

Analisis Kinerja Operasional Terhadap Kepentingan dan Kepuasan Masyarakat pada Pembangunan Green Reclamation Pantai Tembok Berlin, Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya

Christianto P Banten^{1*}, Abd Karim Hadi², Watono³

1*) Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar,
Christianbanten@gmail.com

2) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

3) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

Abstract

Coastal reclamation development is one of the strategies used to expand coastal land areas in order to support economic growth, improve public facilities, and enhance sustainable coastal management. One of the projects implemented is the Green Reclamation development at Tembok Berlin Beach in Sorong City, Southwest Papua Province. This study aims to analyze the operational performance and the level of conformity between operational performance and community interests and satisfaction toward the green reclamation development. This research employed a descriptive quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to 80 respondents living around the project area. The research variables include economic performance, environmental performance, socio-cultural performance, communication/perception performance, and project impact performance as independent variables, while community satisfaction serves as the dependent variable. Data analysis was conducted using Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of conformity between performance and community interests, and Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the overall level of community satisfaction. The results show that all research instruments are valid and reliable. The Customer Satisfaction Index (CSI) value of 78.70% indicates that community satisfaction falls into the satisfied category, while the IPA conformity level of 98.70% shows that the operational performance of the project generally meets community expectations. However, several aspects related to environmental and social impacts still require improvement in order to achieve more optimal and sustainable benefits for the community and the coastal environment.

Keywords: *Community Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Green Reclamation, Importance Performance Analysis (IPA), Operational Performance.*

Abstrak

Pembangunan reklamasi pantai merupakan salah satu upaya pengembangan wilayah pesisir yang bertujuan untuk memperluas daratan serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan penataan kawasan pesisir secara berkelanjutan. Salah satu proyek yang dilaksanakan adalah pembangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operasional serta tingkat kesesuaian antara kinerja operasional dengan kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pembangunan *green reclamation* tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 80 responden yang berada di sekitar lokasi penelitian. Variabel penelitian meliputi kinerja ekonomi, kinerja lingkungan, kinerja sosial budaya, kinerja komunikasi/persepsi, dan kinerja dampak proyek sebagai variabel independen, serta kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan masyarakat, serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,70% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas, sedangkan hasil IPA sebesar 98,70% menunjukkan bahwa kinerja operasional proyek secara umum telah memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian,

beberapa aspek terkait lingkungan dan dampak sosial masih perlu ditingkatkan agar pembangunan *green reclamation* dapat memberikan manfaat yang lebih optimal dan berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan pesisir.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index, Green Reclamation, Importance Performance Analysis*, Kepuasan Masyarakat. Kinerja Operasional,

1. PENDAHULUAN

Pembangunan infrastruktur di wilayah pesisir memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu proyek yang tengah berlangsung adalah Proyek Penimbunan Reklamasi Pantai Tembok Berlin Kota Sorong, Provinsi Papua Barat. Proyek ini bertujuan untuk memperluas kawasan pesisir guna mendukung perkembangan sektor pariwisata, pemukiman, Pertumbuhan Ekonomi sosial dan fasilitas umum di Kota Sorong. Namun, dalam pelaksanaannya, proyek ini menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek waktu dan biaya konstruksi.

Pantai Tembok Berlin Kota Sorong merupakan kawasan pesisir yang memiliki nilai historis dan ekonomis bagi masyarakat setempat. Lokasi ini sebelumnya dikenal sebagai pusat aktivitas sosial dan ekonomi, namun mengalami abrasi yang cukup signifikan akibat perubahan lingkungan dan faktor alam lainnya. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah setempat melakukan reklamasi guna memperkuat garis pantai dan menciptakan area baru yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan publik dan ekonomi.

Reklamasi pantai adalah proses penimbunan lahan dengan material tertentu guna menambah luas daratan yang dapat digunakan. Meskipun reklamasi dapat memberikan manfaat bagi perkembangan wilayah, pelaksanaannya sering menghadapi tantangan seperti biaya tinggi, waktu yang lama, serta dampak lingkungan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, analisa yang digunakan adalah menganalisis harapan/kepentingan dan kepuasan masyarakat menjadi salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan tujuan dalam pelaksanaan proyek ini.

Harapan/Kepentingan dan Kepuasan merupakan upaya yang menjadi tujuan yang sangat diharapkan dalam penyelesaian pekerjaan dengan melibatkan beberapa hal dari awal kegiatan proyek sampai pada berbagai kendala dan hambatan terkait faktor lingkungan, sosial, ekonomi serta sebagai kawasan wisata masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kinerja operasional pada pelaksanaan *green reclamation* di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat, serta menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja operasional dengan harapan atau kepuasan masyarakat di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat.

2. METODE

A. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:80). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh warga yang berada di Kota Sorong dengan jumlah 298.742 jiwa, berdasarkan data Kota Sorong Dalam Angka 2025 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Sorong, dengan karakteristik masyarakat yang sebagian besar berada pada usia produktif, mayoritas laki-laki, serta memiliki latar belakang suku dan budaya yang beragam.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan sebagai representasi dalam penelitian (Sugiyono, 2015:81). Karena jumlah populasi yang cukup besar sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi, maka digunakan teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, pada **Persamaan 1**

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = *Margin of error* (tingkat kesalahan yang ditoleransi), biasanya 5% atau 0,05

Selain itu, mengacu pada pendapat Cohen (2007) dan Roscoe, jumlah sampel penelitian dengan populasi besar dapat berada pada rentang 30 sampai 500 responden dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini ditetapkan jumlah sampel sebanyak 80 responden yang dianggap mampu mewakili populasi penelitian.

B. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini secara umum diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui survei menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat di Kota Sorong. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari instansi terkait, khususnya data jumlah penduduk yang bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Sorong yang tercantum dalam publikasi Kota Sorong Dalam Angka 2025 (halaman 69). Adapun proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung di lokasi penelitian serta melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form*.

C. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan analisis untuk memperoleh hasil yang sistematis dan akurat. Tahap pertama adalah analisis standar pelayanan minimum, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kondisi aktual pelaksanaan reklamasi dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan peraturan pemerintah terkait reklamasi pantai. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan kondisi di lapangan dengan beberapa aspek utama, yaitu kesesuaian tata ruang yang mengacu pada RTRW, RZWP3K, serta PKKPR, kepentingan kegiatan reklamasi yang diperbolehkan seperti kepentingan umum, pengembangan kawasan strategis, kegiatan ekonomi yang sah, serta mitigasi abrasi. Selain itu, analisis juga mempertimbangkan persyaratan lingkungan yang mewajibkan adanya dokumen AMDAL atau UKL-UPL serta kajian dampak terhadap ekosistem pesisir seperti mangrove, terumbu karang, padang lamun, pola arus dan sedimentasi, serta dampaknya terhadap mata pencaharian nelayan. Aspek lain yang dianalisis meliputi jaminan dan tanggung jawab pelaku reklamasi, partisipasi masyarakat dalam proses konsultasi publik, serta mekanisme pengawasan dan sanksi apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku.

Tahap berikutnya adalah proses editing dan tabulasi data, yaitu memperbaiki kualitas data yang diperoleh dari kuesioner untuk meminimalkan kesalahan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Data yang telah dikumpulkan kemudian dimasukkan ke dalam tabel (tabulasi) dan dianalisis berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner maupun *Google Form*. Pengukuran tingkat persetujuan responden dilakukan dengan menggunakan skala Likert, dimana setiap jawaban memiliki nilai tertentu, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 5,

Setuju (S) dengan skor 4, Netral (N) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Selanjutnya dilakukan analisis interval penilaian berdasarkan skor jawaban responden untuk menentukan tingkat kesesuaian kinerja operasional terhadap harapan atau kepuasan masyarakat, dimana kesimpulan penelitian diambil berdasarkan kecenderungan mayoritas jawaban responden.

Dalam penelitian ini data yang digunakan berasal dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menjadi objek penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang telah dipublikasikan seperti jurnal penelitian, laporan kegiatan proyek, jadwal pelaksanaan proyek (*time schedule*), dokumen perusahaan, serta buku dan literatur ilmiah yang berkaitan dengan topik penelitian

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (X) merupakan variabel bebas yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen (Sugiyono, 2016). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Kinerja Ekonomi (X1), Kinerja Lingkungan (X2), Kinerja Sosial (X3), Kinerja Persepsi/Komunikasi (X4), dan Kinerja Dampak (X5). Variabel-variabel tersebut menggambarkan berbagai aspek pelaksanaan proyek reklamasi yang dinilai oleh masyarakat. Kepentingan dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat harapan atau prioritas yang diberikan masyarakat terhadap berbagai aspek pelaksanaan proyek reklamasi. Tingkat kepentingan tersebut diukur melalui persepsi responden mengenai pentingnya atribut-atribut kinerja operasional proyek yang meliputi aspek ekonomi, lingkungan, sosial budaya, komunikasi, serta dampak proyek terhadap masyarakat sekitar.

Sementara itu, variabel dependen (Y) merupakan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen, yaitu variabel yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap pelaksanaan proyek reklamasi. Untuk mengukur variabel-variabel tersebut digunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian. Instrumen penelitian ini berfungsi sebagai alat ukur untuk memperoleh data yang akurat melalui skala pengukuran tertentu. Sebelum digunakan, instrumen penelitian disusun dalam bentuk kisi-kisi variabel dan indikator penelitian yang mencakup lima variabel utama beserta sub-variabel atau indikatornya sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 1**.

Tabel 1 Daftar Variabel Dan Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator/Atribut
1	X1 Kinerja Ekonomi	X1.1 Peningkatan Pendapatan
		X1.2 Aksesibilitas dan Fasilitas
		X1.3 Pendapatan Nelayan
2	X2 Kinerja Lingkungan	X2.1 Kualitas Lingkungan
		X2.2 Stabilitas Pesisir
		X2.3 Keanekaragaman Hayati
3	X3 Kinerja Sosial Budaya	X3.1 Akses Ke Pantai
		X3.2 Aman dan Nyaman
		X3.3 Keberlanjutan nelayan
4	X4 Kinerja Persepsi/Komunikasi	X4.1 Transparansi Kebijakan
		X4.2 Transparansi informasi
		X4.3 Transparansi Keberlanjutan

No	Variabel	Indikator/Atribut
5	X5 Kinerja Dampak	X5.1 Penanganan Masalah Pesisir
		X5.2 Penanganan Masalah Kualitas Air
		X5.3 Penanganan Masalah Sosial

E. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terkait hasil pelaksanaan proyek reklamasi digunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan cara membandingkan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan/ harapan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner terhadap 80 responden yang merupakan masyarakat di sekitar Bangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin Kota Sorong, diketahui bahwa responden didominasi oleh laki-laki. Dari total responden, sebanyak 47 orang atau 59% merupakan laki-laki, sedangkan 33 orang atau 41% merupakan perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi responden laki-laki dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan responden perempuan. Perbedaan jumlah tersebut dapat menggambarkan bahwa sebagian besar masyarakat yang terlibat atau memiliki perhatian terhadap kegiatan reklamasi di wilayah penelitian didominasi oleh laki-laki.

Berdasarkan kategori usia responden, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif. Dari total 80 responden, sebagian besar berada pada rentang usia 20–30 tahun yaitu sebanyak 45 orang atau 56%, kemudian diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 32 orang atau 40%. Responden yang berada pada kelompok usia 41–50 tahun berjumlah 3 orang atau 4%, sedangkan responden dengan usia kurang dari 20 tahun dan lebih dari 50 tahun tidak ditemukan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat usia produktif yang memiliki tingkat aktivitas dan keterlibatan sosial yang relatif tinggi.

Berdasarkan jenis pekerjaan responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Dari 80 responden, sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 28 orang atau 35%. Selanjutnya diikuti oleh responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 25 orang atau 31%, kemudian kategori pekerjaan lainnya sebanyak 15 orang atau 19%, dan responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 12 orang atau 15%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari sektor pekerjaan swasta dan usaha mandiri yang cukup dominan dalam struktur pekerjaan masyarakat di wilayah penelitian.

B. Hasil Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 80 orang dan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,220 dengan derajat kebebasan (df) sebesar 78. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kinerja (X) dan Kepentingan/Kepuasan (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari

r tabel serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* melalui aplikasi SPSS versi 21, dimana suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian baik pada variabel Kinerja (X) maupun variabel Kepentingan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, seperti pada variabel ekonomi, lingkungan, sosial budaya, persepsi/komunikasi, dan dampak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga data yang diperoleh dari kuesioner dapat dipercaya dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

C. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran dan juga diperlukan karena poses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinue. Untuk mendapatkan nilai perhitungan *Costumer Satisfaction Index (CSI)* terhadap pelayanan penumpang, berikut langkah-langkah perhitungannya.

1. Menentukan nilai *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)* untuk tiap atribut.
2. Menentukan nilai *Weight Factors (WF)* untuk tiap atribut yang diperoleh dari nilai MIS per atribut dibagi dengan Total MIS seluruh atribut.
3. Menentukan nilai *Weight Score (WS)* yang diperoleh dari perkalian antara WF dengan MSS per atribut.
4. Menentukan nilai CSI yang diperoleh dari total jumlah WS dibagi dengan skala yang digunakan.

Adapun hasil perhitungan berdasarkan tahapan persamaan diatas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 2 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

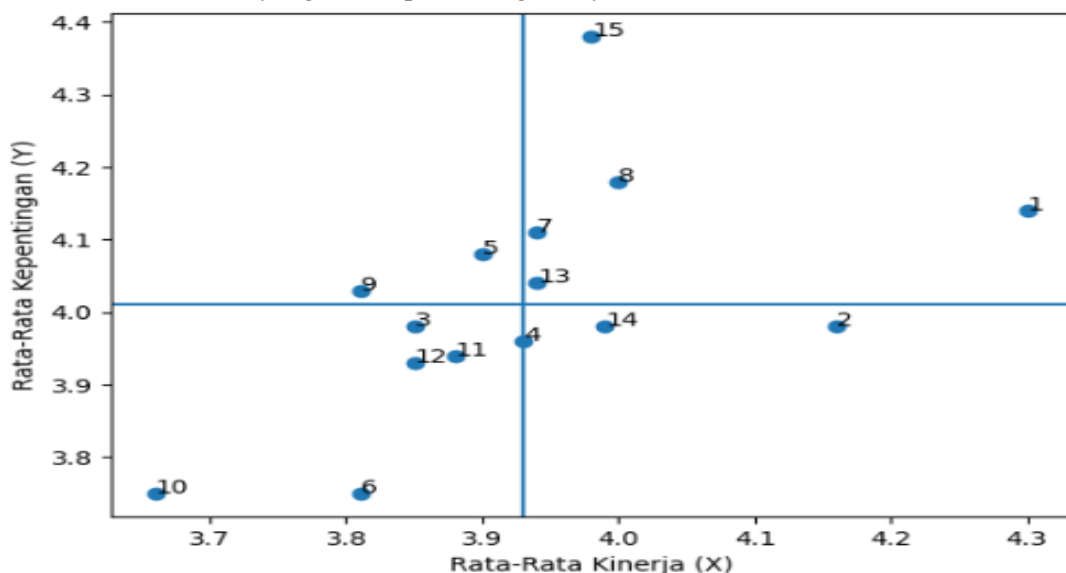
Atribut	<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	<i>Weight Factor (WF)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
1	4,14	4,30	0,069	0,296
2	3,98	4,16	0,066	0,275
3	3,98	3,85	0,066	0,254
4	3,96	3,93	0,066	0,258
5	4,08	3,90	0,068	0,264
6	3,75	3,81	0,062	0,238
7	4,11	3,94	0,068	0,269
8	4,18	4,00	0,069	0,277
9	4,03	3,81	0,067	0,255
10	3,75	3,66	0,062	0,228
11	3,94	3,88	0,065	0,254
12	3,93	3,85	0,065	0,251
13	4,04	3,94	0,067	0,264
14	3,98	3,99	0,066	0,263
15	4,38	3,98	0,073	0,289
TOTAL	4.01	3.93	1,000	3,93
<i>Costumer Satisfaction Index (CSI) $\Sigma WS/5 \times 100\%$</i>				78,70%

D. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil analisis IPA menunjukkan perbandingan antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dari 15 atribut yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin di Kota Sorong. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,93, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,01. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepentingan yang dirasakan oleh masyarakat sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kinerja yang diberikan oleh pengelola. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap pelaksanaan proyek reklamasi tersebut, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas kinerja pada beberapa aspek agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dari 15 atribut yang dianalisis, diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 98,07%. Nilai ini diperoleh dari perbandingan antara total skor tingkat kinerja dengan total skor tingkat kepentingan yang kemudian dikalikan 100%. Secara umum, nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja operasional pembangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin telah mampu memenuhi harapan masyarakat, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan proyek tersebut dapat dikategorikan memuaskan, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan pada atribut tertentu. Menurut Indriwiningsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014), nilai kesesuaian antara 80%–100% menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat namun masih memerlukan peningkatan, sedangkan nilai lebih dari 100% menunjukkan bahwa kinerja telah melampaui harapan masyarakat.

Hasil analisis juga menunjukkan adanya variasi tingkat kesesuaian pada setiap atribut. Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah Aksesibilitas dan Fasilitas pada variabel ekonomi dengan nilai 104,72%, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut telah melampaui harapan masyarakat. Sebaliknya, atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah Penanganan Masalah Sosial pada variabel dampak dengan nilai 90,86%. Meskipun nilai tersebut masih berada dalam kategori memuaskan, namun jika dibandingkan dengan atribut lainnya nilai ini relatif lebih rendah sehingga memerlukan perhatian lebih dari pengelola operasional proyek reklamasi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sosial, khususnya terkait penanganan masalah sosial masyarakat sekitar, masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.



Gambar 1 Diagram Kartesius IPA

Selanjutnya, berdasarkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan yang diperoleh yaitu $X = 3,93$ dan $Y = 4,01$, maka nilai tersebut digunakan sebagai titik potong dalam diagram kartesius pada analisis IPA. Diagram kartesius ini membagi atribut pelayanan ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan). Pembagian ini bertujuan untuk mengetahui atribut mana yang perlu menjadi prioritas perbaikan, atribut yang harus dipertahankan kinerjanya, serta atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat (**Gambar 1**). Berdasarkan **Gambar 1** dapat dibuat rekapitulasi atribut pada **Tabel 3**.

Tabel 3 Rekapitulasi Atribut Kinerja Operasional Pembangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya

No	Atribut Pelayanan	Simbol	Kuadran	Keterangan
1	Peningkatan Pendapatan	1	B	Pertahankan Prestasi
2	Aksesibilitas dan Fasilitas	2	D	Berlebihan
3	Pendapatan Nelayan	3	C	Prioritas Rendah
4	Kualitas Lingkungan	4	C/D	Prioritas Rendah/ Berlebihan
5	Stabilitas Pesisir	5	A	Prioritas Utama
6	Keanekaragaman Hayati	6	C	Prioritas Rendah
7	Akses ke Pantai	7	B	Pertahankan Prestasi
8	Aman dan Nyaman	8	B	Pertahankan Prestasi
9	Keberlanjutan Nelayan	9	A	Prioritas Utama
10	Transparansi Kebijakan	10	C	Prioritas Rendah
11	Transparansi Informasi	11	C	Prioritas Rendah
12	Transparansi Keberlanjutan	12	C	Prioritas Rendah
13	Penanganan Masalah Pesisir	13	B	Pertahankan Prestasi
14	Penanganan Masalah Kualitas Air	14	D	Berlebihan
15	Penanganan Masalah Sosial	15	B	Pertahankan Prestasi

E. Pembahasan

Hasil perhitungan CSI diperoleh nilai sebesar 78,70%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja operasional Pembangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin Kota Sorong masuk dalam kategori Puas berdasarkan **Tabel 3**. Untuk itu pihak pengelola *reclamation* tembok berlin harus terus meningkatkan kinerjanya dan juga melakukan perbaikan terhadap atribut dimana berdasarkan hasil analisis dengan metode IPA menunjukkan masih ada beberapa atribut yang masuk dalam kuadran C dan D yang masuk kategori prioritas rendah dan berlebihan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja.

Berdasarkan Diagram Kartesius yang terdiri atas empat bagian atau kuadran dimana masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan ini memungkinkan pihak pengelola operasional untuk segera melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam jangka waktu yang relatif dekat. Setiap kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama). Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Langkah-langkah yang dapat ditempuh oleh pihak Manajemen adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Dalam penelitian ini, tidak ada atribut yang masuk kategori Kuadran A atau prioritas utama, hal ini dapat diartikan bahwa tidak ada atribut atau layanan

penting dalam penelitian ini yang kinerjanya buruk dimana manajemen berhasil memenuhi atau melebihi harapan pengguna bangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin pada aspek-aspek yang dianggap krusial.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi). Kuadran pertahankan prestasi merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan dalam pelaksanaannya atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Atribut-atribut dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan faktor-faktor yang unggul menurut pengguna layanan atau konsumen. Pada diagram yang masuk dalam Kuadran B terdapat 5 (lima) atribut yaitu, peningkatan pendapatan, akses ke pantai, aman dan nyaman, penanganan masalah pesisir dan penanganan masalah sosial.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah). Kuadran C atau prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan yang dirasakan terlalu berlebihan tetapi tingkat kinerjanya tidak terlalu istimewa (tingkat kinerja masih rendah terhadap pengguna layanan). peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang diharapkan sangat kecil (rendah). terdapat 6 (enam) atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu, pendapatan nelayan, kualitas lingkungan, keanekaragaman hayati, transparansi kebijakan, transparansi informasi dan transparansi keberlanjutan.
4. Kuadran D (Berlebihan). Kuadran D atau berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna layanan sementara tingkat kinerja tinggi. Pada penelitian ini hanya ada 3 (tiga) atribut yang masuk dalam kuadran D yaitu, aksesibilitas dan fasilitas, kualitas lingkungan, transparansi informasi, penanganan masalah kualitas air.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan CSI menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja operasional pembangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin Kota Sorong sebesar 78,70%, yang berdasarkan tabel tingkat kepuasan termasuk dalam kategori puas. Selain itu, hasil kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) pada operasional pembangunan *Green Reclamation* Pantai Tembok Berlin Kota Sorong berdasarkan metode IPA diperoleh nilai rata-rata sebesar 98,07%.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Performance Management*. London: Kogan Page.
- B, N., H, S. M., & Syarkawi, M. T. (2021). Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. *Jurnal Flyover*, 1(2), 60–69. <https://doi.org/10.52103/JFO.V1I2.751>
- Basiri, S., Ashad, H., & Hadi, A. K. (2023). Analisis Ketersediaan Fasilitas Umum terhadap Kepuasan Penghuni Komplek Perumahan Antara Residence Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 3(1), 19–28. <https://doi.org/10.52103/JFO.V3I1.1498>
- Cahyadi, M. A., H, S. M., & Syafei, I. (2025). Kajian Kinerja Operasional Teman Bus Koridor 5 (Kampus Teknik Unhas Gowa - Unhas Tamalanrea) terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 5(2), 229–242. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I2.2239>
- Dimiyanti & K. Nurjaman. 2014. Manajemen Proyek. Bandung: Pustaka Setia.
- Dipohusodo, Istimawan. 1996. Manajemen Proyek & Konstruksi–Jilid1. Yogyakarta: Kanasius(Anggota IKAPI).

- Ervianto W.I., 2006. *Manajemen Proyek Konstruksi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Fatkhurrohman, Djirzise Abdul Hakim. 2022. *Studi Efektifitas Penerapan Manajemen Proyek Pada Konstruksi Bendungan Pamukkulu*. Tesis. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.). London: Sage Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: BP Undip.
- Hariono, I., H. S. M., & Syarkawi, M. T. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna Transportasi Berbasis Daring Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 3(1), 36–44. <https://doi.org/10.52103/JFO.V3I1.1506>
- Heizer, J. & Render, B. 2015. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Edisi Sebelas. Diterjemahkan oleh Hirson Kurniawan, Ratna Saraswati, David Wijaya. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson.
- Husein, M.F. dan Wibowo, A. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta : AMP YKPN.
- IBM SPSS Statistics Documentation. (Latest version). IBM Corporation.
- IBM. 2021. *IBM SPSS Statistics for Windows User Guide*. IBM Corp.
- Imam Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Maharesi. 2012. *Ekonomi Teknik Edisi 2*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mahfud, Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2025). Kajian Kinerja Operasional Layanan Angkutan Umum terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Flyover*, 5(1), 58–69. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I1.2163>
- Martilla, J.A., dan James, J.C. 1977. "Importance–Performance Analysis." *Journal of Marketing*, 41(1): 77–79.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, & Dale H. Bent. 1975. *SPSS: Statistical Package for the Social Sciences*. New York: McGraw-Hill.
- Nurhayati. 2010. *Manajemen Proyek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Palamba, W. L. L., Nathaniela, V., Dermawan, H., Paisal, A., & Misdayanti. (2025). Kajian Kepuasan Pengguna dan Strategi Pemeliharaan Berkelanjutan (Studi Kasus: Pasar XYZ di Jakarta Utara). *Jurnal Flyover*, 5(2), 367–374. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I2.2248>
- Philip Kotler & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Rizani T. & Sudiadi. 2015. *Manajemen Proyek*. Palembang: TMIKGI MDP.
- Santoso, Budi. 2009. *Manajemen Proyek: Konsep & Implementasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sinaga, Rinda Wati Iriani. 2024. Perhitungan Biaya Reklamasi PT. X Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya. *INTAN Jurnal Penelitian Pertambangan* Volume 7, Nomor 2, 2024
- Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2018). *Operations Management*. Pearson Education.
- Soeharto, Iman. 1995. *Manajemen Proyek Dari Konseptual Sampai Operasional*. Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafei, I., Said, L. B., & Adri. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 2(1), 21–28. <https://doi.org/10.52103/JFO.V2I1.868>
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Yamin, A., Ashad, H., & Sar, M. (2024). Kajian Kerusakan Bangunan Pantai pada Kawasan Anaiwoi – Kampung Bajo Kabupaten Kolaka. *Jurnal Flyover*, 4(1), 121–132. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I1.2171>