

***IMPROVING THE PERFORMANCE OF FISHERIES BUSINESS LICENSING  
FOR SIKKA DISTRICT FISHERMEN AT THE KCD OF MARINE AND  
FISHERIES OF NTT IN LARANTUKA USING ANALYTICAL HIERARCHY  
PROCESS***

***PENINGKATAN KINERJA PERIZINAN USAHA PERIKANAN BAGI  
NELAYAN KABUPATENSIKKA PADA KCD KELAUTAN DAN PERIKANAN  
NTT DI LARANTUKA MENGGUNAKAN ANALYTICAL HIERARCHY  
PROCESS***

**Yuliana Onang<sup>1</sup>, Angelinus Vincentius<sup>2</sup>**

Universitas Nusa Nipa, Maumere<sup>1,2</sup>

[yulianaonangdalopez@gmail.com](mailto:yulianaonangdalopez@gmail.com)<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to find out what factors determine employee performance improvement and customer satisfaction in terms of fishing business licensing for the fishermen of Sikka Regency at The Marine and Fisheries Branch Office in Larantuka. The research was carried out for 2 weeks from April 10 to April 24 2024. In this research the method used was the Analytical Hierarchy Process or AHP that approach in identifying the determinant factors that determine the performance of fishing business permits. The performance indicators used here are indicators of community satisfaction according to Ministerial Decree-PAN number Kep/25/M.PAN/2/2004. The AHP results with the structure built consist of 3 levels, where to achieve the goal of increasing employee performance and customer satisfaction, the most important stakeholders are key stakeholders (KCD employees, agencies, government elements) with a vector value of 0.5707, followed by the main stakeholders (fishermen and fishermen groups) with a vector value of 0.2808. The most important determining factors for employee performance and customer satisfaction at KCD Larantuka are increasing officer discipline with a vector value of 0.3105, where efforts can be made through monitoring and supervision, employee coaching, focus on service, and giving rewards. The next most important determining factor is increasing the ability of fishermen with a vector value of 0.2048, where efforts can be made by identifying training needs, implementing training and development, mentorship and coaching, job rotation, and increasing formal education.*

**Keywords:** Employee Performance, Licensing, Analytical Hierarchy Process.

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan dalam peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan dalam hal perizinan usaha perikanan bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Kelautan dan Perikanan NTT di Larantuka. Penelitian dilaksanakan selama 2 minggu sejak 10 April sampai 24 April 2024. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu dengan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* atau AHP dalam mengidentifikasi faktor determinan yang menentukan kinerja perizinan usaha perikanan. Indikator kinerja yang digunakan di sini yaitu indikator-indikator kepuasan masyarakat menurut Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004. Hasil AHP dengan struktur yang dibangun terdiri dari 3 level, dimana untuk mencapai tujuan peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan, *stakeholder* terpenting adalah *stakeholder* kunci (pegawai KCD, dinas, unsur pemerintah) dengan nilai vektor sebesar 0.5707, diikuti *stakeholder* utama (nelayan dan kelompok nelayan) dengan nilai vektor 0.2808. Faktor-faktor penentu terpenting kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada KCD Larantuka yaitu peningkatan kedisiplinan petugas dengan nilai vektor sebesar 0.3105, dimana upaya yang dapat dilakukan melalui pengawasan dan supervisi, pembinaan pegawai, fokus pada pelayanan, dan pemberian *reward*. Faktor penentu terpenting berikutnya yaitu peningkatan kemampuan nelayan dengan nilai vektor sebesar 0.2048, dimana upaya yang dapat dilakukan dengan identifikasi kebutuhan pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, *mentorship* dan *coaching*, rotasi pekerjaan, serta peningkatan pendidikan formal.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai Perizinan, Analytical Hierarchy Process.

**PENDAHULUAN**

Perikanan tangkap, berbeda dengan perikanan budi daya, adalah usaha

penangkapan ikan dan organisme air lainnya di alam liar (laut, sungai, danau, dan badan air lainnya). Tujuan pengelolaan perikanan tangkap, yaitu meningkatkan taraf hidup nelayan, penerimaan dan devisa negara, mendorong perluasan kesempatan kerja, meningkatkan ketersediaan dan konsumsi sumber protein ikan, mengoptimalkan pengelolaan sumberdaya ikan, meningkatkan produktivitas, mutu, nilai tambah dan daya saing.

Kewenangan perizinan kapal penangkap ikan diatur oleh pemerintah berdasarkan besarnya kapal (*Gross Tonnage/GT*) dan/atau kekuatan mesin (daya kuda/DK) dan daerah operasinya (PP 85/2021). Dalam hal kewenangan penerbitan perizinan, Menteri Kelautan dan Perikanan (tingkat pusat) berwenang menerbitkan SIUP, SIPI untuk kapal perikanan berukuran di atas 30 (tiga puluh) GT yang beroperasi di WPPNRI di atas 12 (dua belas) mil laut dan/atau di laut lepas; Gubernur (tingkat provinsi) berwenang menerbitkan SIUP, SIPI untuk kapal penangkapan ikan berukuran di atas 10 (sepuluh) GT sampai dengan 30 (tiga puluh) GT. Selanjutnya, pada UU nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terdapat perluasan kewenangan provinsi dalam mengelola kelautan, dari semula 4 s.d. 12 mil laut menjadi 0 s.d. 12 mil laut. Maka, pemerintah kabupaten/kota yang semula berwenang atas wilayah 0 s.d. 4 mil laut kini tidak lagi memiliki kewenangan.

Dengan kondisi ini berarti pemerintah provinsi mempunyai pekerjaan besar dalam melaksanakan kewenangan pemberian izin perikanan. Pemerintah Provinsi NTT telah membuka 9 (sembilan) Kantor Cabang Dinas (KCD) Kelautan dan Perikanan, salah satunya adalah KCD Larantuka, yang mempunyai wilayah kerja di

Kabupaten Lembata, Flores Timur, dan Sikka. Keberadaan KCD di daerah-daerah selain mempermudah pengawasan di laut juga untuk memberikan kemudahan bagi nelayan dalam memperoleh perizinan usaha perikanan.

KCD Larantuka merupakan salah satu instansi pelayanan publik, dimana paradigma baru pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya.

Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai uraian di atas, maka salah

satu tugas utama KCD Larantuka adalah memberikan pelayanan publik dalam hal perizinan usaha perikanan bagi nelayan Kabupaten Sikka. Dalam pelaksanaan perizinan usaha perikanan tersebut sudah dilakukan kajian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja staf (petugas) pada KCD Larantuka. Namun faktor-faktor penentu atau faktor determinan apa saja yang paling penting pengaruhnya terhadap kinerja pada KCD Larantuka belum diketahui. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dilakukan kajian terhadap kinerja petugas pada KCD Larantuka dengan memperhatikan faktor kepuasan pelanggan. Menurut Kepmen-PAN nomor 25/2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Terdapat 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau petugas pelayanan, yaitu :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan pelayanan
9. Kesopanan petugas pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan.

Oleh karena itu penulis menerapkan metode AHP dalam memecahkan masalah ini. Penelitian ini diarahkan untuk menjawab permasalahan yang terjadi dengan menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

### Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang

masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana urutan faktor-faktor determinan atau faktor penentu yang paling tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik pada KCD Larantuka.

### Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Objek pengamatan adalah nelayan Kabupaten Sikka dan pegawai pada KCD Larantuka yang melayani perizinan usaha perikanan,
- Struktur AHP yang dibangun dalam kajian ini terdiri dari 3 level yaitu level 1 (tujuan), level 2 (*stakeholders*) dan level 3 (faktor-faktor determinan atau penentu kinerja pegawai).

### Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling penting dan skala prioritas dalam meningkatkan kinerja pegawai pada KCD Kelautan dan Perikanan NTT di Larantuka, dalam proses perizinan usaha perikanan bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD. Manfaat penelitian ini adalah memberikan informasi tentang skala kriteria prioritas penentu kepuasan pelanggan yang menjelaskan tentang kinerja pegawai pelayanan publik pada KCD Larantuka.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati proses perizinan usaha perikanan tangkap yang dilakukan oleh para nelayan asal Kabupaten Sikka pada Kantor Cabang Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT di Larantuka (KCD Larantuka). Dimensi kinerja pegawai pelayanan publik yang bekerja pada KCD Larantuka sebanding

dengan tingkat kepuasan pelanggan. Yang menjadi pelanggan di sini adalah para nelayan asal Kabupaten Sikka yang sedang mengurus perizinan usaha perikanan pada KCD Larantuka. Penelitian dilaksanakan selama 2 minggu sejak 10 April sampai 24 April 2024.

### **Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- 1) Observasi dan wawancara,
- 2) Kuesioner dengan skala *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang dibagikan langsung kepada responden (Sugiyono, 2010).

Responden yang dipilih terdiri dari unsur *stakeholder* kunci yaitu perwakilan KCD Larantuka/ Dinas Kelautan dan Perikanan NTT/ Pemerintah; unsur *stakeholder* utama yaitu perwakilan nelayan/ kelompok nelayan Kabupaten Sikka yang mengurus perizinan usaha perikanan tangkap pada KCD Larantuka; serta *stakeholder* pendukung yaitu perwakilan perusahaan swasta/ mitra/ koperasi, total sebanyak 17 orang.

### **Analytical Hierarchy Process (AHP)**

Analisis Jenjang Keputusan (*Analytical Hierarchy Process*, AHP) pertama kali dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, seorang ahli matematika dari Universitas Pittsburgh, Amerika Serikat pada tahun 1970-an. AHP pada dasarnya didesain untuk menangkap secara rasional persepsi orang yang berhubungan sangat erat dengan permasalahan tertentu melalui prosedur yang didesain untuk sampai pada suatu skala preferensi di antara berbagai set alternatif. Analisis ini ditujukan untuk membuat suatu model permasalahan yang tidak mempunyai struktur, biasanya ditetapkan untuk memecahkan masalah yang terukur

(kuantitatif), masalah yang memerlukan pendapat (*judgement*) maupun pada situasi yang kompleks atau tidak terkerangka, pada situasi dimana data, informasi statistik sangat minim atau tidak ada sama sekali dan hanya bersifat kualitatif yang didasari oleh persepsi, pengalaman ataupun intuisi (Saaty, 1993).

AHP merupakan suatu model pendukung keputusan yang akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki, menurut Saaty (1993), hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis. AHP sering digunakan sebagai metode pemecahan masalah dibanding dengan metode yang lain karena alasan-alasan sebagai berikut :

- (i) Struktur yang berhirarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada subkriteria yang paling dalam
- (ii) Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh pengambil keputusan
- (iii) Memperhitungkan daya tahan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan. Adapun tahapan dalam menganalisis data dengan AHP adalah sebagai berikut (Saaty, 1993):
- (iv) Identifikasi sistem, yaitu untuk mengidentifikasi permasalahan dan

- menentukan solusi yang diinginkan. Identifikasi sistem dilakukan dengan cara mempelajari referensi dan berdiskusi dengan para pakar yang memahami permasalahan, sehingga diperoleh konsep yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi.
- (v) Penyusunan struktur hierarki yang diawali dengan tujuan umum, dilanjutkan dengan sub tujuan, kriteria dan kemungkinan alternatif-alternatif pada tingkatan kriteria yang paling bawah.
- (vi) Membuat matriks perbandingan berpasangan/komparasi berpasangan (*pairwise comparison*). Teknik komparasi yang digunakan dengan cara membandingkan antara elemen satu dengan elemen yang lainnya dalam satu tingkat hierarki secara berpasangan sehingga diperoleh nilai kepentingan dari masing-masing elemen. Penilaian dilakukan dengan memberikan bobot numerik pada setiap elemen yang dibandingkan dengan hasil wawancara langsung dengan responden. Untuk mengkuantitatifkan data yang bersifat kualitatif tersebut digunakan skala banding berpasangan yang dikembangkan Saaty (1993).
- (vii) Menghitung matriks pendapat individu. Melalui penyebaran kuisioner terhadap stakeholders, maka terkumpul semua pertimbangan dari hasil perbandingan berpasangan antar elemen. Pada langkah selanjutnya adalah menghitung semua pertimbangan yang didapat dari setiap individu.
- (viii) Matriks pendapat gabungan; karena jumlah responden tidak hanya satu orang maka disusun matriks pendapat gabungan yang dapat mewakili pertimbangan keseluruhan responden. Tujuan dari penghitungan matriks pendapat gabungan adalah untuk membentuk suatu matriks yang mewakili matriks-matriks pendapat individu yang nilai rasio konsistensinya memenuhi syarat (Faletehan, 2016).
- (ix) Pengolahan horizontal, yaitu : a) Perkalian baris; b) Perhitungan vektor prioritas atau vektor ciri (*eigen vector*); c) Perhitungan akar ciri (*eigen value*) maksimum; dan d) Perhitungan rasio inkonsistensi. Nilai pengukuran konsistensi diperlukan untuk menghitung konsistensi jawaban responden.
- (x) Pengolahan vertikal, digunakan untuk menyusun prioritas pengaruh setiap elemen pada tingkat hierarki keputusan tertentu terhadap sasaran utama.
- (xi) Revisi pendapat dapat dilakukan apabila nilai rasio inkonsistensi pendapat cukup tinggi ( $>0,1$ ). Beberapa ahli berpendapat jika jumlah revisi terlalu besar, sebaiknya responden tersebut dihilangkan. Jadi penggunaan revisi ini sangat terbatas mengingat akan terjadinya penyimpangan dari jawaban yang sebenarnya. Pendekatan AHP menggunakan skala Saaty mulai dari bobot 1 sampai dengan 9, nilai bobot 1 menggambarkan 'sama penting' (maksudnya untuk atribut yang sama skalanya, selalu nilai bobotnya 1). Sedangkan nilai bobot 9 menggambarkan kasus atribut yang 'mutlak penting' dibandingkan nilai lainnya, seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skala perbandingan berpasangan (*pairwise comparison*) dalam AHP**

Intensitas Kepentingan	Definisi	Penjelasan
1	Kedua elemen sama pentingnya	Dua elemen mempunyai

			pengaruh yang sama besar terhadap tujuan
3	Elemen yang sedikit penting elemen lainnya	yang satu lebih dari yang menyokong satu elemen dibandingkan dengan elemen lainnya	Pengalaman dan penilaian sedikit yang menyokong satu elemen lainnya
5	Elemen yang lebih penting dari yang lainnya	yang satu elemen sangat kuat menyokong satu elemen lainnya	Pengalaman dan penilaian elemen yang kuat menyokong satu elemen lainnya
7	Satu elemen lebih penting dari elemen lainnya	yang satu elemen kuat disokong dan dominan terlihat dalam praktek	Pengalaman dan penilaian elemen yang kuat disokong dan dominan terlihat dalam praktek
9	Satu mutlak dari elemen lainnya	elemen yang penting mendukung elemen yang satu terhadap elemen lain memiliki tingkat penegasan tertinggi yang mungkin menguatkan	Bukti yang mendukung elemen yang satu terhadap elemen lain memiliki tingkat penegasan tertinggi yang mungkin menguatkan
2, 4, 6, 8	Nilai-nilai dua pertimbangan berdekatan	antara nilai-nilai yang ada kompromi di antara dua pilihan.	Nilai-nilai ini diberikan bila ada dua kompromi di antara dua pilihan.

Sumber : Saaty (1993).

### Kelebihan dan Kelemahan AHP

Layaknya sebuah metode analisis, AHP pun memiliki kelebihan dan kelemahan dalam sistem analisisnya. Kelebihan-kelebihan analisis ini adalah struktur yang berhierarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada sub kriteria yang paling

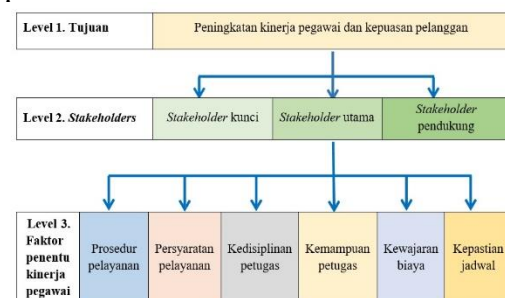
dalam, selain itu memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi sebagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh pengambil keputusan dan memperhitungkan daya tahan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan (Permatasari, 2020). AHP merupakan metode yang sistematis dan tidak membutuhkan waktu yang lama, dan dapat memperlihatkan bobot prioritas dari kriteria dan pemasok yang terpilih (Viarani & Zadry, 2015).

Sedangkan kelemahan metode AHP adalah ketergantungan model AHP pada input utamanya. Input utama ini berupa persepsi seorang ahli sehingga dalam hal ini melibatkan subyektifitas sang ahli. Selain itu, model menjadi tidak berarti jika ahli tersebut memberikan penilaian yang keliru. Selanjutnya, metode AHP ini hanya metode matematis tanpa ada pengujian secara statistik sehingga tidak ada batas kepercayaan dari kebenaran model yang terbentuk (Permatasari, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Struktur AHP

Struktur AHP yang dibangun dalam kajian mengenai peningkatan kinerja perizinan usaha perikanan bagi Nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Lantuka, terdiri dari 3 level. Struktur AHP yang dibangun seperti disajikan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Struktur AHP**  
**Peningkatan kinerja perizinan usaha**

### perikanan bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka

Level 1 adalah tujuan yaitu peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan. Kinerja merupakan hasil kerja individu secara kualitas dan kuantitas yang termasuk dalam bagian fungsi dari sistem kerja (Ismawanto *et al*, 2020). Hal ini sesuai dengan pendapat dari Moeheriono (2018), yang menyatakan kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Hasil penelitian Nursiti dan Fedrick (2018), Maulidia (2020) menunjukkan adanya hubungan positif antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin rendah kinerja karyawan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen. Karena itu, maka tujuan peningkatan kinerja pegawai disejajarkan dengan tujuan kepuasan pelanggan.

Level 2 adalah *stakeholders*, yaitu para pihak yang berkepentingan atau terkait dengan pencapaian tujuan pada level 1 tersebut di atas. Menurut hasil penelitian Darmasetiadi *et al* (2023), dalam pengelolaan perikanan tangkap dikelompokkan ada

3 kategori *stakeholder* atau pemangku kepentingan yaitu: (i) *stakeholder* kunci (kantor pelabuhan atau syahbandar, dinas kelautan dan perikanan kabupaten dan propinsi, pemerintah daerah dan desa), (ii) *stakeholder* utama (nelayan, kelompok nelayan, kelompok budidaya), dan (iii) *stakeholder* pendukung (perusahaan

swasta). Merujuk pada hasil penelitian tersebut, maka dalam hal perizinan usaha perikanan bagi nelayan pada KCD Larantuka yang termasuk dalam kategori *stakeholder* kunci adalah: KCD Larantuka, Dinas Kelautan dan Perikanan NTT, Kantor Perizinan Terpadu, serta Kementerian Kelautan dan Perikanan; kategori *stakeholder* utama yaitu nelayan dan kelompok nelayan Kabupaten Sikka; serta *stakeholder* pendukung yaitu perusahaan swasta, mitra, dan koperasi.

Level 3 adalah faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan dan kinerja pegawai, dipilih 6 unsur (nilai *n*) yang paling erat kaitannya dengan kinerja pegawai pada KCD Larantuka, dari antara 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai indikator kepuasan masyarakat menurut Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004. Hal tersebut berkaitan dengan kekhasan pada metode AHP, meskipun tidak ada batasan absolut terkait nilai *n*, secara umum, *n* yang terlalu besar (lebih dari 7 hingga 9 elemen) cenderung meningkatkan risiko inkonsistensi. Hal ini karena perbandingan antar elemen menjadi lebih rumit ketika jumlah elemen bertambah banyak (Maulana, 2021).

### Hasil Analisis Data AHP

Hasil AHP secara keseluruhan merupakan nilai rata-rata geometrik (*geomean*) dari nilai vektor semua responden yaitu sebanyak 17 responden. Matriks perbandingan berpasangan pada level 2 seperti pada Tabel 2.

**Tabel 2. Matriks perbandingan berpasangan level 2**

Kolom / Baris	<i>Stakeholder</i> kunci / KCD Larantuka, dll.	<i>Stakeholder</i> utama / nelayan, dll.	<i>Stakeholder</i> pendukung / perusahaan, dll.
<i>Stakeholder</i> kunci / KCD Larantuka, dll.	1	3	7
<i>Stakeholder</i> utama / nelayan, dll.	0.333	1	5
<i>Stakeholder</i> pendukung /	0.143	0.20	1

perusahaan, dll.				
I = J	$\Sigma$	1.48	4.20	13

Sumber : Hasil analisis data primer pendapat salah seorang responden.

Berdasarkan Tabel 2 di atas, selanjutnya dilakukan penilaian relatif terhadap level di atasnya dengan cara membagi nilai setiap kolom dengan nilai penjumlahan, sehingga diperoleh hasil penilaian relatif seperti pada Tabel 3.

**Tabel 3. Penilaian relatif terhadap level di atasnya dan bobot**

Kolom / Baris	Stakeholder kunci / KCD Larantuka, dll.	Stakeholder utama / nelayan, dll.	Stakeholder pendukung / perusahaan, dll.	Jumlah	Bobot
Stakeholder kunci / KCD Larantuka, dll.	0.68	0.71	0.54	1.93	0.64
Stakeholder utama / nelayan, dll.	0.23	0.24	0.38	0.85	0.28
Stakeholder pendukung / perusahaan, dll.	0.10	0.05	0.08	0.22	0.07
Jumlah	1	1	1	3	1

Sumber : Hasil analisis data primer pendapat salah seorang responden.

Langkah selanjutnya adalah perhitungan Bobot, dengan nilai  $n = 3$  ; dimana  $n$  merupakan banyaknya kriteria yang diambil karena pada level 2 *stakeholders* yang digunakan sebanyak 3 (tiga). Rumus tersebut dilakukan pada semua kolom kemudian dilakukan perhitungan *Eigen value* dan Konsistensi Index.

*Eigen value* untuk masing-masing kriteria pada level 2 (*stakeholders*) adalah sebagai berikut :

*Eigen value Stakeholder kunci* = ( $\Sigma$  *Stakeholder kunci* pada Tabel 2) x (Bobot

*Stakeholder kunci* pada Tabel 3) = 0.95

*Eigen value Stakeholder utama* = 1.19

*Eigen value Stakeholder pendukung* = 0.96

Total *Eigen value* =  $\lambda$  max = 3.10

CI = Consistency Index (Indeks

Konsistensi) =  $(\lambda \text{ max} - n) / (n - 1) =$

0.048

CR = Consistency Ratio (Rasio

Konsistensi) = CI / RI

Nilai RI (Relasi Index) pada  $n = 3$

adalah 0.58 (dari Tabel *Randomly*

*Generated CI*) CR = 0.048 / 0.58 =

0.08 dimana nilai tersebut memenuhi

syarat CR < 0.1 sehingga dinyatakan

Konsisten.

Proses perhitungan untuk setiap level mulai dari level 2 sampai level 3 dilakukan dengan rumus yang sama, namun yang berubah adalah nilai 'n' karena disesuaikan dengan banyaknya kriteria yang diambil. Pemeriksaan CR diperlukan untuk menghitung konsistensi jawaban responden, dimana hanya jawaban yang konsisten saja yang dapat digunakan dalam AHP. Langkah terakhir dalam AHP adalah perhitungan matriks gabungan, dimana pendapat dari semua responden digabungkan, kemudian dijumlah secara horisontal untuk mendapatkan nilai *Geomean*. Nilai *geomean* adalah nilai rata-rata geometrik dari setiap vektor prioritas, yang diurutkan berdasarkan nilai tertinggi pada setiap kriteria pada setiap level untuk didapatkan perankingan.

## Pembahasan

Pengolahan data dengan proses perhitungan dalam AHP menunjukkan hasil sebagai berikut:

a. Level 1 Tujuan (Peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan)

Tujuan dilakukan kajian AHP yaitu menentukan *stakeholders* apa saja yang paling penting peranannya dalam mencapai tujuan, dan menentukan faktor penentu apa saja yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mencapai tujuan, yaitu untuk peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan dalam proses perizinan usaha perikanan tangkap pada KCD Larantuka.

b. Level 2 *Stakeholders*

(*stakeholder kunci, stakeholder utama, stakeholder pendukung*)

Berdasarkan pendapat dari 17 responden, kemudian dilakukan pengolahan data dengan AHP serta menggunakan rata-rata geometri (*geomean*) diperoleh hasil dalam bentuk



matriks gabungan yang disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. *Stakeholder* terpenting dalam peningkatan kinerja pegawai**

<i>Stakeholder</i>	<i>Geomean</i>	<i>Ranking</i>
<i>Stakeholder</i> kunci / KCD Larantuka, dll.	0.5707	1
<i>Stakeholder</i> utama / nelayan, dll.	0.2808	2
<i>Stakeholder</i> pendukung / perusahaan, dll.	0.1154	3

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa *stakeholder* terpenting dalam peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan adalah *stakeholder* kunci yaitu para pegawai itu sendiri, baik yang bertugas di KCD Larantuka, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT di Kupang, maupun unsur Pemerintah lainnya yang berkaitan dengan proses perizinan usaha bagi nelayan perikanan tangkap (nilai *geomean* sebesar 0.5707). Peran *stakeholder* kunci di sini sebagai *policymakers*, koordinator, dan fasilitator. Peran sebagai *policymakers* yaitu *stakeholder* yang berfungsi dalam pengambilan keputusan dan penentu suatu keputusan/kebijakan. Peran sebagai koordinator, berfungsi dalam menghubungkan dengan *stakeholder* lain yang memiliki keterlibatan dalam suatu keputusan/kebijakan. Peran sebagai fasilitator, berfungsi dalam upaya memfasilitasi dan mencukupi semua hal yang diperlukan oleh kelompok target (Nugroho *et al*, 2014). *Stakeholder* kunci, kategori kelompok ini merupakan aneka pihak yang mempunyai kewenangan legal terkait pengambilan keputusan, seperti peran pemerintah sebagai regulator, implementator, koordinator, maupun fasilitator (Darmasetiadi *et al*, 2023).

Pada posisi kedua *stakeholder* terpenting yaitu *stakeholder* utama, dengan nilai *geomean* 0.2808. Menurut Lelloltery *et al* (2018), Triyanti & Susilowati (2019), *stakeholder*

utama/primer adalah semua pihak yang memiliki kepentingan langsung dan dampak secara langsung, meliputi aspek positif maupun negatif dari suatu kegiatan, program, dan atau proyek. Dalam kajian ini, *stakeholder* utama/primer terdiri dari perwakilan nelayan/ kelompok nelayan Kabupaten Sikka yang mengurus perizinan usaha perikanan tangkap pada KCD Larantuka. Peran nelayan/kelompok nelayan dikelompokkan dalam peran implementor, yaitu *stakeholder* yang berfungsi dalam menjalankan suatu keputusan/kebijakan dimana terdapat kelompok sasaran di dalamnya (Nugroho *etal*, 2014).

Sementara *stakeholder* pendukung yaitu perwakilan perusahaan swasta/mitra/ koperasi turut berperan namun berada di posisi ketiga dengan nilai *geomean* sebesar 0.1154. Perusahaan/mitra/koperasi di sini merujuk pada unit bisnis yang menaungi nelayan dalam melakukan usaha perikanan tangkap di Kabupaten Sikka, bentuk hubungannya sebagai inti dengan plasma, majikan dengan karyawan, atau pemilik modal dengan nasabah. Menurut Handayani & Warsono (2017), *stakeholder* pendukung/sekunder merupakan kelompok *stakeholder* yang secara langsung tidak memiliki kepentingan terhadap suatu kegiatan, namun mempunyai kepedulian, seperti pebisnis/perusahaan dan akademisi yang berperan sebagai konseptor, fasilitator, dan akselerator. Menurut Nugroho *et al* (2014), peran akselerator yaitu *stakeholder* yang berperan dalam mempercepat dan memberikan kontribusi agar suatu program dapat berjalan sesuai sasaran atau bahkan lebih cepat daripada waktu pencapaiannya.

c. Level 3 Faktor penentu kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan

Berdasarkan pendapat dari 17 responden, kemudian dilakukan pengolahan data dengan AHP serta menggunakan rata-rata geometri (*geomean*), diperoleh hasil faktor-faktor yang paling berperan penting dalam menentukan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan, seperti disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Faktor terpenting penentu kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan**

Faktor penentu	<i>Geomean</i>	<i>Ranking</i>
Prosedur pelayanan	0.0903	4
Persyaratan pelayanan	0.0796	5
Kedisiplinan petugas	0.3105	1
Kemampuan petugas	0.2048	2
Kewajaran biaya	0.1739	3
Kepastian jadwal	0.0483	6

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa faktor penentu terpenting (ranking 1) terhadap kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan yaitu faktor kedisiplinan petugas (nilai *geomean* 0.3105), diikuti faktor kemampuan petugas (ranking 2 dengan nilai *geomean* 0.2048), faktor kewajaran biaya (ranking 3 dengan nilai *geomean* 0.1739), faktor prosedur pelayanan (ranking 4 dengan nilai *geomean* 0.0903), faktor persyaratan pelayanan (ranking 5 dengan nilai *geomean* 0.0796), dan faktor kepastian jadwal (ranking 6 dengan nilai *geomean* 0.0483).

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Kepmen-PAN nomor 25/2004). Hubungan antara kedisiplinan petugas dengan kinerja pegawai sangat erat dan signifikan. Kedisiplinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, di mana semakin tinggi tingkat kedisiplinan, maka semakin baik pula kinerja pegawai. Beberapa penelitian

menunjukkan bahwa kedisiplinan memiliki korelasi yang kuat dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian oleh Sembodo (2020) menyajikan koefisien korelasi sebesar 0,981 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedisiplinan dan kinerja pegawai. Rusyda *et al* (2022) menyatakan bahwa kedisiplinan membantu pegawai untuk bekerja lebih teratur dan sesuai dengan standar yang diharapkan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas pekerjaan. Berdasarkan uraian di atas, maka peningkatan kinerja pegawai pada KCD Larantuka dalam hal pelaksanaan perizinan usaha perikanan tangkap bagi nelayan Kabupaten Sikka, yang terpenting adalah dengan meningkatkan kedisiplinan pegawainya.

Kedisiplinan pegawai juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena disiplin kerja mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, cepat, dan tepat waktu. Pegawai yang disiplin cenderung mematuhi prosedur, menjaga ketepatan waktu, dan menunjukkan sikap profesional, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Penelitian oleh Nabila (2021), dan Andreawan & Daulay (2023) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kedisiplinan pegawai dan kepuasan pelanggan. Pegawai yang disiplin mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, sehingga meminimalkan keluhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan kedisiplinan yang tinggi, pelanggan merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan atau organisasi.

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan

yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat (Kepmen-PAN nomor 25/2004). Hubungan antara kemampuan petugas pelayanan dan kinerja pegawai sangat erat. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien memiliki dampak langsung terhadap kinerja mereka. Pegawai yang mampu menjalankan tugas dengan baik, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan akan meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini juga berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Hasil penelitian oleh Islamiyah *et al* (2021) menunjukkan bahwa kinerja pegawai, yang dipengaruhi oleh kemampuan mereka, berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi cenderung menghasilkan kinerja yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan produktivitas organisasi.

Kemampuan petugas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Ketika petugas pelayanan mampu memberikan layanan yang tepat, profesional, dan sesuai dengan harapan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan cenderung meningkat. Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek keterampilan komunikasi, pengetahuan, serta sikap ramah dan cepat tanggap dari petugas. Penelitian oleh Alfajar *et al* (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas berpengaruh langsung terhadap persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut. Semakin baik kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Dalam proses pengurusan perizinan usaha perikanan bagi nelayan

Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka, peningkatan kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui peningkatan kemampuan pegawai, yang secara langsung berdampak pada meningkatnya kepuasan para pelanggan (nelayan).

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkaun masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan (Kepmen-PAN nomor 25/2004). Kewajaran biaya perizinan memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Ketika biaya yang dikenakan dalam proses perizinan dianggap wajar oleh masyarakat, hal ini menciptakan kepercayaan dan kepuasan, yang pada gilirannya dapat memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik. Kinerja pegawai yang efektif dan efisien dalam memberikan layanan juga membantu memastikan bahwa masyarakat merasa bahwa biaya yang mereka bayarkan sepadan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian oleh Novita (2020) menunjukkan bahwa masyarakat bersedia membayar lebih jika pelayanan yang diberikan tepat waktu, transparan, dan memenuhi harapan mereka. Ini menunjukkan bahwa kewajaran biaya dapat menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan (Kepmen-PAN nomor 25/2004). Hubungan antara prosedur pelayanan dan kinerja pegawai sangat signifikan. Prosedur pelayanan yang jelas, terstruktur, dan sesuai standar operasional akan membantu pegawai menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif. Sistem prosedur kerja yang baik juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

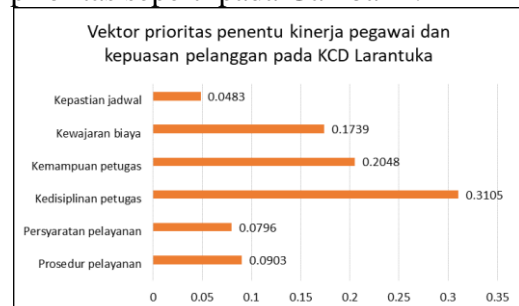
karena pegawai memiliki panduan yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan. Sebaliknya, prosedur pelayanan yang tidak teratur atau rumit dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai dan menghambat pelayanan yang memadai. Penelitian oleh Novita (2020) menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang efektif berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya (Kepmen-PAN nomor 25/2004). Persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana memiliki hubungan erat dengan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan. Ketika persyaratan pelayanan dirancang secara efektif, pegawai dapat bekerja lebih efisien dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan. Hal ini berdampak positif pada kinerja pegawai, karena mereka dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat. Selain itu, persyaratan yang mudah dipahami dan diakses oleh pelanggan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga mereka merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, ada hubungan positif antara persyaratan pelayanan yang baik, kinerja pegawai yang optimal, dan kepuasan pelanggan yang meningkat (Azizah, 2018).

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Kepmen-PAN nomor 25/2004). Kepastian jadwal pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kinerja pegawai. Ketika jadwal pelayanan

sudah ditetapkan dengan jelas dan dipatuhi, pegawai dapat bekerja lebih terstruktur dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka. Kepastian waktu juga membantu mengurangi kebingungan di antara pegawai dan masyarakat, yang dapat meminimalisir keterlambatan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Jika jadwal pelayanan tidak pasti atau tidak teratur, kinerja pegawai bisa menurun karena mereka tidak memiliki panduan yang jelas mengenai waktu dan tugas yang harus dilaksanakan. Selain itu, ketidakpastian ini dapat menyebabkan keluhan dari masyarakat yang merasa pelayanan tidak berjalan sesuai ekspektasi (Santoso *et al*, 2022).

Faktor-faktor terpenting penentu kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan, pada KCD Larantuka, dalam proses perizinan usaha perikanan tangkap bagi nelayan Kabupaten Sikka, digambarkan dalam besaran vektor prioritas seperti pada Gambar 2.



**Gambar 2. Vektor prioritas penentu kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada KCD Larantuka**

Vektor prioritas diambil dari nilai *geomean* masing-masing faktor, menggambarkan prioritas dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada KCD Larantuka, dengan keputusan yang lebih terstruktur dan konsisten. Vektor prioritas peningkatan kedisiplinan petugas dengan nilai 0.3105 sebagai prioritas pertama, dapat dilakukan oleh KCD Larantuka dengan menerapkan

beberapa strategi, seperti:

- Pemberian pengawasan dan supervisi: atasan perlu melakukan pengawasan secara teratur untuk memastikan petugas melaksanakan tugas mereka dengan baik. Pengawasan juga membantu mendeteksi masalah disiplin sejak dini (Cholique, 2020)
- Pembinaan pegawai: melakukan pembinaan disiplin secara terstruktur dapat meningkatkan komitmen petugas terhadap aturan dan tanggung jawab kerja mereka. Ini juga dapat memperkuat hubungan antara atasan dan bawahan (Tohardi, 2022)
- Fokus pada tanggung jawab: meningkatkan fokus dan rasa tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan tugas mereka sangat penting. Dorong mereka untuk lebih fokus pada pekerjaannya agar hasilnya maksimal (Suwarni, 2019)
- Pemberian *reward*: memberikan penghargaan kepada petugas yang menunjukkan disiplin tinggi dapat meningkatkan motivasi dan menjadi contoh bagi petugas lainnya (Gea, 2020).
- Vektor prioritas peningkatan kemampuan petugas dengan nilai 0.2048 sebagai prioritas kedua, dapat dilakukan oleh KCD Larantuka dengan menerapkan beberapa strategi, seperti:
- Identifikasi kebutuhan pelatihan: lakukan identifikasi awal mengenai kemampuan yang perlu ditingkatkan dan buat rencana pengembangan yang sesuai (Suhardiono, 2023).
- Pelatihan dan pengembangan: sediakan program pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis petugas. Pendidikan formal dan pelatihan berbasis teknologi juga bisa diterapkan (Nurliyanti, 2024).
- *Mentorship* dan *coaching*: menyediakan program bimbingan

dan pendampingan bagi petugas agar mereka bisa belajar langsung dari rekan atau mentor yang lebih berpengalaman (Suhardiono, 2023).

- Rotasi pekerjaan: lakukan rotasi pekerjaan untuk memperluas keterampilan dan pengetahuan petugas di berbagai bidang (Suhardiono, 2023)
- Peningkatan pendidikan formal: dukung petugas untuk melanjutkan pendidikan formal guna memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam di bidang terkait (Humas SB, 2023).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan dalam proses perizinan usaha perikanan bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka dianalisis menggunakan AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Struktur AHP yang dibangun terdiri dari 3 level, yaitu level 1 (tujuan), level 2 (*stakeholders*), dan level

3 (faktor penentu kinerja pegawai). Hasil AHP menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan peningkatan kinerja pegawai pada KCD Larantuka, *stakeholder* prioritas terpenting yaitu *stakeholder* kunci yaitu para pegawai itu sendiri, baik yang bertugas di KCD Larantuka, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT di Kupang, maupun unsur Pemerintah lainnya, diikuti *stakeholder* utama yaitu nelayan, dan kelompok nelayan yang membutuhkan pelayanan.

Vektor prioritas terpenting penentu kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada KCD Larantuka yaitu peningkatan kedisiplinan petugas, melalui pengawasan dan supervisi, pembinaan pegawai, fokus pada pelayanan, dan pemberian reward. Vektor prioritas terpenting berikutnya yaitu peningkatan kemampuan petugas,

melalui identifikasi kebutuhan pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, *mentorship* dan *coaching*, rotasi pekerjaan, serta peningkatan pendidikan formal.

### Saran

Perlunya pendekatan pelayanan kepada masyarakat melalui penambahan kantor cabang dinas di setiap kabupaten yang melayani perizinan usaha perikanan, pada jarak yang lebih dekat dengan tempat tinggal / tempat kegiatan nelayan.

**Ucapan Terimakasih:** Kami ingin menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada Apolonarius Moko, dan Erfin, dari Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan, Universitas Nusa Nipa yang telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam tulisan ilmiah ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andreawan M. & Daulay S.M. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD. Latersia Binjai. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 1 No. 3 Januari 2023 – April 2023.
- Alfajar F, Mustainah, Tawil M, Polii J.J. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar *Jeans House* Kota Palu. Cenderawasih – Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL). Volume 1, Nomor 1, Tahun 2021. 37-50.
- Azizah R.R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng). Thesis. Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Cholique A. 2020. Peran Pengawasan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Kerja Pegawai. Kementerian Keuangan RI, KPKNL Palu. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palu/baca-artikel/13454/Peran-Pengawasan-Dalam-Meningkatkan-Kedisiplinan-Kerja-Pegawai.html>
- Darmasetiadi D, Ningsih E.S, Oktawati N.O, Darmansyah O. 2023. Identifikasi dan Peran *Stakeholder* Dalam Pengelolaan Zona Penangkapan Ikan di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Jurnal Ilmu Perikanan dan Kelautan, Vol. 5(2): 223-236, Juli 2023.
- Faletehan A.F. 2016. *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Teknik Pengambilan Keputusan untuk Pembangunan Daerah. Yogyakarta: Indonesia Pustaka.
- Gea N. 2020. Model Strategi Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Melalui Program *Reward and Punishment*. Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 8.0. Vol.4 No. 1 (2020). <http://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/553>
- Handayani F. & Warsono H. 2017. Analisis Peran *Stakeholders* dalam Pengembangan Objek Wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang. Journal of Public Policy and Management Review, 6(3), 40-53.
- Humas Seputar Birokrasi. 2023. 11 Cara Meningkatkan Kompetensi Profesional Pegawai Negeri Sipil (PNS). <https://seputarbirokrasi.com/11-cara-meningkatkan-kompetensi-profesional-pegawai-negeri-sipil-pns/>
- Islamiyah A.N, Alyas, Parawu H.E.

- Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>. Volume 2, Nomor 5, Oktober 2021.
- Ismawanto T, Setianegara R.G, Rahmani S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *JBK Jurnal Bisnis & Kewirausahaan* Volume 16, Issue 1, 2020 ISSN (print) : 0216-9843 ISSN (online) : 2580-5614.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lelloltery H, Pujiatmoko S, Fandelli C. & Baiquni M. 2018. Pengembangan Ekowisata Bahari Berbasis Masyarakat dan Peran *Stakeholder* dalam Pengelolaan Sumberdaya Alam di Taman Wisata Alam Laut Pulau Marsegu Kabupaten Seram Bagian Barat Propinsi Maluku. *Jurnal Hutan Tropis*, 6(3), 302-314.
- Maulana F.I. 2021. Konsep AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Binus University, Computer Science Study Program, Malang. <https://binus.ac.id/malang/2021/06/konsep-ahp-analytical-hierarchy-process/>
- Maulidia N. 2020. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega Tahun 2020. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan.
- Moeheriono. 2018. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi Cetakan 2. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nabila A.H. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi dan Keuangan*, 3 (2), 2021, 76 - 84 ISSN: 2686-1054 (media *online*).
- Novita D. 2020. Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal. Program Studi D III Akuntansi. Tegal: Politeknik Harapan Bersama.
- Nugroho H.C, Zauhar S, & Suryadi. 2014. Koordinasi Pelaksanaan Program Pengembangan Kawasan Agropolitan di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Pembangunan dan Alam Lestari*. 5(1), 12- 22.
- Nurliyanti T. 2024. Upaya Peningkatan Kinerja Petugas Pelayanan Publik di Kecamatan Kranggan Kabupaten Temanggung. *JuRiMa. Jurnal Riset Mahasiswa*. Vol. 2 No. 2 (2024).
- Nursiti D. & Fedrick D. 2018. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime Focal Point Medan. *Jurnal Psychomutiara* Vol.2 No.1 Agustus 2018, 46-56.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI nomor 58/PERMEN-KP/2020 tentang Usaha Perikanan Tangkap.
- Peraturan Pemerintah nomor 85 tahun 2021 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian



- Kelautan dan Perikanan.
- Permatasari C.K. 2020. Penerapan *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) dalam Menentukan Lokasi Pabrik Tempe. JAPPS. Journal of Applied Sciences Vol. 2 No. 2 Agustus 2020. Hal. 24-33. p-ISSN 2656-7288 / e-ISSN 2656-7334.
- Rusya N, Natsir U.D, Ruma Z. 2022. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai pada Lembaga Masyarakat Kelas II A Bulukumba. Cross- border Vol. 5 No. 2 Juli-Desember 2022, page 1521-1538.
- Santoso E.A, Haryanto A.T, Sarjono H.S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. [journal.universitaspahlawan.ac.id](http://journal.universitaspahlawan.ac.id). Vol.11 No.2 2022 Bulan Juni 2022.
- Suhardiono A. 2023. 10 Cara meningkatkan kompetensi karyawan. *Beyond Telework V-Cube*. <https://vcube.co.id/10-cara-meningkatkan-kompetensi-karyawan/>
- Saaty L.1993. Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin, Proses Hierarki Analitik Untuk Pengambilan Keputusan Dalam Situasi yang Kompleks. Terjemahan dari *Decision making for leaders ; The Proces for decisions in complex world*. Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo.
- Sembodo S.P.2020. Hubungan Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Mojokerto. Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Volume 1, Issue. 1, 2020, pp. 65-74.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwarni A. 2019. 3 (Tiga) Tips Sederhana Meningkatkan Disiplin Kerja. BKD Trenggalek. <https://bkd.trenggalekkab.go.id/2019/07/11/3-tiga-tips-sederhana-meningkatkan-disiplin-kerja/>
- Tohardi. 2002;397. dalam Kominfo July 2019. <https://info.kapuashulukab.go.id/2019/07/11/metode-pembinaan-disiplin-aparatur-pemerintah-dalam-meningkatkan-kualitas-kerja/>
- Triyanti R. & Susilowati I. 2019. Analisis Pemangku Kepentingan dalam Pengelolaan Kawasan Pesisir Berkelanjutan di Kabupaten Gunungkidul. Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan, 9(1), 23-34.
- UU RI nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. UU RI nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Viarani O. & Zadry. 2015. Analisis Pemilihan Pemasok Dengan Metode *Analitycal Hierarchy Process* di Proyek Indarung VI PT Semen Padang. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang. Jurnal Laporan Kerja Praktek, vol. 14 no.1, April 2015:55-70. ISSN 2088-4842 / 2442-8795.