

Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kapal Dalam Karantina Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai

Jumani*¹, Meyzi Herianto², Hasim As'ari³

¹²³Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Riau

Korespondensi : jutomo1976@gmail.com

Abstrak

Salah satu fungsi dari kantor kesehatan pelabuhan adalah pemeriksaan kedatangan kapal dalam karantina (*In Clearance*). Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 06 Tahun 2018 tentang kekarantinaaan kesehatan. kegiatan Kekarantinaaan Kesehatan di Pintu Masuk dan diwilayah dilakukan melalui kegiatan pengamatan penyakit dan Faktor Risiko Kesehatan Masyarakat terhadap Alat Angkut, orang, Barang, dan/ataulingkungan, serta respons terhadap Kedaruratan Kesehatan Masyarakat dalam bentuk tindakan Kekarantinaaan Kesehatan. Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah Menganalisis kualitas pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pemberian pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai. Informen dalam penelitian ini antar lain adalah kepala kantor kesehatan pelabuhan kelas III Dumai atau yang mewakili, Kepala Seksi PKSE Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai, ketua asosiasi keagenan kapal serta agen kapal yang ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina. Dengan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kapal Dalam Karantina Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai telah baik dan di analisa dari 5 indikator yaitu Tangibles, Emphaty, Reliablity, Respinsiveness, Assurance serta hambatan dari pelaksanaan pemeriksaan kapal dalam karantina Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai Kelas III Dumai adalah petugas yang kurang kompeten dalam menjalankan tugas, serta Tenaha SDM yang masih kurang dan kurangnya koordinasi antara petugas dan kapal dan sarasa prasarana pemeriksaan yang masih belum memadai.

Kata kunci: Karantina Kesehatan, Kedatangan, Pelayanan.

Abstract

One of the functions of the port health office is checking the arrival of ships in quarantine (*In Clearance*). This is in accordance with Law Number 06 of 2018 regarding health quarantine. Health Quarantine activities at Entrances and in the region are carried out through observation of diseases and Public Health Risk Factors for Transport Equipment, people, Goods, and/or the environment, as well as responses to Public Health Emergency in the form of Health Quarantine actions. The purpose of this research is to analyze the quality of inspection services for ships in quarantine. To identify the inhibiting factors in providing inspection services for ships in quarantine at the Dumai Class III Port Health Office. This research was conducted at the Dumai Class III Port Health Office. The informants in this study included the head of the Dumai class III port health office or his representative, the PKSE Section Head of the Dumai Class III Port Health Office, the chairman of the ship agency association and ship agents who participated in the implementation of ship inspection services in quarantine. With the results of the study that the Quality of Service for Inspection of Ships in Quarantine at the Dumai Class III Port Health Office was good and analyzed from 5 indicators, namely Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance and obstacles from carrying out inspections of ships in quarantine at the Dumai Port Health Office Class III Dumai. are officers who are less competent in carrying out their duties, as well as inadequate human resources and lack of coordination between officers and ships and inadequate inspection infrastructure.

Keyword: Health Quarantine, Arrival, Service.

1. PENDAHULUAN

Guna mengantisipasi ancaman penyakit tersebut, Indonesia melalui Kantor Kesehatan Pelabuhan adalah unit pelaksana teknis Departemen Kesehatan yang bertanggungjawab kepada Direktorat Jenderal PP-PL mengemban tugas pokok dan fungsi dalam mencegah masuknya penyakit karantina dan penyakit menular berpotensi wabah, dituntut mampu menangkal resiko kesehatan yang mungkin masuk dari negara lain dengan melakukan tindakan pemeriksaan tanpa menghambat perjalanan dan perdagangan.

Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang melapor kepada Departemen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P), bertanggung jawab dan melaksanakan tugasnya. Fungsi Dinas Kesehatan sesuai dengan Permenkes RI Tahun 2008 No. 356 diubah dengan Permenkes RI Tahun 2011 tentang struktur organisasi dan tata kerja kepelabuhanan

Provinsi Riau terdiri dari beberapa Kabupaten yang merupakan daerah berada pada aliran sungai besar sehingga mobilisasi orang sangat mudah dilakukan dari satu daerah ke daerah lainnya. Hal ini juga merupakan suatu resiko untuk terjadinya penyebaran penyakit dengan cepat. Selanjutnya sebagai kota yang berkembang, banyak Investor datang untuk membangun di Kota Dumai sehingga pembangunan ini juga mempengaruhi kegiatan pelabuhan dan perkapalan di Kota Dumai.

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis dari Direktorat Jenderal PP dan PL, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai juga mempunyai kegiatan-kegiatan untuk mensukseskan program-program dari Dirjen PP dan PL. dan untuk mensukseskan pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai melakukan tugas dan fungsi antara lain melakukan pencegahan masuk dan keluarnya penyakit, penyakit berpotensi wabah, surveilans epidemiologi, kekarantinaan, pengendalian dampak kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan terbatas, pengawasan OMKABA (Obat, Makanan, Kosmetik, Alat kesehatan dan Bahan Adiktif lainnya), pengamanan penyakit baru dan penyakit yang muncul kembali, bioterorisme unsur biologi, kimia, radiasi di wilayah kerja baik pelabuhan laut, bandara dan pos lintas batas darat.

Pelaksanaan tugas dan fungsi kantor kesehatan pelabuhan tersebut meliputi :

1. Pelaksanaan kekarantinaan
2. Pelaksanaan pelayanan kesehatan
3. Pelaksanaan pengendalian risiko lingkungan di bandara, pelabuhan, dan lintas batas darat negara
4. Pelaksanaan pengamatan penyakit, penyakit potensial wabah penyakit baru, dan penyakit yang muncul kembali
5. Pelaksanaan pengamanan radiasi pengion dan non pengion, biologi, dan kimia
6. Pelaksanaan sentra/ simpul jejaring surveillans epidemiologi sesuai penyakit yang berkaitan dengan lalu lintas nasional, regional, dan internasional
7. Pelaksanaan, fasilitasi, dan advokasi kesiapsiagaan serta penanggulangan Kejadian Luar Biasa (KLB) dan bencana bidang kesehatan, serta kesehatan matra termasuk penyelenggaraan kesehatan haji/umrah dan perpindahan penduduk

Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 06 Tahun 2018 tentang kekarantinaan kesehatan. Pada Undang-undang tersebut dinyatakan bahwa kegiatan Kekarantinaan Kesehatan di Pintu Masuk dan diwilayah dilakukan melalui kegiatan pengamatan penyakit dan Faktor Risiko Kesehatan Masyarakat terhadap Alat Angkut, orang, Barang, dan/atau lingkungan, serta respons terhadap Kedaruratan Kesehatan Masyarakat dalam bentuk tindakan Kekarantinaan Kesehatan.

Pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina dilaksanakan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2348 Tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan. Pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina sesuai dengan peraturan

yaitu kapal laut yang berasal dari luar negeri dan dari daerah terjangkit suatu penyakit menular yang dapat mengakibatkan kedaruratan kesehatan masyarakat.

2. METODE

Penelitian mengenai pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai. Adapun yang menjadi alasan penulis memilih lokasi penelitian yaitu Karena Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai merupakan instansi yang bertujuan melaksanakan kegiatan Program Pencegahan dan Pengendalian Penyakit yang memiliki sasaran strategis yaitu meningkatkan penyelenggaraan program pencegahan dan pengendalian penyakit di pintu masuk negara. Karena Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai masih ditemukan beberapa masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina sehingga penulis menganggap perlu untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pemeriksaan kapal yang dilakukan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai. Informan dalam penelitian ini antar lain adalah kepala kantor kesehatan pelabuhan kelas III Dumai atau yang mewakili, Kepala Seksi PKSE Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai, ketua asosiasi keagenan kapal serta agen kapal yang ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Kekarantinaan Kesehatan pada Keberangkatan Kapal di KKP Kelas III Dumai .

Pengoperasian kapal yang akan telah mengikuti manajemen keselamatan awak kapal yang memiliki sertifikat serta penanda yang membuktikan bahwa setiap bagian kapal yang masuk memiliki kualifikasi dan telah Sesuai dengan standar standar yang berlaku. Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai sebagai bagian dalam pelayanan pemeriksaan kapal untuk karantina kesehatan pola kerja dan programnya juga harus diikuti Sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dalam kegiatan Kantor Kesehatan Pelabuhan di pintu masuk negara berdasarkan standar operasional prosedur nasional yang telah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bahwa Setiap agen-agen kapal yang masuk harus memenuhi syarat dan membuat surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan serta dari kan KPP Dumai akan memeriksa kapal dan melakukan pengecekan terhadap bukti registrasi serta kondisi kapal yang akan masuk. kualitas pelayanan dan ini sangat penting karena akan menjaga konsistensi serta komitmen para petugas pemeriksa dan agen kapal agar tetap selalu patuh pada peraturan yang telah ditetapkan.

Berikut adalah pembahasan dari kualitas pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina pada Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas III Dumai yang akan dibahas Dengan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dijabarkan zeithaml sebagai berikut.

1 Dimensi *Tangible*

Tangible merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan serta para pegawai dengan mengutamakan kualitas serta hal yang dapat dirasakan langsung kepada para pelanggan dan pegawai. Tujuan dari teknobos yaitu memberikan pelayanan prima agar bisa langsung dirasakan dan terlihat agar memberikan pengalaman nyata kepada para stakeholder yang terkait pada perusahaan tersebut. dalam hal ini indikator yang sangat penting dalam kualitas dari pelayanan

perusahaan tersebut yaitu memberikan dampak nyata dalam bentuk fisik maupun jasa sehingga para pelanggan ataupun stakeholder yang terkait dengan perusahaan tersebut memberikan dampak timbal balik secara positif kepada KPP Dumai. Pengoperasian kapal yang akan telah mengikuti manajemen keselamatan awak kapal yang memiliki sertifikat serta penanda yang membuktikan bahwa setiap bagian kapal yang masuk memiliki kualifikasi dan telah Sesuai dengan standar standar yang berlaku. Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai sebagai bagian dalam pelayanan pemeriksaan kapal untuk karantina kesehatan pola kerja dan programnya juga harus diikuti Sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dalam kegiatan Kantor Kesehatan Pelabuhan di pintu masuk negara berdasarkan standar operasional prosedur nasional yang telah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bahwa Setiap agen-agen kapal yang masuk harus memenuhi syarat dan membuat surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan serta dari kan KPP Dumai akan memeriksa kapal dan melakukan pengecekan terhadap bukti registrasi serta kondisi kapal yang akan masuk. kualitas pelayanan dan ini sangat penting karena akan menjaga konsistensi serta komitmen para petugas pemeriksa dan agen kapal agar tetap selalu patuh pada peraturan yang telah ditetapkan.

Petugas dari Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas II Dumai telah berpenampilan rapi dan profesional karena petugas yang telah ditentukan sebelumnya diberikan pelatihan yakni service excellent. namun memang yang menjadi perhatian dari kepala kantor KPP Dumai yakni juga Ada petugas yang berpenampilan biasa saja seperti baju yang tidak dimasukkan serta dikancing namun di atas tidak dikancingkan Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berupa penampilan para petugas diperhatikan namun memang masih ada beberapa yang tidak mengikuti peraturan yang telah ada.

2 Dimensi *Empathy*

Dimensi empathy merupakan kondisi mental agar seseorang dapat merasakan dan menempatkan dirinya dalam suatu perasaan yang sama dengan orang lain hal ini agar menjadi kesamaan dan mewujudkan perasaan yang tulus kepada sehingga perasaan dapat disampaikan dan ditanamkan juga kepada semua karyawan dan para agen pelayaran yang binatang untuk di awasi dan diperiksa melalui kedatangan kapal di Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai . Dimensi empati juga akan menunjukkan kepuasan dari orang yang telah melayani dan memberikan pelayanan hal ini juga berkaitan erat dengan perhatian dan sikap yang diberikan para petugas kantor Kesehatan Pelabuhan untuk membantu dan mengetahui kebutuhan serta keinginan dari agen kapal sehingga para pelanggan atau agent portal tidak ragu untuk memberikan timbal balik kepada petugas terkait dengan kepuasan yang telah mereka rasakan sehingga hal ini bisa menghasilkan evaluasi yang baik karena para pelanggan atau agen pelayaran merasa lebih dekat dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. petugas kesehatan yang mengawasi agen pelayaran yakni salah satunya dengan melakukan Respon yang tepat atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dari agen kapal yang diperiksa karena ini juga sebagai salah satu cara untuk mengingatkan persyaratan-persyaratan yang akan disiapkan dalam pemeriksaan kapal ketika karantina kesehatan dilakukan Contohnya yaitu mengingatkan agar melakukan online permintaan pemeriksaan kapal ke dalam aplikasi sinkarkes sebelum bertugas melakukan pemeriksaan. dalam menjawab semua permasalahan-permasalahan yang dirasakan oleh para agen pelayaran ini para petugas juga mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang baik dengan cara rekapan yang sopan sesuai dengan tata karma.

3 Dimensi *Realibility*

Dimensi dari ability merupakan kemampuan yang diberikan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada agen pelayaran serta stakeholder yang terkait untuk pemeriksaan kapal. pelayanan yang diberikan oleh KKP Dumai merupakan hal yang diusahakan agar semua proses Administrasi dalam pengawasan kapal yang masuk dapat berjalan dengan lancar dan cepat sehingga dapat

menyesuaikan ketepatan waktu pelaksanaan serta jadwal yang telah ditentukan dalam pengecekan dan pengurusan dokumen kapal yang masuk.

Dalam memberikan kepastian jadwal pelayanan dari pemeriksaan kapal karantina kesehatan terhadap keagenan kapal maka Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas II Dumai membuat sebuah jadwal dan pemeriksaan kapal setiap bulannya dan dilakukan pada setiap akhir bulan sehingga jadwal yang telah dibagikan kepada kakek dan kapal dapat dimengerti serta dapat disesuaikan oleh keagenan kapal. hal-hal terkait perubahan waktu dan jadwal dari pemeriksaan kapal biasanya akan diberitahukan lewat sosial media atau lewat online untuk memudahkan informasi agar tercapai kan dengan cepat seperti disampaikan dalam WhatsApp Group keagenan kapal dan hal ini juga selalu diulang dan diingatkan kepada petugas pada setiap satu hingga dua jam sebelum kapal berlabuh agar memberitahukan kepada petugas pemeriksa untuk dapat bersiap-siap

Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan kepada agen pelayaran dari Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas II Dumai juga telah diterapkan dan juga diberitahukan karena pembayaran pemeriksaan telah ditetapkan sejak akhir tahun 2019. pembayaran pemeriksaan kapal juga disesuaikan dengan besaran kapal ini pembayaran pnbp dari pengecekan kapal dibayarkan sesuai dengan struktur dan peraturan tertentu. hal ini juga terlihat agar para petugas pengawas tidak dapat melakukan korupsi atau kecurangan dalam pembayaran sesuai dengan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani. dalam penentuan wbk dan wbbm haruslah sesuai dengan target-target dan prioritas yang relevan hal ini juga sesuai dengan tujuan pembangunan yang di ingin dicapai dalam tiap-tiap kegiatan program serta inovasi dalam rangka mempercepat proses perubahan serta membawa dampak menuju ke arah lebih baik

4 Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness merupakan ketanggapan yang ditunjukkan oleh para petugas Pengecekan di Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas III Dumai dalam merespon semua pertanyaan dan kebutuhan yang diinginkan oleh para agen pelayaran serta stakeholder yang terkait hal ini juga biasanya telah disampaikan kepada agen pelayaran agar memahami segala kebutuhan yang disiapkan sebelum masuk ke dalam daerah zona pekerjaan dari KPP Dumai. Dimensi kepuasan yang ditekankan dari *responsiveness* ini yaitu respon cepat yang diharapkan kepada para pelanggan atau para agen pelayaran oleh petugas pemeriksaan di KPP Dumai agar KPP Dumai dapat menunjukkan kemampuan dan pelayanan terbaik dari Respon yang telah diberikan. jika mengalami perubahan dari persiapan atau jadwal yang cepat maka *responsiveness* akan menunjukkan profesionalitas dan kualitas dari KPP Dumai untuk memberikan informasi dan menyelesaikan gangguan teknis yang terjadi. hal ini juga menunjukkan cara KPP lumayan dalam menyelesaikan permasalahan serta dapat menemukan solusi yang baik dan tidak merugikan dari kedua belah pihak.

Kemampuan petugas dalam membantu memberikan pelayanan kepada para pelanggan atau agen pelayaran dalam pemeriksaan kapal saat karantina dilakukan yakni membantu para agen kapal dengan mempersiapkan Kurang lebih 3 orang personel yang bersiaga setiap harinya dan hal ini juga disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi mereka dengan kompetensi yang berbeda-beda. saat arahan masuk serta informasi yang datang dari agen pelayaran untuk masuk ke wilayah KPP dumai dan membuat permohonan izin maka setiap personal bertugas pada bidangnya masing-masing dan hal ini memudahkan pengurusan serta respon dari persiapan pemeriksaan dan penerbitan dokumen dapat cepat dilakukan karena sistem pembagian kerja yang membuat perizinan tidak menumpuk.

5 Dimensi *Assurance*

Dimensi *experience* merupakan dimensi dengan kepuasan pelanggan lainnya yakni Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai yang memberikan jaminan kepastian atau asuransi kepada para pelanggan

atau agen pelayaran serta stakeholder yang terkait dalam memperoleh pelayanan yang disiapkan asuransi ini juga akan terbangun dari kepercayaan setiap take holder karena petugas dari KPP Dumai menunjukkan profesionalitas mereka dalam melakukan pekerjaan. pentingnya kepastian atau keyakinan yang di berikan oleh para petugas KPP Dumai kepada agen pelayaran merupakan hal yang mutlak harus di lakukan karena hal ini akan menunjukkan kepercayaan serta kepuasan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh petugas KPP Dumai .

Faktor penghambat dalam pemberian pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai

Adapun yang menjadi faktor penghambat lapangan yang dirasakan oleh beberapa informan setelah penulis analisa dalam melakukan pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina di Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas III Dumai adalah sebagai berikut.

1. Sumber Daya Manusia yang masih kurang

Petugas juga harus mampu menyelesaikan permasalahan-permasalahan mengenai fungsinya mereka masing-masing Adapun bangsa administrasi kesehatan, dan teknis lapangan sehingga Tingkat kemampuan petugas juga harusnya semakin membaik serta perekrutan yang harus disesuaikan dengan tingkat pendidikan yang dibutuhkan karena sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat krusial bagi Kantor Kesehatan Pelabuhan khususnya agar memiliki daya saing yang tinggi dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat karena KPP Dumai yang berhubungan langsung dengan sosial dan baik dan tidak dalam negeri maupun luar negeri atau internasional harus selalu profesional dalam menjalankan tugasnya agar tidak disepelekan oleh organ yang lain seperti agen pelayaran.

2. Sarana dan prasana masih belum dilengkapi

Mengenai pengadaan peralatan dan perlengkapan pemeriksaan yang harus dipenuhi oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai yaitu harus direncanakan secara matang karena pekerjaan dari pemerintah bila tidak direncanakan secara matang akan terkunci dan menunggu pengadaan tahun berikutnya paling ini juga telah disiapkan kepada pimpinan kantor KPP Dumai melalui perencanaan penggunaan pengembangan kantor lewat musyawarah yang dilakukan sebelum diajukan ke Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada setiap tahunnya. Sarana lain yang telah disiapkan yang merupakan suatu keunggulan tersendiri yaitu aplikasi Disnaker yang memudahkan para agen pelayaran untuk membuat dokumen perizinan baik itu kedatangan maupun keberangkatan kapal namun dari aplikasi yang digunakan terkadang permasalahan jaringan menjadi kendala khusus karena aplikasi tersebut terkadang tidak bisa diakses padahal perizinan yang harus dilakukan dengan cepat menjadi terkendala sehingga pengiriman syarat-syarat dokumen untuk pengurusan perizinan menjadi lambat disampaikan kepada petugas KPP Dumai.

3. Tenaga petugas KPP yang masih kurang kompeten

Dalam melakukan pekerjaan di Kantor Kesehatan Pelabuhan menaik yang pada saat ini memiliki kendala yaitu kurangnya sumber daya manusia jika dirinya juga dengan kendala kurangnya tenaga sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan tugas. pengembangan kompetensi juga harus dilakukan agar kualitas dari KPP Dumai tidak dilakukan serta tidak disepelekan seperti tingkat pendidikan serta pengalaman dari para petugas di Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai serta pentingnya untuk upgrade ilmu melalui pelatihan kepada para pegawai yang dipilih secara khusus agar lebih produktif serta dapat mampu berinisiatif dan lebih kreatif dalam mengerjakan pekerjaannya. pelaksanaan pengawasan serta penerimaan kedatangan kapal bahwa para petugas yang terkadang sulit dihubungi ketika malam hari pelaksanaan pemeriksaan karena pada petugas yang tidak standby seperti HP yang mati ataupun alat komunikasi yang tersedia sehingga para agen pelayaran sulit untuk menghubungi petugas yang stand by di kantor.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina pada Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas III Dumai memiliki kesimpulan sebagai berikut Kualitas pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai Dalam hal ini yang akan dibahas Dengan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dijabarkan zeithaml sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible*

Kantor Kesehatan Pelabuhan atau KPP sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Direktorat Jenderal pengendalian penyakit dan penyehatan lingkungan. Para petugas di KPP Dumai telah berpakaian rapi dan menunjukkan sikap yang sopan sehingga para agen kapal dan media puas dengan pelayanan tersebut.

2. Dimensi *Empathy*

Profesionalitas yang Tunjukkan agen pelayaran dalam hal empati sudah cukup baik karena para agen dan para petugas memberikan kenyamanan dan rasa aman sehingga setiap agen yang akan mengurus perizinan di KPP Dumai merasakan puas dan mendapatkan kemudahan dalam pengurusan perizinan tersebut

3. Dimensi *Realibility*

KPP Dumai merupakan hal yang diusahakan agar semua proses Administrasi dalam pengawasan kapal yang masuk dapat berjalan dengan lancar dan cepat sehingga dapat menyesuaikan ketepatan waktu pelaksanaan serta jadwal yang telah ditentukan dalam pengecekan dan pengurusan dokumen kapal yang masuk. Hal ini telah dilakukan dengan baik karena KPP Dumai bersama dengan agen pelayaran telah menjalin komunikasi serta saling keterbukaan jika membutuhkan informasi terkait jadwal petugas piket di KPP Dumai.

4. Dimensi *Responsiveness*

Respon cepat yang diharapkan kepada para pelanggan atau para agen pelayaran oleh petugas pemeriksaan di KPP Dumai agar KPP Dumai dapat menunjukkan kemampuan dan pelayanan terbaik dari Respon yang telah diberikan. jika mengalami perubahan dari persiapan atau jadwal yang cepat maka responsiveness akan menunjukkan profesionalitas dan kualitas dari KPP Dumai untuk memberikan informasi dan menyelesaikan gangguan teknis yang terjadi.

5. Dimensi *Assurance*

Kantor Kesehatan Pelabuhan Dumai yang telah memberikan jaminan kepastian atau asuransi kepada para pelanggan atau agen pelayaran serta stakeholder yang terkait serta memberikan kepuasan kepada agen pelayaran. Yang disiapkan asuransi ini juga akan terbangun dari kepercayaan setiap take holder karena petugas dari KPP Dumai menunjukkan profesionalitas mereka dalam melakukan pekerjaan.

Faktor penghambat dalam pemberian pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai

Adapun yang menjadi faktor penghambat lapangan yang dirasakan oleh beberapa informan setelah penulis analisa dalam melakukan pelayanan pemeriksaan kapal dalam karantina di Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas III Dumai adalah sebagai berikut.

1. Sumber Daya Manusia yang masih kurang
2. Sarana dan prasana masih belum dilengkapi
3. Tenaga petugas KPP yang masih kurang kompeten.

5. SARAN

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti dalam mengkaji penelitian kali ini adalah :

1. Meningkatkan jumlah Sumber Daya Manusia agar lebih lengkap dengan variasi kebutuhan yang diinginkan di KPP Kelas III Dumai agar mudah dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
2. Meningkatkan kompetensi pegawai dengan mengadakan pelatihan pengembangan kompetensi dan mengadakan reward kepada setiap pegawai terbaik agar munculnya semangat bekerja.
3. Mencukupi fasilitas dan kebutuhan sarana dan prasarana kantor agar lebih baik dan lebih efektif dalam melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang maksimal dan waktu yang lebih singkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta: Erlangga.
- [2] Ardyana, MiarAstuti, (2015), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak (Studi Pada Jasa Pemanduan Kapal)*, Universitas Negeri Surabaya.
- [3] Aulia, T. (2011). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt. Pelabuhan Indonesia Iv (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar". Skripsi. FakultasEkonomi, Universitas Hasanuddin Makassar.
- [4] Bastyan, E. (2017). *Analisa Kualitas Layanan Bongkar Muat Di Terminal Petikems Surabaya Dengan Metode SERVQUAL Dan QFD*, Tesis : Surabaya : Program Magister ManajemenTeknologi, InstitutTeknologiSepuluhNopember
- [5] Chakraborty, R & Majumdar, A. (2011), *Measuring Consumer Satisfaction In Health Care Sector: The Applicability Of Servqual*. *International Refereed Research Journal*. Vol.– II.
- [6] Endy S, (2018), *AnalisisKualitasLayananRumahSakit Ibu dan Anak Ananda Kota Lubuk Linggau Menggunakan Metode Servqual*.
- [7] Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai, (2020), *LaporanTahunan KKP Kelas III Dumai*
- [8] Komarudin.(2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Genesindo.
- [9] Ratminto. (2014). *Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [10] Utami dan Harahap. (2019). *Sosioantropologi Kesehatan, Integrasi Budaya dan Kesehatan*. Jakarta: Prenada media Group