

INTISARI

Peningkatan ekonomi suatu daerah diperlukan aspek transportasi yang menunjang baik transportasi di darat maupun di laut, maka dari itu diperlukan fasilitas transportasi yang memadai. Pelabuhan Nusantara Tahuna merupakan salah satu fasilitas utama transportasi laut yang ada di Kabupaten Kepulauan Sangihe. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa, baik secara fasilitas ataupun pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode *service quality* dan Standar pelayanan Minimum. Pengambilan sampel dan wawancara dilakukan di kantor syahbandar pelabuhan Nusantara Tahuna, dengan populasi 2295 penumpang, dengan menggunakan teori *roscoe* didapat pengambilan sampel sebanyak minimal 50 sampel, kemudian hasil penelitian dianalisis dan dibandingkan dengan Peraturan Menteri nomor 62 tahun 2019. Setelah itu dilakukan analisis *service quality* terhadap sampel yang ada dan dilakukan juga beberapa pengujian seperti pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Analisis *service quality* dilakukan untuk melihat gap yang ada antara *question* dan *hope* sedangkan pengujian dilakukan untuk melihat apakah data valid dan reliabel.

Dari hasil penelitian, sampel yang telah diambil dan diuji dengan pengujian validitas dan pengujian reliabel menunjukkan bahwa data sudah valid dan reliabel, dan analisis *service quality* menunjukkan dengan gap yang sangat kecil bahwa pengguna jasa pelabuhan sudah puas dengan fasilitas dan pelayanan yang ada. Sedangkan untuk hasil perbandingan antara Peraturan Menteri nomor 62 tahun 2019 menunjukkan bahwa fasilitas pelabuhan masih belum memenuhi dikarenakan masih ada beberapa fasilitas keselamatan, kesehatan, keamanan, dan kenyamanan yang belum memadai.

Kata Kunci: *Service Quality*, Standar Pelayanan Minimum, Fasilitas Pelabuhan Nusantara Tahuna

ABSTRACT

To increasing the economy of an area requires transportation aspects that support both land and sea transportation, therefore adequate transportation facilities are needed. Nusantara Port is one of the main sea transportation facilities in the Sangihe Islands Regency. This study aims to evaluate the performance of services provided by service providers, both in terms of facilities and services provided.

This study uses the method of service quality and Minimum service standards. Sampling and interviews were carried out at the harbor port office of Nusantara Tahuna, with a population of 2295 passengers, using the Roscoe theory, a minimum sample of 50 samples was obtained, then the research results were analyzed and compared with Ministerial Regulation number 62 of 2019. After that, service quality analysis was carried out on existing samples and also carried out several tests such as validity testing and reliability testing. Service quality analysis was conducted to see the gap between the question and hope, while the test was conducted to see whether the data was valid and reliable.

From the results of the study, samples that have been taken and tested by validity testing and reliable testing show that the data is valid and reliable, and service quality analysis shows with a very small gap that port service users are satisfied with the existing facilities and services. Meanwhile, the comparison between Ministerial Regulation number 62 of 2019 shows that port facilities still do not meet because there are still some inadequate safety, health, security and comfort facilities.

Keywords: *Service Quality, Minimum Service Standards, Nusantara Port Facilities Tahuna..*