

Analisis kualitas pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan : Kasus di Unit Pelaksana Teknis Balai Teknologi Penangkapan Ikan (UPT BTPI) Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan Propinsi DKI Jakarta

Sri Nazulina Budiningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79777&lokasi=lokal>

Abstrak

UPT BTPI merupakan salah satu UPT di lingkungan Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan Propinsi DKI Jakarta yang salah satu fungsinya melakukan pelayanan jasa sarana perbaikan kapal dan sarana penangkapan ikan, yang meliputi pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan. Pelanggan pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan berdomisili di Jakarta maupun Luar Jakarta. Kapal ikan yang dilayani beragam ukuran mulai dari ukuran terkecil di bawah 5 GT sampai yang terbesar berukuran 200 GT.

Permasalahan yang ada dapat disederhanakan dengan perumusan : 'Bagaimana kualitas pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan di UPT BTPI Muara Angke dan bagaimana cara meningkatkan kualitas pe/ayanannya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan?' Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis : a) tingkat kepuasan pelanggan, b) kualitas pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan di UPT BTPI, dan c) faktor apa yang diduga mempengaruhi serta upaya yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan di DKI Jakarta. Model yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan menggunakan teori 5servqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Analisis data meliputi uji reliabilitas, uji validitas, pengukuran tingkat kepuasan dan analisis faktor. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner pada pelanggan pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan di UPT B"UPI sehingga didapatkan 150 responder sebagai sampel data penelitian.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan 55,78% pelanggan mempunyai persepsi agak puas atas pelayanan docking, 70,53% pelanggan mengharapkan puas atas pelayanan docking yang diterima, dan 64,25% pelanggan mengatakan penting atas pelayanan yang diberikan. Dimensi responsiveness memiliki kesenjangan kualitas pelayanan terendah (-0,4400) sedangkan dimensi tangibles memiliki kesenjangan kualitas pelayanan tertinggi (-1,1084). Bila dilihat dari persentase tingkat kepuasan pelanggan maka dimensi responsiveness memiliki persentase tingkat kepuasan tertinggi (90,71%) dan dimensi tangibles memiliki persentase tingkat kepuasan terendah (76,11%).

Berdasarkan analisis faktor terbentuk 4 faktor baru yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan perawatan dan perbaikan (docking) kapal ikan di UPT BTPI, yaitu : (1) Faktor fisik, yang berkaitan dengan peralatan dan sarana yang mendukung pelayanan; (2) Faktor kehandalan pegawai, yang dipengaruhi oleh dimensi reliability, (3) Faktor perhatian pegawai, yang dipengaruhi oleh dimensi empathy, dan (4) Faktor jaminan dan daya tanggap pegawai, yang dipengaruhi oleh dimensi assurance dan responsiveness. Dari hasil

penelitian ini diharapkan UPT BTPI dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap keempat faktor tersebut dalam merencanakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

<hr>

Analysis Of Service Quality With Docking Fishing Boats. Case Study in Technical Operation Unit of Fish Catching Technology Office (UPT BTPI) Department for Livestock, Fisheries and Marine Affairs on the Jakarta Provincial Government

UPT BTPI is a Technical Operation Unit under Department for Livestock, Fisheries and Marine Affairs on the Jakarta Provincial Government. One of its jobs is to provide services for docking fishing boats from Jakarta and elsewhere, available for small boats with 5 GT in weight to the biggest boats which weigh in at 200 GT.

Problems occurs in UPT BTPI can be summarized into questions : `How is quality of service provided by UPT SiPT Muara Angke in docking and how to improve service quality to meet customer satisfaction?. The study, then, attempts to identify and analysis : a) level of customer satisfaction, b) service quality provided by UPT BTPI in docking fishing boats, and c) factor influenced in service quality and suggestions applied to improve service in docking of fishing boats in Jakarta. Models used to analysis service quality based on the SERVQUAL theory with its five dimensions Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data obtained through questionnaires from 150 respondents of docking service customers, were developed into reliability and validity test, measurement of satisfaction level.

Results indicates that 55,78% of customers perception are rather satisfied with docking service, 70,53% customers expectation are satisfaction in docking they obtained, and 64,25% customers consider service provided is important. The dimension responsiveness have lowest service quality gap (-0,4400) while the dimension tangibles have highest service quality gap (-1,1084). When seen from percentage of satisfaction, dimension of responsiveness have highest percentage satisfaction (90,71%) and dimension of tangibles have lowest percentage satisfaction (76,11%).

Factors analysis generates 4 new factor influenced in service quality with docking fishing boats in UPT BTPI, the labeled as : (1) Physical factor, influenced by tangibles dimension and related to infrastructure and facilities of services; (2) Personnel reliability factor, influenced by reliability dimension; (3) Personnel empathy factor, generated from dimension of empathy, and (4) Personnel assurance and responsiveness factor, extracted from assurance and responsiveness dimensions. In this regard, the study contends that UPT BTPI will pay more attention to these four factors as a strategy to improve service quality to customers.