

ABSTRAK

Iriyani Abdullah

STUDI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PRASARANA PELABUHAN TRIKORA TIDORE

Kata Kunci : Pelayanan, Pelabuhan, Trikora Tidore

Maluku Utara menjadi provinsi dengan jumlah pelabuhan terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), ada 91 pelabuhan yang telah dibangun di provinsi tersebut hingga 2019. Pemerintah memang cukup banyak membangun pelabuhan di Maluku Utara dalam beberapa tahun terakhir, pembangunan infrastruktur tersebut bertujuan meningkatkan kapasitas sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan transportasi khususnya di wilayah timur Indonesia. Pelabuhan Trikora Tidore adalah pelabuhan alam yang merupakan satu-satunya pelabuhan kelas III di Provinsi Maluku Utara yang di singgahi kapal-kapal domestik dan kapal penumpang. Berdasarkan kondisi pelabuhan Trikora pada saat ini terdapat beberapa fasilitas pada pelabuhan yang kurang memadai misalnya seperti dermaga, tempat parkir, toilet, mushollah, dll.

Dalam penelitian ini digunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kinerja dari kualitas pelayanan pelabuhan Trikora, dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan dari atribut-atribut produk/jasa. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria sesuai penggunaan penilaian likert poin 5 dari tingkat sangat tidak memuaskan sampai dengan sangat memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode IPA, dimana tingkat kinerja 3,22 atau baik sedangkan tingkat kepentingan 4,48 atau tinggi maka kinerja pelabuhan belum memenuhi keseluruhan keinginan pelanggan karena nilai tingkat kinerja yang didapat lebih rendah jika dibandingkan dengan nilai tingkat kepentingan pelanggan. Untuk itu, pihak pelabuhan harus meningkatkan kinerjanya agar terjadi kesamaan antara tingkat kepentingan keinginan pelanggan dan kinerja perusahaan. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan sebesar 64% yang artinya pelanggan cukup puas dengan kualitas pelayanan pelabuhan.

ABSTRACT

Iriyani Abdullah

Study Of The Level Of Service Satisfaction Of Tidore Trikora Port Infrastructure

Key Words: *Tidore Tricora, Harbour, Service Satisfication*

North Maluku is the province with the largest number of ports in Indonesia. Based on data from the Central Statistics Agency (BPS), there are 91 ports that have been built in the province as of 2019. The government has indeed built quite a number of ports in North Maluku in recent years, the infrastructure development aims to increase the capacity of facilities and infrastructure as well as the quality of transportation services, especially in eastern Indonesia. Trikora Tidore Port is a natural port which is the only class III port in North Maluku Province which is visited by domestic ships and passenger ships. Based on the current condition of Trikora port, there are several facilities at the port that are inadequate, for example, such as docks, parking lots, toilets, prayer rooms, etc.

In this study, the IPA (Importance Performance Analysis) method was used to determine the level of performance of the service quality of the Trikora port, and the CSI (Customer Satisfication Index) method was used to analyze the level of satisfaction of service users as a whole by looking at the level of expectations of product/service attributes. The CSI value in this study was divided into five criteria according to the use of a Likert rating of 5 points from very unsatisfactory to very satisfactory.

Based on the results of research using the IPA method, where the level of performance is 3.22 or good while the level of importance is 4.48 or high, the port performance has not met the overall customer desires because the value of the level of performance obtained is lower when compared to the value of the level of customer importance. For this reason, the port must improve its performance so that there is a similarity between the level of interest of the customer's desire and the performance of the company.