

UNIVERSITY OF INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITIC SCIENCE  
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE  
POST GRADUATE PROGRAM  
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAM  
MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND PUBLIC POLICY

## ABSTRACT

SUHARTA  
6905030545

### SERVICE QUALITY ANALYSIS OF VESSEL MONITORING SYSTEM (VMS) INSTALLATION ON MINISTRY OF MARINE AFFAIRS AND FISHERIES

{ xiii + 108 pages + 52 tables + 6 figures + 7 enclosures + Bibliography : 41 books, 2 thesis, 11 others (years 1979 until 2006) }

Ministry of Marine Affairs and Fisheries (MMAF) has authority to manage marine and fisheries resources sustainable for public welfare. One of its function is to formulate the policy on surveillance and control fisheries resources by the implementation of Vessel Monitoring System (VMS).

Research on Analysis of Service Quality of VMS Transmitter Installation at MMAF is a descriptive research to measure the level of satisfaction of fishing vessel owners to service quality of VMS installation provided by VMS Centre. The service quality was measured by the *tangibility*, *the reliability*, *the responsiveness*, *the assurance*, and *the empathy* dimentions.

Service quality was measured from the perception of fishing vessel's owners and the expectation of fishing vessel owners about ideally service given by MMAF. Level of satisfaction was measured of 125 respondents using the measurement of Service Quality (SERQUAL). These dimensions are formulated by using 25 variable indicators described in statements of the questionnaire. Level of satisfaction was analyzed by *mode* and *percentage* calculation method, then by *factor analysis*. Before the analysis of level satisfaction was done, the data obtain had been tested its validity and reliability. It was found that only 22 variable indicators were found valid and reliable for further analysis.

The research shows that the fishing vessel owners are not satisfy on the services of VMS installation. The percentage of satisfaction level is 67.38% , that means that the satisfaction level must be increased by 32,60 %.

Service level of each dimensions are: (1) The *tangibles* of service level = 56.16% (351/625) and expectation = 88.96% (556/625); (2) The *reliability* of service level = 59.28% (370.5/625) and expectation = 90.36% (564.75/625); (3). The *responsiveness* of service level = 59.84% (374/625) and expectation = 89.49% (559.33/625); (4). The *assurance* of service level = 62.02% (387.6/625) and expectation = 91.17% (569.8/625); (5). The *empathy* of service level = 61.52% (384.5/625) and expectation = 88.96% (551.3/625).

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

## ABSTRAK

SUHARTA  
6905030545

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN TRANSMITTER *VESSEL MONITORING SYSTEM (VMS)* PADA DEPARTEMEN KELAUTAN DAN PERIKANAN

{ xiii + 108 halaman + 52 tabel + 6 gambar + 7 lampiran + Daftar Pustaka : 41 buku, 2 tesis, 11 lain-lain (tahun 1979 s/d 2006) }

Departemen Kelautan dan Perikanan (DKP) merupakan instansi pemerintah yang bertugas mengatur pengelolaan sumberdaya kelautan dan perikanan agar dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan demi kesejahteraan masyarakat. Salah satu fungsinya adalah merumuskan kebijakan dalam penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian sumberdaya perikanan diantaranya melalui penerapan sistem pemantauan kapal (*vessel monitoring system / VMS*).

Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Transmitter *VMS* di DKP merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemilik kapal perikanan terhadap kualitas pelayanan pemasangan transmitter *VMS* oleh Pusat Koordinasi Pengendalian (Puskodal) *VMS*. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan dimensi : *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Kualitas pelayanan diukur atas dasar persepsi pemilik kapal perikanan terhadap pelayanan yang telah mereka terima sesuai dengan kenyataan, sedangkan harapan diukur dari anggapan mereka tentang idealnya pelayanan yang diberikan oleh pihak DKP. Tingkat kepuasan diukur dari 125 responden dengan menggunakan model pengukuran Kualitas Jasa *SERQUAL*. Dimensi-dimensi tersebut dijabarkan dalam 25 indikator variabel berbentuk pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam kuisioner. Berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas, dari 25 indikator variabel hanya 22 indikator variabel yang dinyatakan valid dan reliabel untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

Dari hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemilik kapal sebagai penerima layanan pemasangan transmitter *VMS* saat ini masih belum merasa puas (hanya biasa saja) atas pelayanan yang diberikan. Persentase tingkat kepuasan sebesar 67,38 % yang berarti masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 32,62 % .

Tingkat pelayanan dari masing-masing dimensi pelayanan adalah : (1) *Tangibles* (Tampilan Fisik) tingkat pelayanan sebesar 56,16 % (351/625) dan yang diharapkan sebesar 88,96 % (556/625); (2) *Realibility* (Keandalan) tingkat pelayanan sebesar 59,28% (370,5/625) dan yang diharapkan sebesar 90,36% (564,75/625); (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) tingkat pelayanan sebesar 59,84% (374/625) dan yang diharapkan sebesar 89,49% (559,33/625); (4) *Assurance* (Jaminan) tingkat pelayanan sebesar 62,02% (387,6/625) dan yang diharapkan sebesar 91,17% (569,8/625); (5) *Empathy* (Kepedulian) tingkat pelayanan sebesar 61,52 % (384,5/625) dan yang diharapkan sebesar 88,96 % (551,3/625).

