

# STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN SEMAYANG BALIKPAPAN

Nama Mahasiswa : Safira Resti Handayani  
NIM : 08161073  
Dosen Pembimbing Utama : Rizky Arif Nugroho, S.T., M.T  
Dosen Pembimbing Pendamping : Mohtana Kharisma Kadri, S.T., M.Eng

## ABSTRAK

Pelabuhan Semayang menjadi salah satu pintu gerbang bagi masyarakat luar yang akan masuk ke Kota Balikpapan dan menjadi pelabuhan tersibuk di Kota Balikpapan. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sehingga dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk merumuskan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pelabuhan Semayang. Dalam penelitian ini terdapat 3 sasaran yang ingin dicapai, yaitu (1) mengetahui faktor prioritas yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, (2) mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Semayang, (3) menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan Pelabuhan Semayang Balikpapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Strengths, Weakness, Opportunities, Treaths (SWOT)*. Berdasarkan analisis AHP didapatkan hierarki faktor prioritas yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang yaitu faktor keselamatan, kenyamanan, keamanan dan ketertiban, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan, dan kehandalan. Berdasarkan faktor prioritas tersebut dilakukan penilaian terhadap kinerja pelayanannya dengan menggunakan CSI, didapatkan nilai tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan sebesar 66,374% hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola pelabuhan. Sehingga dilakukan penyusunan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pelabuhan Semayang dengan menggunakan metode analisis *Strengths, Weakness, Opportunities, Treaths (SWOT)* dan didapatkan sebanyak 14 strategi alternatif.

**Kata Kunci** : Faktor Prioritas, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Penumpang