

---

**ABSTRAK**

*Judul : EVALUASI PRASARANA UMUM BERSTANDAR INTERNASIONAL PELABUHAN MARINA ANCOL, JAKARTA UTARA, Nama : Nabil. NIM : 41118010060. Dosen Pembimbing : Mukhlisya Ratna Dewi P, M.T. 2023.*

Pelabuhan adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Pelabuhan biasanya memiliki alat-alat yang dirancang khusus untuk memuat dan membongkar muatan kapal-kapal yang berlabuh. Pelabuhan Marina Ancol merupakan salah satu pelabuhan yang masih banyak digunakan oleh masyarakat yang berada di sekitar wilayah Jakarta untuk menyebrang ke beberapa daerah Kepulauan Seribu untuk tujuan berlibur menuju destinasi pulau wisata yang berada tidak jauh dari Jakarta. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pada pelabuhan menjadi kebijakan yang penting bagi otoritas lokal pelabuhan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data. Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) digunakan sebagai alat untuk menganalisis kinerja pelabuhan di pelabuhan yang diamati. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas di Pelabuhan yang menjadi pengamatan, yaitu Pelabuhan Marina Ancol Jakarta Utara. Dalam pengukuran tingkat kepuasan ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction index (CSI).

Diperoleh hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Pelabuhan Marina Ancol memiliki beberapa perbaikan diantaranya Petugas yang siap membantu; Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang. Berdasarkan fasilitas dan kualitas yang ada di Pelabuhan Marina Ancol, tingkat kepuasan penumpang masih rendah untuk layanan nilai CSI, yaitu 54%. Dan untuk fasilitas, nilai CSI adalah 57%, peningkatan layanan dan penentuan standar layanan perlu mendesain ulang terminal penumpang dari Pelabuhan yang diamati, dengan menambahkan fasilitas sesuai dengan standar layanan minimum (SPM) berdasarkan peraturan nasional.

**Kata kunci :** transportasi, kinerja pelayanan, kepuasan, *importance performance analysis*, *service quality*

---

**ABSTRACT**

*Title: EVALUATION OF PUBLIC INFRASTRUCTURE BY INTERNATIONAL STANDARDS ANCOL MARINA PORT, NORTH JAKARTA, Name: Nabil. NIM: 41118010060. Supervisor: Mukhlisya Ratna Dewi P, M.T. 2023.*

*A port is a facility at the end of an ocean, river or lake to receive ships and move cargo and passengers into them. Ports usually have equipment specifically designed for loading and unloading ships at anchor. Marina Ancol Harbor is one of the ports that is still widely used by people around the Jakarta area to cross to several Thousand Islands areas for holiday purposes to tourist island destinations which are not far from Jakarta. Therefore, it is necessary to evaluate ports as an important policy for local port authorities.*

*This research uses qualitative methods to obtain data. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used as a tool to analyze port performance in the observed ports. This research was carried out by measuring the level of passenger satisfaction with the facilities at the port under observation, namely Marina Ancol Harbor, North Jakarta. In measuring the level of satisfaction, quantitative analysis is used using the Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods.*

*The analysis results obtained from this research show that the performance of Marina Ancol Harbor has had several improvements, including officers who are ready to help; The ability of officers to respond quickly to complaints submitted by passengers. Based on the existing facilities and quality at Marina Ancol Port, the level of passenger satisfaction is still low for CSI value services, namely 54%. And for facilities, the CSI value is 57%, improving services and determining service standards requires redesigning the passenger terminal of the observed port, by adding facilities in accordance with minimum service standards (SPM) based on national regulations.*

*Key words: transportation, service performance, satisfaction, importance performance analysis, service quality*