



## Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Sanitasi Kapal Di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai

Rahma Dianis<sup>1</sup>, Meyzi Heriyanto<sup>2</sup>, Mayarni<sup>3</sup>, Nurul Anjani<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Pasca Administrasi Publik Universitas Riau

<sup>2,3</sup>Dosen Pasca Administrasi Publik Universitas Riau

<sup>4</sup>Alumni Pasca Sosiologi Universitas Riau

---

### Abstract

Received: 07 Agustus 2024

Revised: 12 Agustus 2024

Accepted: 28 Agustus 2024

*This research is motivated by the fact that the ship sanitation inspection service carried out by the Dumai Class II port service office is quite easy and simple for ship crews to carry out inspections in accordance with the established SOP. This is what makes the number of publications SSCEC/SSCC certificates and Health Book documents will increase rapidly in 2022. The aim of this research is to determine the quality of service, obstacles and efforts to implement ship sanitation inspections at Dumai Class II KKP. The method used in this research is a qualitative approach with the data collection process through observation, interviews and documentation. This research also uses triangulation of data sourced from officers and service users of the Dumai KKP. Based on the research results it was found that 1) tangible quality, the KKP has provided a new building that is comfortable for users with the appearance of the officers according to applicable standards, however the service is still not optimal due to unsupported inspection equipment. 2) reliable quality, the KKP has made a picket schedule to maximize service, however, officers are still unable to complete the service according to the SOP. 3) responsiveness quality, namely officers are responsive in serving users. 4) quality of competence, officers have good knowledge and skills in providing services. 5) courtesy quality where officers are able to be kind and friendly in providing services. 6) quality of credibility, officers do not perform services outside the applicable SOP. 7) quality of security, KKP provides guaranteed security and comfort for service users. 8) quality of access, service users can access because services can be provided online. 9) quality of communication, there is good communication so that users are willing to follow directions from officers. 10) quality of understanding the customer, officers can understand service users. Apart from that, there are inhibiting factors in the quality of services provided due to lack of human resources/officers, lack of facilities and infrastructure and the responsiveness of officers. The efforts made by the KKP include adding facilities, adding officers and improving the performance of officers in serving service users at the Dumai KKP.*

**Keywords:** *Quality of Inspection, Service, Ship Sanitation, Dumai KKP*

(\*) Corresponding Author:

**How to Cite:** Dianis, R., Heriyanto, M., Mayarni, M., & Anjani, N. (2024). Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Sanitasi Kapal Di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 579-591. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13827999>

---

## PENDAHULUAN

Meskipun pelayanan masyarakat dianggap efektif ketika masyarakat menerima pelayanan sederhana, cepat, akurat, memuaskan, dan prosedurnya singkat, namun kenyataan di lapangan tidak sesuai harapan. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat guna

meningkatkan efektivitas pelayanan, termasuk pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai.

(Widodo, 2001) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat) yang bermanfaat bagi suatu organisasi, menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Menurut (Saefullah, 2008), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik diperlukan upaya untuk memahami sikap dan perubahan masyarakat terhadap kepentingannya sendiri. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu pemerintah untuk kepentingan orang banyak, dimana suatu kelompok atau satuan melakukan suatu kegiatan yang menguntungkan dan memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik (Sinambela, 2014).

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai ukuran keseriusan suatu pemerintah dalam menunaikan tanggung jawabnya, khususnya dalam melayani masyarakat. Menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2018), ada sepuluh indikator pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Komarudin, 2014).

Menurut (Berry, 1983) ekspektasi pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain pengalaman sebelumnya, kebutuhan pribadi pelanggan, komunikasi mengenai penyakit menular, dan aktivitas komunikasi pemasaran suatu perusahaan. Pelayanan prima merupakan komitmen dalam memberikan pelayanan yang dapat merespon dan memuaskan masyarakat serta fokus dalam melayani masyarakat (Sapru, 2009). Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah (Mayarni, 2021).

Sanitasi kapal merupakan bagian integral dari perilaku kesehatan yang berhubungan dengan kebersihan. Pengelolaan kebersihan kapal merupakan salah satu upaya untuk fokus pada faktor risiko lingkungan di kapal, memutus rantai penularan penyakit, serta menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan. Manajemen kebersihan kapal mencakup penilaian ruang kapal, termasuk dapur, ruang persiapan makanan, ruang tunggu, penyimpanan, tempat awak kapal, penyediaan air bersih dan distribusi makanan, serta pengendalian vektor penyakit dan hewan pengerat (WHO, 2005). Di sisi lain (Ehler, 1986) menyatakan bahwa sanitasi adalah upaya pencegahan penyakit dengan menghilangkan atau mengendalikan faktor risiko lingkungan yang membentuk rantai penularan penyakit. Sanitasi Kapal merupakan bagian integral dari perilaku kesehatan yang berhubungan dengan kebersihan.

Pemantauan sanitasi kapal dilakukan terhadap semua jenis kapal baik kapal penumpang maupun kapal barang. Pada tahun 2018 hingga tahun 2022, akan dilakukan pemeriksaan kebersihan kapal terhadap setiap kapal yang datang dari daerah tertular di luar negeri dan di seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Dumai. Pemeriksaan sanitasi kapal dilakukan terhadap semua jenis kapal, baik kapal penumpang/feri maupun kapal kargo/feri. kapal kargo. Pemeriksaan sanitasi kapal dilakukan pada setiap kedatangan dan keberangkatan kapal dari luar negeri

dan dari daerah terdampak, serta dilakukan di seluruh wilayah kerja KKP Kelas II Dumai.

Berdasarkan data tahun 2022, dengan dibukanya jalur pelayaran domestik dan internasional pada Mei 2022, maka pemeriksaan sanitasi kapal barang dan kapal penyeberangan, khususnya kapal penyeberangan, akan semakin meningkat. Berdasarkan data tersebut, Pusat Inspeksi Sanitasi Kapal memantau dan memverifikasi alat ukur saat kapal dari Jepang dan luar negeri memasuki pelabuhan. Di sisi lain, jumlah kapal karantina dari luar negeri yang akan dipantau dan diperiksa pada tahun 2022 mulai meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan dampak pandemi penyakit virus corona (COVID-19), kapal penumpang kini beroperasi dari pelabuhan Malaysia dan sebaliknya mulai 5 Mei 2022.

Semua kapal yang datang dan berangkat dari pelabuhan wajib membawa dokumen kesehatan di atas. Bagi kapal yang datang dari luar negeri atau dari pelabuhan dalam negeri yang tertular, harus menunjukkan Deklarasi Kesehatan Maritim atau yang disebut *Maritime Health Declaration* (MDH) dan setelah dilakukan pemantauan atau pemeriksaan, mendapat Sertifikat Persetujuan Karantina atau yang disebut *Certificate of Practice* (CoP) Bebas karantina atau *Freipratique* atau izin karantina terbatas atau *Pratique* terbatas..

Berdasarkan data yang ditemukan, pemeriksaan sanitasi kapal yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pelabuhan Kelas II Dumai sangat sederhana dan mudah dengan awak kapal melakukan pemeriksaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Akibatnya, jumlah sertifikat SSCEC/SSCC dan buku panduan kesehatan yang diterbitkan akan meningkat pesat pada tahun 2022. Tentu saja hal ini tidak terlepas dari kualitas yang diberikan oleh Laboratorium Sanitasi Kelas II Dumai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasanya yaitu awak kapal. Berdasarkan hasil penelitian, ukuran kualitas pelayanan yang diberikan KKP Dumai dilihat dari segi *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, dan undestanding the customer.*

Indikator ini memberikan informasi seberapa tinggi kualitas pelayanan KKP Dumai. Oleh karena itu, penulis ingin memikirkan pelayanan yang diberikan oleh KKP dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemeriksaan sanitasi kapal.

## **METODE**

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan informasi deskriptif. Jenis penelitian ini mempunyai tahapan-tahapan penelitian yang melampaui berbagai tahapan berpikir ilmiah kritis, dan peneliti mulai berpikir secara induktif, yaitu melakukan observasi. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai. Metode yang digunakan untuk mendapatkan informan penelitian ini adalah metode tertarget. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan penelitian dengan menggunakan informan yang merupakan tenaga pelayanan (Kasubag Adum, Koorsubstansi PR, dan staff substansi PRL Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai) dan pengguna layanan (agen pelayaran rakyat, agen pelayaran nasional, agen pelayaran kapal

penumpang, kapten kapal penumpang, dan kapten kapal kargo). Analisis data kemudian dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Data dilakukan triangulasi sumber yakni tenaga pelayanan dan pengguna jasa pemeriksaan sanitasi kapal.

## HASIL & PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Sanitasi Kapal Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai

#### a. *Tangible*

Bukti fisik (*tangible*) adalah fasilitas fisik, peralatan, dan personel yang harus ada dalam proses pelayanan dan dibuktikan dengan berbagai cara oleh penyedia layanan. Aspek bukti fisik (*tangible*) yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Setelah melakukan observasi langsung terhadap fasilitas fisik, peralatan, dan personel KKP Kelas II Dumai untuk mengukur kualitas pemeriksaan sanitasi kapal, terlihat fasilitas fisik (prasarana) cukup baik karena bangunan KKP Kelas II Dumai merupakan gedung baru dibangun dan sudah sesuai standar.

*“Gedung KKP dumai kalau menurut saya sudah bagus sudah sesuai standar mulai dari ruangan tunggu, ruangan masing-masing substansi, ruangan TU semua ruangan sudah ada AC nya, kamar mandi bersih”* (Wawancara dengan Pak Amzal, SKM, 15 Juli 2023 jam 10:10 WIB)

Wawancara dengan pengguna jasa juga mengatakan:

*“Gedungnya sudah bagus kalau dibandingkan yang dulu yang disebelah, ruangan tunggu nya ada AC nya sudah nyaman , akses keruangan PRL dan ruangan yang lain ngak susah”*. (Wawancara dengan Pak Imran 16 Juli 2023 jam 12.10 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara pada informan penelitian dari petugas KKP dan juga dibenarkan oleh pengguna layanan KKP dapat disimpulkan bahwa dari segi bangunan yang sekarang jauh lebih baik dari sebelumnya dimana bangunan tersebut cukup bagus dan layak untuk menjadi tempat pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan jauh dari bangunan sebelumnya yang terkadang terkena banjir. Selain itu, dalam bangunan tersebut juga didukung dengan fasilitas lain untuk kenyamanan petugas dan terutama penerima layanan pemeriksaan kesehatan. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1. Prasarana KKP Kelas II Dumai**

*Sumber : Dokumentasi peneliti 2023*

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima dalam suatu organisasi, tak kalah penting harus dilengkapi dengan sarana sehingga kualitas suatu pelayanan dapat memuaskan pengguna layanan. Hal ini disampaikan oleh Abdi Candra, SKM, M.Si, bahwa:

*“Alat yang digunakan dalam pemeriksaan sanitasi kapal salah satunya Sanitarian kit kita punya alat tersebut bisa dibawa keatas kapal”.*(Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga disampaikan oleh pihak petugas, bahwa:

*“Pemeriksaan itu kan ada peralatan-peralatannya contoh pemeriksaan air. ya didalam kapal, sanitasi kapal kan itu pemeriksaan air itu harus ada alat minimal. minimal alat yang portable misalnya water test kit, tapi itu masih kurang kita sudah mengajukan permintaan alat melalui Koorsubstansi PRL kepusat tapi belum ditindak lanjut”*(Wawancara dengan Pak Amzal, SKM, 15 Juli 2023 jam 10:10 WIB)

Melalui observasi yang peneliti lakukan terdapat beberapa alat yang sudah rusak atau habis masa berlakunya sehingga untuk mendapat hasil pemeriksaan sampel yang cepat jadi tertunda. Berdasarkan Permenkes nomor 40 tahun 2015 sampel dapat diambil dan dianalisis untuk memastikan adanya faktor risiko sesuai dengan daftar checklist. Melalui observasi dan wawancara dengan beberapa informan tidak tersedianya komputer diruangan tunggu dimana ini merupakan atribut pendukung pelayanan yang merupakan salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan.

*“Dalam pemeriksaan sanitasi kapal petugas sudah dibekali dengan APD yang lengkap karena kita, pemeriksaan sanitasi berisiko karena kita bekerja diluar maka mereka dilengkapi APD yang lengkap”*“*kalau penampilan ya sudah baguslah lengkap dan tidak ada orang yang tidak memakai atribut,tidak ada yang tidak memakai atribut lengkap sesuai dengan aturan yang ada”.* (Wawancara dengan Pak Abdi candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mengukur kepuasan pelanggan bukti fisik (*Tangibles*) dapat disimpulkan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh KKP Kelas II Dumai belum begitu maksimal. Dilihat dari fasilitas gedung yang disediakan sudah dapat memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu dan fasilitas lainnya.

#### **b. Reliable**

Keandalan mengacu pada keakuratan suatu departemen lembaga dalam memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu sejak awal, tanpa kesalahan, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Pelayanan KKP Dumai menjamin seluruh proses administrasi pada saat melakukan pemeriksaan sanitasi kapal yang masuk dapat dilakukan dengan cepat dan lancar..

*“Kita punya jadwal... untuk piket petugas setiap awal bulan sudah dishare di WA grup,,agen kapal hubungi saya mereka masukkan surat permohonan,,saya selaku koorsub PRL akan menunjuk petugas sesuai dengan jadwalnya piket”* (Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga disampaikan oleh petugas lainnya, bahwa:

“Sudah punya jadwal piket yang disusun setiap bulan,,kalau agen ngak tau jadwal itu,,agen hanya memasukkan permohonan nantik,, substansi PRL yang mengkoordinir kegiatan ini...kan kegiatan ini dibawah substansi PRL” (Wawancara dengan Pak Amzal, SKM 15 Juli 2023 jam 10:10 WIB)

BULAN OKTOBER 2023		JADWAL PIKET BULAN OKTOBER																															
NO. S(nomor_naskah)		Tanggal																															
No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Sekel PK dan SE																																	
1	Abuar Nazer																																
2	Firman, SKM, M.KL																																
3	Nofita Yulis, SKM																																
4	Yusufinaldi, SKM																																
5	Yenti Fitri, SKM, M Kes																																
6	Rahma Dianis, SKM																																
7	Jumani, SKM																																
8	Dwi Yanti Tanjung, SKM																																
9	Mainan Mutiara SP, SKM																																
10	Lisa Masalena, AMK																																

**Gambar 2. Jadwal Piket Petugas KKP Dumai**

Sumber : Olahan Data peneliti tahun 2023

Dalam SOP pemeriksaan sanitasi kapal waktu yang dibutuhkan dalam pemeriksaan sanitasi kapal mulai dari proses surat permohonan masuk sampai terbitnya sertifikat membutuhkan waktu 175 menit.

Sudah biasa mengurusnya buk,,jadi udah ngerti aja prosedurnya masukkan permohonan... ngak pernah lihat atau membaca SOPnya”(Wawancara dengan Pak Imran, 16 Juli 2023 jam 12:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai SOP tentang pemeriksaan sanitasi kapal, semua informan mengatakan tidak pernah membaca atau melihatnya SOP pemeriksaan sanitasi kapal di Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas *Realible*, petugas masih belum maksimal, meskipun petugas KPP memiliki jadwal piket sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan layanan. Dari segi persyaratan cukup mudah sehingga tidak membuat penggun layanan kesusahan. Namun, dari segi waktu penyelesaian belum sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di KKP Kelas II Dumai.

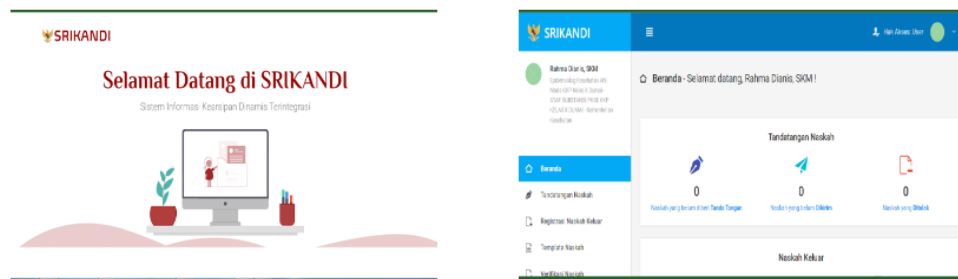
### c. *Responsiveness*

Daya tanggap mengacu pada daya tanggap, kecepatan, dan ketepatan aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh kelas KKP II Dumai, bahwa:

“Kita turun setelah ada surat tugas, surat tugas yang udah ditandatangani oleh kepala kantor.... mulai surat masuk ke kantor, disposisi sampai menjadi surat tugas”kendalanya disini biasanya masalah cuaca...kitakan kadang pemeriksaan kapalnya ditengah laut...ada angin..itu cuma yang lain ngak ada“ (Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga diungkapkan oleh pihak KKP, bahwa:

“Begitu ada permohonan tidak pernah yang ngak ada dilaksanakan,,pembuatan surat tugaskan secara SRIKANDI,,,,,biasanya setengah jam selesai ,,kendalanya disini mungkin sinyal tak ada atau mati lampu...surat tugasnya ditanda tangani secara online “(Wawancara dengan Pak Amzal, SKM, 15 Juli 2023 jam 10:10 WIB)



**Gambar 5.4 Aplikasi SRIKANDI**

*Sumber : Dokumentasi peneliti 2023*

Dapat disimpulkan bahwa mengenai kualitas daya tanggap dari KKP Kelas II Dumai dalam memberikan pelayanan sudah bagus. Dimana setiap permohonan yang masuk selagi masih jam kerja akan langsung ditangani oleh petugas untuk memeriksa sanitasi kapal jika sudah memiliki surat tugas. Selain itu permohonan yang masuk untuk pemeriksaan sanitasi kapal sudah direspon dengan cepat, dimana di era serba internet dan sudah adanya aplikasi SRIKANDI memudahkan petugas KKP dalam memberikan pelayanan.

#### **d. Competence**

Kompetensi adalah keterampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal itu diungkapkan petugas KKP Kelas II Dumai, bahwa:

*“Petugas kita sudah mempunyai skil dan bekerja sesuai dengan jabfungsnya masing-masing,,dan mengikuti pelatihan setiap tahun”* (Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga diungkap oleh pihak pengguna layanan, dimana ia menjelaskan bahwa:

*“Kita bermohon kepada keagenan untuk perpanjangan sertifikat...kalau prosedur dikawal petugasnya turun memeriksa kapal semua bagian kapal diperiksa..mereka bawa sampel air atau makanan untuk diperiksa”* (Wawancara dengan Pak Irwan, 25 november 2023 jam 12:00 WIB)

Hal serupa juga disampaikan oleh pengguna jasa yang lain, bahwa:

*“KKP mempunyai tenaga yang kompeten,,dapat dilihat dari cara mereka dalam melaksanakan pemeriksaan dan sertifikat yang dikeluarkan berlaku dimana-mana bahkan diluar negeri”*(Wawancara dengan Pak Hartono 25 November 2023 jam 12.00WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai *Competence* (kompeten) merupakan ketrampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dimana petugas-petugas KKP Dumai sudah berkualitas dalam melakukan pemeriksaan sanitasi kapal sudah memiliki jabatan fungsional sesuai dengan profesinya masing-masing, sesuai dengan Permenkes nomor 40 tahun 2015.

#### **e. Courtesy (Keramahan)**

Kesantunan merupakan wujud watak seseorang dan terbentuk dengan baik baik dalam keluarga maupun lingkungan. Berdasarkan pengamatan peneliti, perilaku dan sikap PNS terhadap pengguna jasa pada saat penerimaan pelayanan

yang ditunjukkan oleh PNS mulai dari penerimaan berkas permohonan hingga penerbitan surat keterangan perkara adalah ramah dan bersahabat serta tanggap terhadap pelayanan sesuai keinginan pengguna jasa. Hal ini diungkapkan bahwa:

*“Kami sudah melaksanakan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh pegawai, keramahan merupakan salah satu kriteria dalam kepuasan pelanggan”* (Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga disampaikan dari informan-informan yang lain

*“Ramah dan baik baik semua pelayanannya baik,,sekali kali tapi jarang lah terjadi kalau dapat pelayan tidak baik,,tapi kami para agen udah tahan banting ngak kami masukkan ke hati”*(Wawancara pak Jasri, 20 Juli 2023 jam 11.00WIB)

Temuannya menunjukkan bahwa aparat kepolisian mampu memberikan pelayanan profesional terbaik. Aparatur Sipil Negara merupakan wujud dari fungsi aparaturnegara sebagai PNS selain PNS. Petugas pemeriksa sanitasi kapal KKP Dumai menunjukkan sikap yang baik, sopan dan bersahabat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan sanitasi kapal.

#### **f. Credibility**

Kepercayaan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam membangun kepercayaan masyarakat dan merebut kepercayaan pengguna jasa melalui kejujuran. Dalam melakukan pemeriksaan, personel KKP Dumai tidak akan memungut biaya yang melebihi ketentuan yang ada. Hal ini diungkapkan bahwa:

*“KKP Dumai sudah menerapkan WBK dan WBBM semenjak tahun2019 jadi pembayaran pemeriksaan sanitasi kapal sudah sesuai dengan Permenkes nomor 35 tahun 2021”*(Wawancara dengan Pak Amzal, SKM,15 Juli 2023 jam 10:10 WIB)

Hal senada disampaikan oleh Koorsub PRL, bahwa:

*“Dalam melakukan pemeriksaan sanitasi kapal, kami tidak menerima uang secara tunai..agen kapal langsung membayarkan jasanya ke bank atau kantor pos... KKP Dumai kan mau menuju wilayah bebas korupsi”* (Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)



**Gambar 4. Pelarangan Gratifikasi KKP Dumai**

Hasil wawancara dengan beberapa informan dan obseravasi mengenai *Credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pengguna jasa. Dapat disimpulkan bahwa, pada KKP Dumai sudah dapat kredibilitasnya

sudah berkualitas sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat terutama pengguna layanan. Dimana dengan dibangunnya zona integritas menuju WBK dan WBBM dilingkungan KKP Dumai, dalam hal ini KKP Dumai tidak memungut redistribusi diluar ketentuan yang ada dalam melakukan pembayaran jasa pemeriksaan sanitasi kapal.

#### **g. Security**

Keamanan adalah keamanan dalam arti bebas dari bahaya, risiko, dan kecurigaan, serta proses dan hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan hokum yang pasti. Hal ini diungkapkan bahwa:

*“Lingkungan kantor selama ini aman dan nyaman setiap agen kapal yang mengurus pemeriksaan sanitasi kapal semuanya nyaman,,mereka datang tanpa rasa takut atau ragu-ragu”*(Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga disampaikan pengguna layanan di KKP Dumai, bahwa:

*“Masuk ke kantor, dilayani, diproses sudah nyaman aja ngak ada keraguan masuk ke dalam kantornya, security ngak banyak tanya-tanya mereka sudah hapal wajah kami”*(Wawancara dengan Pak Imran 16 Juli 2023 jam 12.00WIB)

Dapat disimpulkan bahwa kualitas *security* atau keamanan yang ada di KKP Dumai sudah bagus sehingga terjamin untuk keselamatan pengguna layanan. Dimana dalam lingkungan yang nyaman dan aman tidak pernah ada kejadian yang meresahkan atau dapat menimbulkan risiko yang berbahaya bagi pengguna jasa. Sehingga pengguna jasa dalam menerima pelayanan pemeriksaan sanitasi kapal di Kantor Kesehatan Pelabuhan merasa nyaman dan aman berada di lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai.

#### **h. Akses**

Akses mengacu pada akses individu ke objek atau lingkungan layanan. Akses online memfasilitasi pemberian layanan KKP Dumai sudah menerapkan sistem online sejak 2018 semua sudah terkoneksi antar instansi yang terkait.

*“Karena semua sudah sistem online dan bayar billing tersambung dengan simponi semua sudah semakin mudah semenjak semua terkoneksi...nah kendalanya kalau mati lampu atau gangguan jaringan”*(Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal ini juga di ungkapkan oleh pengguna layanan, bahwa:

*“Sudah online semua, harus hati-hati inputnya kadang salah input pelabuhan atau salah billing ini, yang buat susah, harus ikut perkembangannya”*(Wawancara dengan Pak Abdul Gani, 5 Juli 2023 jam 11:30WIB)

Dari hasil yang ditemukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas akses pada pelayanan di KKP Dumai sudah cukup bagus, dimana masyarakat sudah dengan mudah dalam mengakses informasi terkait pelaksanaan pelayanan karena KKP sudah memanfaatkan teknologi dengan menggunakan aplikasi SRIKANDI untuk memudahkan layanan. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada pengguna layanan.

#### **i. Communication**

Pelayanan yang baik tergantung pada bagaimana komunikasi terjadi antara agen dan pengguna jasa. Sikap penyedia jasa mendengarkan suara, harapan,

dan permintaan pelanggan, serta sikap menyampaikan informasi baru.. Hal ini diungkapkan bahwa:

*“Komunikasi petugas dengan agen kapal, selama ini cukup baik karena kegiatan pemeriksaan sanitasi kapal ini merupakan kegiatan rutin, apa apa yang diarahkan petugas agen kapal sudah tanggap langsung”*(wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si pada tanggal 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal senada juga disampikan oleh beberapa informan

*“Cukup baik kami sudah mengerti ,,karena pemeriksaan sanitasi kapal ini biasa dilakukan jadi kami sudah mengerti saja arahan dari petugas”*(Wawancara dengan Pak Faisal, 22 Juli 2023 jam 11:00WIB)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan di KKP Kelas II Dumai, secara kualitas sudah cukup bagus. Dimana diantara keduanya tidak akan terlepas dari segi komunikasi satu sama lain terkait pemeriksaan sanitasi di kapal. Komunikasi tersebut dilakukan agar awak kapal mau mengikuti arahan yang diberikan oleh petugas sehingga harus dibangun komunikasi yang bagus.

#### **j. *Understanding the Costumer***

*Understanding the customer* merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh petugas layanan dalam memahami maksud pengguna layanan. Dimana biasanya memahami pengguna terkadang hal yang sulit, karena adanya ketidak jelasan apa yang diinginkan. Namun, sebagai petugas mau tidak mau sebagai petugas harus mampu memahami keinginan pengguna layanan tersebut.

*“Disitu kapal mau berangkat...mereka baru membuat permohonan kami tetap layani tapi kira-kira waktunya tak cukup,kami berikan arahan untuk membuat pada pelabuhan berikutnya”* (wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga diungkap dengan pengguna layanan, bahwa:

*“Selama ini cukup baik,petugas selalu memahami maksud dan tujuan kami seandainya masih ada berkas-berkas yang belum kami lengkapi,bisa dilengkapi saat on proses pemeriksaan sanitasi kapal”* (Wawancara dengan Pak Faisal, 22 Juli 2023 jam 11:00WIB)

Berdasarkan penelitian tentang 'pemahaman pelanggan', kemampuan memahami pelanggan berarti memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik yang ditemukan di KKP Dumai. Dari segi kualitas, pemahaman pelanggan sangat baik.

## **2. Faktor Penghambat Dalam Pemberian Pelayanan Pemeriksaan Sanitasin Kapal Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai**

### **a. Sarana dan Prasana Masih Belum Lengkap**

Petugas juga akan lebih mudah dan efektif dengan melakukan pekerjaan serta merasa nyaman di tempat kerjanya apabila sarana dan prasarana yang telah dipenuhi

*“Pekerjaan akan jadi lama jika terjadi pemadaman listrik,,penginputan secara online tidak dapat dilakukan, menunggu sampai listrik nyala lagi, genset ada tapi sudah lama rusak belum diperbaiki.”*(Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 21 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal serupa juga dikatan informan yang lain, bahwa:

*“Terjadi gangguan jaringan internet, sehingga proses online permintaan pemeriksaan sanitasi kapal terganggu,pernah juga aplikasi yang eror dan kalau*

*ada yang salah permohonannya kami harus perbaiki dikantor karena sekarang tidak ada lagi komputer di loby*”(Wawancara dengan sdr Abdul Gani, 10 Juli 2023 jam 16:20)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan kualitas pelayanan pemeriksaan sanitasi di KKP Dumai adalah belum terpenuhinya sarana dan prasarana yang menjadi pendukung penting dalam memaksimalkan petugas dalam memberikan pelayanan. Dimana masih ditemukannya gangguan-gangguan seperti jaringan internet, masalah listrik dan masalah prasarana lainnya sehingga membuat pelayanan terganggu.

#### **b. Sumber Daya Manusia Yang Masih Kurang**

Di Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai masih kurang akan sumber daya manusianya karena yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan di KKP tersebut haruslah memiliki banyak orang yang berpotensi dan berpengalaman dalam bidangnya masing-masing.

*“Substansi PRL berjumlah 5 orang termasuk saya. memang kurang jika permohonan pada hari itu banyak harus bergantian turunnya”itu sebelum adanya edaran kepala kantor*” (Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si, 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan kualitas pelayanan pemeriksaan sanitasi di KKP Dumai adalah masih kurangnya sumber daya manusia (SDM). Dimana sebagai kantor pelayanan selain memiliki skill yang berkualitas, juga harus disesuaikan dengan jumlah petugas yang mengemban tanggung jawab tersebut dalam melakukan pelayanan. Karena keterbatasan jumlah SDM KKP Dumai dalam pemeriksaan kapal merupakan salah satu penyebab lambatnya pelayanan yang diberikan.

#### **c. Tenaga petugas KPP Dumai Yang Masih Kurang Responsiveness (Daya Tanggap)**

Sikap profesionalitas yang harus ditunjukkan petugas di Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai haruslah memiliki daya tanggap yang cepat dalam bekerja, dapat membaca situasi dan kondisi dilapangan serta kesadaran akan kepuasan pelanggan menjadi unsur utamanya adalah memberikan pelayanan prima. Hal ini diungkapkan bahwa:

*“Terkadang yang menjadi hambatan adalah menghubungi petugas karena pemeriksaan sanitasi kapal ini adalah tim jadi harus dihubungi satu-satu,,kan mereka tidak stand by dikantor ini sering terjadi pada hari libur atau bukan jam kerja”* (Wawancara dengan Pak Faisal 22 Juli 2023 jam 11:30WIB)

Hasil wawancara dengan petugas pemeriksaan

*“Pada hari libur kami petugas tidak stand by dikantor jika ada permohonan kami dihubungi oleh agen kapal, ”*(Wawancara dengan sdr Abdul Gani, 10 Juli 2023 jam 16:20)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan kualitas pelayanan pemeriksaan sanitasi di KKP Dumai adalah responsivitas dari petugas yang lambat. Dikarenakan awak kapal menghubungi tidak sesuai dengan jadwal kerja petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai.

### **3. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Sanitasi Kapal**

Karena fasilitas kantor beroperasi, infrastruktur sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa adanya perlengkapan yang memadai, aparat kepolisian tidak dapat menjalankan tugas atau menjalankan tugasnya dengan maksimal. Hal ini akan membantu meminimalisir kesalahan yang terjadi pada saat Anda bekerja. Hal ini diungkapkan seperti ini:

*“Kita menambah beberapa alat-alat yang dibutuhkan, biar saat kita melakukan pemeriksaan lebih efektif dan akuratlah.”* (Wawancara dengan Pak Abdi Candra, SKM, M.Si 11 Juli 2023 jam 16:10 WIB)

Hal ini diungkapkan bahwa:

*“Kita memajang SOP pada tempat-tempat yang dapat dilihat dan dibaca oleh petugas sama awak kapal juga”.* (Wawancara dengan Pak Amzal, SKM, 25 Juli 2023 jam 10:10 WIB)

Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing dengan melibatkan fungsional yang terkait disubsidi yang lain.

*“Belajar dari yang kemarin karena ada yang mau layanan bukan dihari kerja, jadi kita membuat layanan via online di aplikasi Srikandi”.* (Wawancara dengan Pak Amzal, SKM, 25 Juli 2023 jam 10:10 WIB)

Berdasarkan upaya yang dilakukan pihak Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. pihak KKP Dumai membuat beberapa upaya yakni dengan menambah fasilitas untuk pemeriksaan sanitasi terutama alat-alat yang menjadi penunjang utama dalam pemeriksaan, kemudian KKP juga memasang SOP secara jelas untuk memudahkan pengguna layanan dapat mengetahui segala macam prosedur yang ada, lalu KKP juga harus selalu stand by dalam melakukan layanan meskipun hanya dengan layanan via online.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey kualitas pelayanan pemeriksaan sanitasi kapal pada Otoritas Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai yaitu: 1) Dilihat dari kualitas fisik, KKP telah membangun gedung baru yang nyaman bagi pengguna, namun pelayanannya tidak diberikan. Ternyata tidak ada. Hal ini disebabkan peralatan pemeriksaan yang belum didukung dan masih kurang optimal. 2) Kualitas handal, KKP telah menyusun rencana piket untuk memaksimalkan pelayanan, namun petugas masih belum mampu menyelesaikan pelayanan sesuai SOP. 3) Kualitas daya tanggap, yaitu Staf melayani pelanggan dengan sopan. 4) Kualitas kompetensi, staf mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan. 5) Kualitas kesopanan yang memungkinkan staf memberikan pelayanan ramah dan bersahabat. 6) Kualitas Keandalan, Petugas tidak akan melakukan pelayanan melebihi SOP yang berlaku. 7) Kualitas Keamanan, KKP memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pengguna Layanan. 8) Kualitas akses yang tersedia bagi pengguna layanan, karena layanan dapat diberikan secara online. 9) Kualitas Komunikasi, Pengguna bersedia mengikuti instruksi personel karena komunikasi yang baik. 10) Kualitas pemahaman pelanggan, staf dapat memahami pengguna jasa. Faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan pemeriksaan sanitasi kapal di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Dumai adalah kurangnya sarana dan prasarana yang menjadi penunjang penting dalam memaksimalkan pemberian pelayanan oleh petugas.

Menurut pejabat KKP, sumber daya manusia (SDM) masih kurang, dan kemampuan saya dalam menyikapinya masih kurang. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di KKP antara lain dengan meningkatkan sumber daya manusia melalui penambahan kebutuhan sarana dan prasarana, menampilkan SOP yang dapat dilihat oleh staf dan pengguna layanan, serta penempatan staf tambahan oleh Kementerian Kesehatan Masu. Tergantung pada bidang keahliannya, kami melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan fungsi zat lain. Meningkatkan kesadaran di kalangan PNS, khususnya pada hari libur nasional, termasuk penggunaan layanan.

#### **REFERENSI**

- Berry, L. . (1983). *Relationship Marketing:Emerging Perspective on Service Marketing*. American Marketing Association.
- Ehler. (1986). *Municipal and Rural Sanitation', in 6th Edition*. Mc Graw Hill Book.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Revisi)*. Gava Media.
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Genesindo.
- Mayarni, N. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru*. 11 (2).
- Saefullah, E. T. S. dan K. (2008). *Pengantar Manajemen*. Kencana Prenada Media Group.
- Sapru, R. K. (2009). *Public Policy : Formulation, Implementation And Evaluation*.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- WHO. (2005). *International Health Regulation*. (DitJen P2P, Ed.). Kemenkes RI.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. CV Cutra Media.