut.

Buku pelaut dapat diurus oleh pengguna jasa yang memang bekerja diatas kapal seperti nahkoda, anak buah kapal, crew kapal, awak kapal, kadet kapal maupun taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di atas kapal. Kriteria untuk mengurus buku pelaut yaitu dapat diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut. Pada

pengurusan buku pelaut ini terdapat dua cara yaitu sistem manual dan sistem *online*.

Menurut UU No.30 Tahun 2008 tentang dokumen identitas pelaut disebutkan bahwa setiap orang yang bekerja sebagai awak kapal niaga beukuran 35 GT atau lebih, untuk kapal motor ukuran 105 GT atau lebih untuk kapal tradisional atau kapal perikanan berukuran panjang 12 meter atau lebih wajib memiliki buku pelaut.

Buku pelaut dapat diurus oleh pengguna jasa yang memang bekerja diatas kapal seperti nahkoda, anak buah kapal, crew kapal, awak kapal, kadet kapal maupun taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di atas kapal. Kriteria untuk mengurus buku pelaut yaitu dapat diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut. Pada pengurusan buku pelaut ini terdapat dua cara yaitu sistem manual dan sistem *online*.

Pada pengurusan buku pelaut, pengguna jasa akan dikenakan biaya/tarif sebesar Rp. 100.000,00 untuk pelayanan penerbitan buku pelaut baru, penerbitan buku pelaut pergantian habis masa berlaku dan penerbitan buku pelaut pergantian hilang. Sedangkan dalam pelayanan perpanjangan buku pelaut dikenakan biaya/tarif sebesar Rp. 10.000,00.

Dalam pengurusan buku pelaut secara *online* pengguna jasa juga wajib memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Adapun persyaratannya yaitu sebagai berikut :

1. Surat permohonan online dari portal buku pelaut;
2. Surat keterangan belum pernah memiliki buku pelaut;
3. Scan/Copyan Sertifikat Keterampilan Pelaut/*Basic Safety Training* (BST);
4. Scan/Copyan Surat Keterangan Sehat (*Medical Checkup*) dari dokter rumah sakit yang direkomendasi;
5. Scan/Copyan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
6. Scan/Copyan Akte Kelahiran;
7. Scan/Copyan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
8. Pas foto ukuran 3x4 2 lembar, dengan memakai baju putih polos lengan panjang berdasi hitam dengan latar belakang biru untuk bagian nautika (dek) dan merah untuk bagian teknika (mesin).

Dalam melakukan pengurusan secara *online*, banyak pengguna jasa yang tidak mengerti dan bahkan tidak paham dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan sehingga pengguna jasa merasa bingung dengan langkah-langkah yang harus dilakukan pada saat melakukan pendaftaran di

website resmi menteri perhubungan, sementara tanggung jawab pegawai masih kurang dalam memberikan arahan kepada pengguna jasa pada saat melakukan pengurusan.

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil wawancara penulis kepada salah satu pengguna jasa yang hendak melakukan pengurusan buku pelaut pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

Bapak Jasri usia 35 tahun merupakan anak buah kapal dari kapal TB. Murni Karya dibawah naungan PT. Multi Jaya Samudra yang sedang melakukan pengurusan buku pelaut mengatakan bahwa “untuk segala pengurusan buku pelaut pada saat ini sudah menggunakan sistem online, dan itu membuat saya kebingungan dan kurang paham dalam melakukan proses registrasinya. Ditambah lagi dengan kurangnya tanggung jawab pegawai dalam memberikan arahan pada saat menjelaskan tatacara pengurusan buku pelaut” (Wawancara tanggal 16 November 2022)

Selanjutnya, penulis juga melakukan wawancara kepada seorang taruna atau mahasiswa magang yang menumpang kapal Bintang Bima 2209 bernama Putra usia 21 tahun yang mengatakan bahwa “*langkah-langkah dalam penerbitan buku pelaut dalam sistem online dapat dikatakan cukup rumit dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan pegawai ditambah pada ruang pelayanan tidak ditemukan papan informasi bagaimana syarat dan tatacara pengurusan buku pelaut, server pusat juga sering bermasalah, jika bermasalah pengurusan dapat tertunda pada hari ini dan pegawai juga kurang maksimal dalam memberikan informasi*” (Wawancara tanggal 16 November 2022)

Pada hasil observasi yang penulis lakukan pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai bahwa setiap pelayanan pengurusan buku pelaut memiliki jumlah data yang meningkat di setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel I.2 berikut ini :

**Tabel I.1**  
**Jumlah data pelayanan pada pengurusan buku pelaut pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai**

No	Jenis pelayanan buku pelaut	Jumlah dan tahun pelayanan		
		2020	2021	2022
1	Penerbitan buku pelaut baru	343	587	610
2	Penerbitan buku pelaut pergantian habis masa berlaku	101	138	205

3	Penerbitan buku pelaut penggantian hilang	112	125	170
4	Perpanjangan buku pelaut	247	272	301
5	Penyijilan buku pelaut	1.845	2.065	2.197
6	Penyijilan sign off buku pelaut	1.608	1.790	1.974
Jumlah		4.256	5.077	5.556

Sumber data : Kantor Kesyahbandaran sign on dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Tahun 2022

Dari tabel I.1 diatas dapat diketahui bahwa pelayanan dalam pengurusan buku pelaut setiap tahunnya memiliki peningkatan. Hal ini disebabkan oleh pengguna jasa yang sering lupa dengan *username* dan *password* mereka sehingga diharuskan untuk melakukan pendaftaran atau pembuatan akun buku pelaut baru.

Berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan, untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengurusan buku pelaut adalah harus mempunyai surat keterangan sehat dari rumah sakit. Kementerian perhubungan telah menyediakan beberapa fasilitas rumah sakit yang bisa diakses pengguna jasa untuk mendapatkan surat keterangan sehat, yaitu sebagai berikut.

**Tabel I.2**

**Akses rumah sakit yang disediakan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengurusan buku pelaut pada kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai**

No	Nama Rumah Sakit	Lokasi
1	RSUD Arifin Ahmad	Pekanbaru
2	Rumah Sakit Camatha Sahidya	Batam
3	Rumah Sakit Otorita Batam	Batam

Sumber data : Kantor Kesyahbandaran sign on dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Tahun 2022

Dari tabel I.2 diatas dapat diketahui bahwa untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengurusan buku pelaut yaitu dalam pengurusan surat keterangan sehat hanya disediakan tiga rumah sakit pada wilayah Riau dan rumah sakit tersebut berada diluar kota Dumai. Pada hasil observasi yang penulis lakukan, penulis melakukan wawancara kepada pengguna jasa yang sedang melakukan pengurusan buku pelaut.

Bapak Jhon usia 34 tahun, mengatakan bahwa *“untuk melakukan pengurusan buku pelaut, harus melampirkan surat keterangan sehat dari rumah sakit. Dan itu hanya bisa dilakukan pada rumah sakit yang telah direkomendasikan oleh pihak kantor syahbandar. Sedangkan di kota Dumai*

*belum ada rumah sakit yang direkomendasikan. Oleh karena itu, saya harus ke Pekanbaru terlebih dahulu hanya untuk mendapatkan surat keterangan sehat dari RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. Harapan saya secepatnya di Dumai disediakan akses rumah sakit untuk memudahkan para pelaut lainnya dalam mendapatkan surat keterangan sehat”* (Wawancara tanggal 21 November 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa akses rumah sakit yang disediakan kurang memadai. Dengan hal ini pengguna jasa merasa kesulitan untuk melakukan pengurusan buku pelaut dan memperlambat kegiatan yang harus dilakukan. Karena buku pelaut merupakan identitas, tanpa adanya buku pelaut, pengguna jasa tidak dapat berlayar. Maka dari itu besar harapan para pengguna jasa agar kantor menyediakan akses rumah sakit di Kota Dumai untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan pengurusan surat keterangan sehat.

Tidak hanya itu, beberapa fasilitas yang disediakan pada ruang pelayanan juga masih kurang untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan wawancara yang penulis lakukan pada pengguna jasa.

Bapak Julian yang merupakan salah satu agen kapal mengatakan bahwa *“ Menurut saya, fasilitas yang ada pada ruang pelayanan masih memiliki kekurangan. Kursi tunggu yang disediakan sangat terbatas sehingga pelaut lainnya harus menunggu diluar, tidak menyediakan papan informasi tentang pengurusan buku pelaut, tidak adanya mesin kupon antrian sementara di setiap harinya antrian sangat panjang dan mengakibatkan pelayanan tidak beraturan, serta tidak menyediakan komputer yang dapat diakses oleh pengguna jasa dalam melakukan pengurusan buku pelaut online”* (Wawancara tanggal 15 Maret 2023)

Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa fasilitas sangat penting untuk meningkatkan rasa nyaman pengguna jasa dan kemudahan dalam proses pelayanan. Dengan adanya fasilitas yang cukup, kebutuhan pengguna jasa akan terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan dan proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan, masih ditemukan gejala masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan publik, yaitu :1) Masih kurangnya respon pegawai dalam memberikan tanggapan saat proses pelayanan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai. 2) Masih kurangnya fasilitas dan akses rumah sakit yang disediakan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I

Dumai. Berdasarkan dari gejala permasalahan dan uraian tersebut maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai?”** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Hardiansyah (2011:46) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi
2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan organisasi untuk menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan
3. *Responsiveness* (respon/tanggap), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Emphaty* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Lijan Poltak Simbela (2006:6) untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan yang prima, maka harus tercermin dari :

- a) *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah untuk dimengerti
- b) *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c) *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d) *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e) *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
- f) *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

## 2. Metodologi

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna

jasa dan pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Untuk teknik pengambilan sampel pegawai menggunakan metode *sensus sampling* dan *purposive sampling* sedangkan untuk pengguna jasa menggunakan *accidental sampling*. Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara. Sedangkan analisa data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Teknik pengukuran *rating scale*.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Untuk melihat kualitas pelayanan dalam pengurusan penerbitan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dalam penelitian ini penulis menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Buku Hardiyansyah (2011:46) tentang kualitas pelayanan publik sebagai berikut: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness*(respon/tanggap),*assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

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

**Tabel III.1**  
**Tanggapan Responden Tentang *Tangible* (berwujud)**

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

Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023

Berdasarkan tabel III.1 dapat dijelaskan 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.

## 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.

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

**Tabel III.2**

### Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (kehandalan)

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

Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023

Berdasarkan tabel III.2 dapat dijelaskan bahwa 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.

## 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.

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

**Tabel III.3**

### Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness* (respon/tanggap)

No	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jmlh
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Tersedianya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengurusan buku pelaut	Skor		192	84	0	274
		Frekuensi		64	41	0	105
2	Terdapatnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer dalam sistem berbasis online yang tersedia dalam pengurusan buku pelaut	Skor		99	134	5	238
		Frekuensi		33	67	5	105
3	Adanya pegawai yang siap melayani dan berada ditempat sesuai waktu kerja layanan pengurusan buku pelaut	Skor		186	86	0	272
		Frekuensi		62	43	0	105
Jumlah		Skor		477	302	5	784
		Frekuensi		159	151	5	315
		Persentase Frekuensi (%)		50	48	2	100

Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023

Berdasarkan tabel III.3 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian 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.

## 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.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden tentang *Assurance* (Jaminan) dapat dilihat pada tabel berikut

ini:

**Tabel III.4**

**Tanggapan Responden Tentang Assurance (Jaminan)**

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

Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023

Berdasarkan tabel III.4 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian 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.

**5. Empathy (empati)**

*Empathy* (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.

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

**Tabel III.5**

**Tanggapan Responden Tentang Empathy (empati)**

No	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jmlh
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Adanya sikap perhatian pegawai pada saat menghadapi pengguna jasa yang kesulitan dalam melakukan pengurusan buku pelaut	Skor		168	98	0	266
		Frekuensi		56	49	0	105

2	Adanya sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat pengisian format menuju registrasi	Skor	135	120	0	255
		Frekuensi	45	60	0	105
3	Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan pengguna jasa daripada kepentingan pribadi	Skor	192	82	0	274
		Frekuensi	64	41	0	105
Jumlah		Skor	495	300	0	795
		Frekuensi	165	150	0	315
		Persentase Frekuensi (%)	52	48	0	100

Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023

Berdasarkan tabel III.5 dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden penelitian 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.

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/tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), selanjutnya dari penjelasan setiap indikator dapat dilihat secara keseluruhan melalui tabel rekapitulasi berikut ini:

**Tabel III.6**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai**

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

	Persentase Frekuensi (%)	56	43	1	100
--	--------------------------	----	----	---	-----

Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023

Dilihat dari tabel III.6 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 adalah 4020 yang berada pada rentang skor 3.151-4.725.

#### 4. Kesimpulan

Kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat dari 5 (lima) indikator yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dikategorikan Baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan total skor 4020 dengan persentase 85,07% dan memiliki frekuensi 56% dari 105 responden.

Disarankan kepada kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai untuk membuka kerjasama dengan pihak rumah sakit pada wilayah kota Dumai sebagai provider untuk memberikan kemudahan akses untuk pengguna jasa dalam mengurus surat keterangan sehat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengurusan buku pelaut dan dapat menyediakan fasilitas yang memadai guna meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Dan juga Disarankan kepada kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai untuk lebih memperhatikan pegawai dalam melayani pengguna jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan arahan dan pembelajaran kepada pegawai bagaimana cara memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pengguna jasa saat proses pelayanan.

#### 5. Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Penerbit, CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Penerbit, CV. Alfabeta
- Icha Aritonang, Lilis Wahyuni, H. (2023). Analisis kepuasan pelanggan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *JAPaBIS*, 5(1), 20–31. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/80/77>
- Lilis Wahyuni, E. Maznah Hijeriah, M. R. (2022). ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT

DALAM PEMBANGUNAN DI KEPENGHULUAN MUMUGO KECAMATAN TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR. *JAPaBIS*, II(2), 32–40. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/52/51>

- Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 1–5. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77>
- Nurhayati, Yulianda Sari, L. W. (2022). PEMBERIAN KREDIT PADA UEK LUBUK JAYA KOTA DUMAI. *JAPaBIS*, IV(2), 1–10. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/49/48>
- Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 48–51. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/86>
- Wahyuni, L., & Shaliza, F. (2021). Evaluasi Kebijakan Program Di Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Dumai. *NIARA*, 14(2), 59–66. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6247>

- Undang-undang Pelayanan Nomor 17 Tahun 2008 pasal 207 ayat 3
- UU No.30 Tahun 2008 tentang dokumen identitas pelaut
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012