

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
PELAYANAN PUBLIK DAN STRATEGI PENINGKATAN KINERJA
SATWAS SDKP PROBOLINGGO, KOTA PROBOLINGGO,
JAWA TIMUR**

SKRIPSI

RISKA ADELIA

26030119140077



**PROGRAM STUDI PERIKANAN TANGKAP
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
PELAYANAN PUBLIK DAN STRATEGI PENINGKATAN KINERJA
SATWAS SDKP PROBOLINGGO, KOTA PROBOLINGGO,
JAWA TIMUR**

**RISKA ADELIA
26030119140077**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Derajat Sarjana S1 pada Departemen Perikanan Tangkap
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro

**PROGRAM STUDI PERIKANAN TANGKAP
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa
Pelayanan Publik dan Strategi Peningkatan
Kinerja Satwas SDKP Probolinggo, Kota
Probolinggo, Jawa timur

Nama Mahasiswa : Riska Adelia

Nomor Induk Mahasiswa : 26030119140077

Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap/S1-Perikanan Tangkap

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Prof. Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E
NIP. 19751227 200604 1 002



Dr. Trisnani Dwi Hapsari, S.Pi., M.Si.
NIP. 19820704 200501 2 001

Dekan,

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Winarni Agustini, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19630821 199001 2 001

Ketua,

Program Studi S1-Perikanan Tangkap
Departemen Perikanan Tangkap



Prof. Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E
NIP. 19751227 200604 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa
Pelayanan Publik dan Strategi Peningkatan
Kinerja Satwas SDKP Probolinggo, Kota
Probolinggo, Jawa timur

Nama Mahasiswa : Riska Adelia

Nomor Induk Mahasiswa : 26030119140077

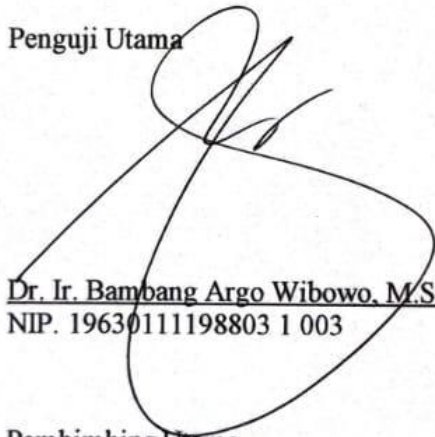
Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap/S1-Perikanan Tangkap

Skripsi ini telah disidangkan di hadapan tim penguji pada :

Hari/tanggal : Senin, 22 April 2024

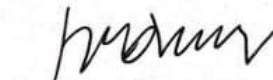
Tempat : Gedung C. 120 FPIK UNDIP

Penguji Utama



Dr. Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si.
NIP. 19630111198803 1 003

Penguji Anggota



Faik Kurohman, S.Pi., M.Si.
NIP. 19710307199903 1 001

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E.
NIP. 19751227 200604 1 002

Pembimbing Anggota



Dr. Trisnani Dwi Hapsari, S.Pi., M.Si.
NIP. 19820704 200501 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya, Riska Adelia, menyatakan bahwa karya ilmiah/skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Publik dan Strategi Peningkatan Kinerja Satwas SDKP Probolinggo, Kota Probolinggo, Jawa Timur”** adalah karya asli saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata atau (S1) dari Universitas Diponegoro maupun perguruan tinggi lainnya.

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah/skripsi ini yang berasal dari karya orang lain, baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari karya ilmiah/skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Semarang, 6 Mei 2024



Riska Adelia

NIM. 26030119140077

ABSTRAK

(Riska Adelia. 26030119140077. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Publik dan Strategi Peningkatan Kinerja Satwas SDKP Probolinggo, Kota Probolinggo, Jawa timur. Dian Wijayanto & Trisnani Dwi Hapsari).

PPP Mayangan memiliki potensi sebesar 15,860,025 ton pada tahun 2022, dengan bertambahnya produksi hasil perikanan tiap tahunnya menambah tanggung jawab pemerintah dalam menjaga keberlanjutan hasil perikanan. Berdasarkan data frekuensi pelanggaran tindak pidana kelautan perikanan (TPKP) tercatat 7 kasus TPKP untuk 2017-2020. Kegiatan pengawasan kapal perikanan dapat dilakukan melalui pemeriksaan lapor keberangkatan, Pemeriksaan Lapor Kedatangan dengan hasil akhir penerbitan perizinan SLO dan BA-HPK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa publik yang dilakukan oleh Satwas SDKP Probolinggo dan strategi peningkatan kinerjanya. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pengambilan sampel dengan *purposive sampling* yaitu 80 pengguna jasa. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, CSI (*Customer Satisfaction Index*), dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 93% yaitu pengguna jasa memiliki kepuasan sangat tinggi terhadap kegiatan pelayanan publik yang diberikan. Nilai tingkat kesesuaian IPA sebesar 119%, yaitu telah memenuhi setiap atribut dan kegiatan pelayanan publik yang diberikan telah sangat memuaskan. Pemberian strategi prioritas antara lain dengan menambah hari pelayanan serta jam pelayanan, sebaiknya mendesak instansi pusat selaku penyedia sistem aplikasi untuk memperbaiki *hosting server* pusat yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan kegiatan penerbitan surat perizinan, menambah alur informasi pemberkasan dengan tersedianya *leaflet* terkait SOP pemberkasan yang dapat dibagikan, dengan sebaiknya melakukan evaluasi kegiatan dengan mendengarkan kritik dan saran pengguna jasa terkait penambahan SDM petugas pelayanan untuk memberikan efektifitas kegiatan pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan, pengawasan, pelayanan jasa publik, Satwas SDKP Probolinggo

ABSTRACT

(Riska Adelia. 26030119140077. Public Service User Satisfaction Analysis and Performance Improvement Strategies Satwas SDKP Probolinggo, Probolinggo City, East Java. Dian Wijayanto & Trisnani Dwi Hapsari).

PPP Mayangan has a potential of 15,860,025 tons according to 2022, and increasing fisheries production throughout the year adds to the government's responsibility to ensure sustainable fisheries. Based on the frequency of violations of criminal actions of marine fishing (TPKP), seven in total TPKP cases were reported between 2017 and 2020. Surveillance of fishing vessels can be monitored by screening of departure reports, inspections of arrival reports, and the concluded outcomes of the approving of SLO and BA-HPK permits. The purpose of this study is to determine user satisfaction with Satwas SDKP Probolinggo's public services and to devise a performance improvement strategy. The method used is the descriptive method with the sampling of purposive samplings of 80 customers who receive service. Observation, interviews, library study, and documentation are all ways used to obtain data. Validity and reliability tests, the Customer Satisfaction Index (CSI), and the Importance Performance Analysis (IPA) are all used in data analysis. According to the research findings, a CSI score of 93% indicates that customers of services are extremely satisfied with the public service activities offered. The IPA level of conformity is 119%, which means that every attribute has been achieved and the public service activity has been extremely good. The priority strategy is to add service days as well as hours of service. It is highly suggested to urge the central government of the application system provider to improve the hosting of the central server, which is very crucial to the uninterrupted operation of authorization document issuing operations, also enhance the flow of information by providing leaflets on standard operating procedures for setting up that can be distributed, as well as evaluating activities throughout paying attention to criticism and suggestions from customers of the service about the addition of service personnel to provide effective service activities.

Keywords : Public services, satisfaction, Satwas SDKP Probolinggo, surveillance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Publik dan Strategi Peningkatan Kinerja Satwas SDKP Probolinggo, Kota Probolinggo, Jawa Timur” sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana di Departemen Perikanan Tangkap, Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna jasa terkait pemberian pelayanan jasa publik yang diberikan dan pemberian strategi guna meningkatkan kinerja Satwas SDKP Probolinggo

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E. dan Dr. Trisnani Dwi Hapsari, S.Pi., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, dan mengarahkan penulis terkait penelitian dan penyusunan skripsi;
2. Bapak Hendrik Anggi Setyawan, S.Pi., M.Si. selaku dosen wali;
3. Bapak Sutiadi dan ibu Suhartini, kakak Deni Aditya Putra serta seluruh keluarga besar yang turut serta mendoakan dan mendukung dalam menyelesaikan studi;
4. pihak Satwas SDKP Probolinggo dan para pengguna jasa Satwas SDKP Probolinggo, Kota Probolinggo, Jawa Timur; dan
5. Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharap kritik serta saran yang membangun dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 6 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Waktu dan Tempat Penelitian.....	5
1.6. Skema Pendekatan Masalah.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Pengawasan Sumber Daya Perikanan dan Kelautan (PSDKP)	10
2.1.1. Pengawasan Sumber Daya Perikanan dan Kelautan (PSDKP)	10
2.1.2. Fungsi dan Tugas PSDKP.....	11
2.1.3. Kegiatan Pelayanan Publik.....	12
2.1.4. Wilayah Kerja Satwas SDKP Probolinggo.....	14
2.2. Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.1. Kualitas Layanan.....	14
2.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3. Pengukuran Strategi Peningkatan Kinerja	18
3. MATERI DAN METODE.....	20
3.1. Materi Penelitian.....	20
3.2. Metode.....	20

3.2.1. Metode Penelitian.....	20
3.2.2. Jenis Data	21
3.2.3. Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.2.4. Analisis Dimensi Kuesioner.....	24
3.2.5. Analisis Data.....	26
4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Hasil.....	34
4.1.1. Kondisi Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.1.2. Satwas Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Probolinggo.....	34
4.1.3. Kondisi Perikanan Tangkap Satwas SDKP Probolinggo.....	38
4.1.4. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Publik.....	42
4.2. Pembahasan	59
4.2.1. Produksi Perikanan.....	59
4.2.2. Kapal Perikanan dan Alat Penangkapan Ikan.....	59
4.2.3. Frekuensi Keberangkatan, Kedatangan Kapal, dan SLO.....	61
4.2.4. Frekuensi Pelanggaran Kapal Perikanan.....	62
4.2.5. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Publik.....	65
4.2.6. Analisi Strategi Peningkatan Kinerja.....	78
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1. Alat dan Bahan yang digunakan dalam penelitian.....	20
Tabel 3.2. Jenis Data Penelitian.....	21
Tabel 3.3. Dimensi Kepuasan dan Kepentingan Satwas SDKP Probolinggo.....	25
Tabel 3.4. Selang Frekuensi Atribut Kepuasan.....	30
Tabel 3.5. Selang Frekuensi Atribut Kepentingan.....	30
Tabel 4.1. Jumlah Produksi Kapal Perikanan di PPP Mayangan yang tercatat.....	38
Tabel 4.2. Data kapal perikanan Satwas SDKP Probolinggo 2017-2022.....	39
Tabel 4.3. Data kapal perikanan berdasarkan jenis alat tangkapnya.....	39
Tabel 4.4. Data Frekuensi Kedatangan dan Keberangkatan Kapal 2017 – 2022.....	40
Tabel 4.5. Lokasi Penanganan Tindak Pidana Kelautan dan Perikanan (TPKP)....	41
Tabel 4.6. Uji Validitas Kepuasan Pelayanan Publik.....	47
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Jasa.....	48
Tabel 4.8. Uji Validitas Kepentingan Pelayanan Publik.....	48
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Kepentingan Pelayanan Publik.....	50
Tabel 4.10. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	50
Tabel 4.11. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan untuk Atribut <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.12. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan untuk Atribut <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.13. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan untuk Atribut <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.14. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan untuk Atribut <i>Emphaty</i>	55
Tabel 4.15. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan untuk Atribut <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.16. Rata-rata Perhitungan tingkat kepuasan dan kepentingan.....	56
Tabel 4.17. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	57
Tabel 4.18. Kuadran I.....	72
Tabel 4.19. Kuadran II.....	74
Tabel 4.20. Kuadran III.....	76
Tabel 4.21. Kuadran IV.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Skema Pendekatan Masalah.....	6
Gambar 3.1. Diagram <i>Cartesius</i>	32
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden Analisis Kepuasan.....	43
Gambar 4.2. <i>Range</i> umur responden.....	44
Gambar 4.3. Pekerjaan utama responden.....	45
Gambar 4.4. Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Peta Lokasi Penelitian.....	93
Lampiran 2. Struktur Organisasi Satwas SDKP Probolinggo.....	94
Lampiran 3. Data Tindak Pidana Kelautan dan Perikanan 2017-2022.....	95
Lampiran 4. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa.....	96
Lampiran 5. Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa.....	103
Lampiran 6. Penilaian Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa.....	107
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	111