

## ABSTRAK

**AHMAD IHSAN.** *Analisis Kepuasan Pelayanan Rakyat atas Kualitas Pelayanan Pelabuhan Karangantu Kabupaten Serang*” (dibimbing oleh Iin E. Mardiani ).

Sektor kelautan menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam kebijakan pembangunan nasional. Dengan demikian, Pelabuhan memegang peranan penting dalam pendistribusian barang. Dilatar belakangi kebijakan tersebut, peneliti melihat Pelabuhan Karangantu yang terletak diwilayah Kabupaten Serang Propinsi Banten dapat menjadi komoditi daerah dalam bidang penjualan jasa transportasi perdagangan lintas Pulau di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu Kabupaten Serang selama ini, dan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh Pelayanan Rakyat, serta faktor-faktor yang menentukan kepuasan Pelayanan Rakyat sehubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan Pelabuhan Karangantu Kabupaten Serang.

Dalam penelitian ini di uraikan mengenai pandangan pengguna jasa pelayanan rakyat terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Karangantu.

Populasi dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi 3 :

- 1) Populasi Perusahaan Pelayanan Rakyat berjumlah 15 Perusahaan
- 2) Populasi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) berjumlah 200 anggota
- 3) Populasi Pengguna Jasa Transportasi darat berjumlah 40 anggota

Pengambilan sampel di lakukan berdasarkan Institusi/lembaga pengguna jasa di Pelabuhan Karangantu. Sedangkan sampel yang diambil menggunakan Rumus Slovin yang berjumlah :

- 1) Sampel Perusahaan Pelayanan Rakyat sebanyak 13 Perusahaan
- 2) Sampel Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) sebanyak 67 anggota
- 3) Sampel Pengguna Jasa Transportasi darat sebanyak 29 anggota

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dan analisis “ *Importance – Performance*”, yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka hasil penelitian ini menunjukkan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam menyediakan jasa pelayanan kegiatan Aktivitas Kapal, Bongkar Muat, kepada Pelayanan Rakyat saat ini menunjukkan kategori kurang baik dengan skor rata – rata 2.53. Keadaan ini menggambarkan bahwa pelaksanaan kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu saat ini adalah kurang baik. Sedangkan kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu terhadap kegiatan Transportasi Darat menunjukkan kategori tidak baik dengan skor rata – rata 1.05. Keadaan ini menggambarkan

kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam kegiatan Transportasi Darat saat ini adalah tidak baik.

Meskipun kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu terhadap kegiatan Aktivitas Kapal, Bongkar Muat, dan Transportasi Darat menunjukkan kategori yang kurang baik dan tidak baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya ada beberapa faktor kualitas pelayanan Pelabuhan Karangantu yang mesti dipertahankan pelayanannya. Kondisi diatas juga menyatakan bahwa tingginya tingkat ketidakpuasan pengguna jasa Pelayaran rakyat dan Transportasi darat terhadap kinerja yang diberikan Pelabuhan Karangantu

2. Kinerja pelayanan yang diharapkan menurut kepentingan pengguna Jasa Pelayaran Rakyat dan Transportasi Darat menunjukkan kategori cukup penting serta tidak penting dengan skor rata – rata adalah 3.48 dan 1.42. Keadaan ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan di pelabuhan karangantu menurut penilaian pengguna jasa pelayaran rakyat cukup penting untuk dilaksanakan, sehingga tingkat kepuasan pelayaran rakyat didalam menjalankan aktivitas bongkar muatnya di Pelabuhan Karangantu semakin tinggi, di samping itu juga akan mendorong laju peningkatan alur pelayaran khususnya meningkatnya kunjungan kapal di Pelabuhan Karangantu.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya faktor faktor kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Karangantu di tinjau dari tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan, yaitu berada pada analisis pembahasan Kuadran I (*Concentrate Here*) perlu diprioritaskan untuk dilaksanakan, Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) perlu dipertahankan, karena sudah sesuai dengan kepentingan pengguna jasa Pelabuhan Karangantu, Kuadran III (*Low Priority*) kinerjanya kurang memuaskan dan dinilai kurang penting oleh pengguna jasa, serta Kudran IV (*Possible Over Kill*) kinerjanya berlebihan sedangkan pengguna jasa Pelabuhan Karangantu merasa tidak penting.

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi Pihak pengelola Pelabuhan Karangantu sebagai penyedia jasa (*Service Provider*) dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna jasa Pelayaran Rakyat dan pengguna jasa Transportasi darat sesuai dengan kualitas pelayanan kegiatan aktifitas kapal, bongkar muat, dan transportasi darat yang diharapkan oleh Pelayaran Rakyat di Pelabuhan Karangantu.