



INTISARI

Kualitas pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi tantangan dalam upaya pengelolaan pelabuhan perikanan. Keberhasilan pengelolaan pelabuhan tergantung pada keberhasilan dalam hal memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna. Kualitas pelayanan tersebut tentu berhubungan langsung dengan kinerja pelabuhan dalam menunjang peran dan fungsinya sebagai pusat aktivitas perikanan dengan memberikan kepuasan bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui indikator-indikator pelayanan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP). Survei dilakukan terhadap 45 orang pengguna pelabuhan diantaranya: nelayan, pemilik kapal, pedagang dan pengolah ikan, pengelola Tempat Pelelangan Ikan, dan pengelola pelabuhan di PPP Sadeng pada Agustus – Oktober 2021. Analisis data dilakukan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketersediaan fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang diperoleh sebesar 86,84%. Tingkat kepuasan pengguna pelabuhan diperoleh sebesar 65,20%, termasuk dalam kategori cukup puas. Terdapat 6 atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mendapat prioritas perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu kecepatan petugas dalam merespon masalah; kemampuan cepat tanggap petugas dalam penanganan keluhan pengguna; kemampuan petugas dalam memberikan jaminan keamanan dalam memanfaatkan jasa; kebersihan, keteraturan, dan kenyamanan kondisi fisik pelabuhan; penataan fasilitas-fasilitas pelabuhan; serta kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan fasilitas pelabuhan. Peningkatan ketersediaan fasilitas perlu dilakukan terutama pada kelompok fasilitas fungsional, sedangkan peningkatan kualitas layanan harus berfokus pada aspek kemampuan cepat tanggap petugas dalam merespon masalah serta penanganan keluhan pengguna.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, PPP Sadeng, Kabupaten Gunungkidul



ABSTRACT

Ensuring high-quality service is one of the most difficult aspects of managing fishing ports. Its success depends on people getting the finest service possible. The port's prosperity is intimately tied to the quality of service given, which supports the port's role and function as a center for fishing activities. The study's goals were to measure user satisfaction with service quality and which service indicators needed modification and maintenance to improve service quality in the Coastal Fishing Port (PPP). A survey of 45 port users, including fishermen, ship owners, traders, and fish processors, as well as the Fish Auction Site Manager and the Port Manager, was conducted in PPP Sadeng from August to October 2021. The information was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Importance Performance Analysis (IPA). The study showed that availability of basic, functional, and supporting facilities was 86.84 percent. Users of the port were satisfied to a degree of 65.20 percent, which is considered fairly satisfied. In order to improve service quality, about six service attributes should be prioritized. The port personnel's ability to respond quickly to problems; the port personnel's responsiveness to users' complaints; the personnel's ability to provide security guarantees in using services; the cleanliness, orderliness, and comfort of the port physical condition; and the port facilities' arrangement, completeness, readiness, and cleanliness were among them. It was necessary to improve the provision of amenities, especially for the group of functional facilities. In the meantime, improving service quality should prioritize personnel reaction to problems and handling user complaints.

Keywords: Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Sadeng Coastal Fishing Port, Gunungkidul Regency.