

## KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) KEJAWANAN CIREBON

### *Fishermen Satisfaction Service in Kejawanon Cirebon Fishing Port*

Oleh:

Auliya Al Bayyinah<sup>1\*</sup>, Iin Solihin<sup>2</sup>, Sugeng H. Wisudo<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknologi Perikanan Laut, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor

<sup>2</sup> Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor

\* Korespondensi: [albayyindahauliya@gmail.com](mailto:albayyindahauliya@gmail.com)

Diterima: 11 Januari 2016; Disetujui: 24 Mei 2016

### ABSTRACT

One of the services with an important role in the fisheries is the availability of services in the fishing port. Provision of services will affect to the level of satisfaction fishermen. Satisfaction fishermen are something important in supporting performance and the development of a fishing port. This study aims to determine what service attributes that already meet the satisfaction of the fishermen, knowing service attributes that need to be prioritized according to the repair or improvement of fishermen, and assess the level of satisfaction with the services of Kejawanon Fishing port's fishermen overall. The study was conducted at the Fishery Port Nusantara (PPN) Kejawanon in Cirebon, West Java. The study was conducted in August and October 2015 for 14 days. Collecting data using interviews with 17 respondents. Analysis of data using Importance and Performance Analysis (IPA) and Customer satisfaction Index (CSI) using 15 attributes assessment. The results showed that there are eight service attributes were considered to have met the fishermen satisfactory that the physical condition of the facility; the availability of the number of officers; their service procedures are clear; officers provide services as promised; speed of officers in handling services; alacrity officers in serving the fishermen; friendliness, attention and attitude of officers; and delivery of information. There are two attributes of service that still needs to be improved, namely the handling of complaints of fishermen; and the officer knows, understanding the needs and desires of fishermen. Overall fishermen have felt very satisfied with the services provided by the port.

**Keywords:** fishermen satisfaction, Kejawanon fishing port, service

### ABSTRAK

Salah satu bentuk pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam dunia perikanan yaitu tersedianya pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Pemberian pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nelayan. Kepuasan nelayan penting dalam menunjang kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang sudah memenuhi kepuasan nelayan, mengetahui atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan atau peningkatan menurut nelayan PPN Kejawanon, dan menilai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Kejawanon secara keseluruhan. Penelitian dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanon di Cirebon Jawa Barat. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus dan Oktober 2015 selama 14 hari. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara kepada 17 responden. Analisis data menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menggunakan 15 atribut penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut pelayanan yang dianggap telah

memenuhi kepuasan nelayan yaitu kondisi fisik fasilitas; ketersediaan jumlah petugas; adanya prosedur pelayanan yang jelas; petugas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan; kecepatan petugas dalam menangani pelayanan; kesiapan petugas dalam melayani nelayan; keramahan, perhatian dan sikap petugas; dan penyampaian informasi. Terdapat 2 atribut pelayanan yang masih perlu di tingkatkan yaitu penanganan keluhan nelayan; dan petugas mengetahui, memahami kebutuhan dan keinginan nelayan. Secara keseluruhan nelayan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan.

**Kata kunci:** tingkat kepuasan nelayan, PPN Kejawan, pelayanan

## PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan merupakan pusat pengembangan ekonomi perikanan ditinjau dari aspek produksi, pengolahan dan pemasaran, baik secara lokal, nasional, maupun internasional. Pelabuhan perikanan mempunyai peran yang sangat penting terhadap perikanan laut, karena merupakan *center* perekonomian mulai saat ikan didaratkan pasca penangkapan dari daerah penangkapan awal ikan dipasarkan di pelabuhan perikanan (Lubis 2011). Pelabuhan perikanan sebagai pusat ekonomi perikanan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem perikanan tangkap yang perlu dimanfaatkan, diorganisir dan dikelola dengan baik (Lubis 2012). Salah satu bentuk pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam dunia perikanan yaitu tersedianya pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Upaya pengembangan pelabuhan perikanan diperlukan sebagai tempat pelayanan umum yang dapat memenuhi semua kebutuhan para penggunanya, tidak hanya memenuhi semua kebutuhan tetapi harus memberikan kepuasan pada para penggunanya. Kepuasan ini akan berdampak pada digunakannya kembali atau tidak pelabuhan perikanan sebagai penyedia jasa. Nelayan sebagai salah satu penggerak kegiatan di pelabuhan harus turut serta dilibatkan dalam kegiatan pembangunan. Diniah (2012), menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan pada umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan operasional fasilitas, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan.

Pelayanan merupakan bentuk pemenuhan hal-hal yang diharapkan oleh pelanggan atas kebutuhan mereka. Perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya (Suwardi 2011). Penyampaian layanan kualitas yang prima akan menciptakan nilai tinggi, yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Manoppo 2013). Salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa yaitu kepuasan pelanggan (Mas'ud 2009). Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menye-

diakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien, tetapi pada kenyataannya kepuasan pelanggan sering kurang diperhatikan secara baik oleh suatu individu atau organisasi (Hadiyati 2010). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Parasuraman *et al.* 1985).

Penilaian kepuasan nelayan sebelumnya telah dilakukan di beberapa pelabuhan perikanan yaitu PPS Nizam Zachman Jakarta (Guswanto 2012), PPN Pekalongan (Nasir 2012), PPN Karangantu (Diniah 2012) dengan menggunakan analisis *Importance and Performance Analysis* dan/atau *Customer Satisfaction Index*. Penilaian tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Kejawan menggunakan analisis *Importance and Performance Analysis* dan/atau *Customer Satisfaction Index* belum dilakukan sebelumnya. Rahayu (2009), menyebutkan PPN kejawan yang berada di wilayah utara Jawa Barat merupakan sentra produksi ikan di Kota Cirebon. Berdasarkan hal tersebut, PPN Kejawan sebagai pelabuhan perikanan Tipe B yang berada di wilayah utara Jawa Barat, harus bisa memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan ekonomi perikanan khususnya kegiatan yang terjadi di pelabuhan.

Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan operasional penangkapan ikan merupakan hal penting dalam pemenuhan kepuasan terhadap para penggunanya yaitu nelayan. Kepuasan nelayan tersebut berpengaruh terhadap kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Kejawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang sudah memenuhi kepuasan nelayan, mengetahui atribut pelayanan yang

perlu mendapatkan prioritas perbaikan atau peningkatan menurut nelayan PPN Kejawanan, dan menilai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Kejawanan secara keseluruhan. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengelola PPN Kejawanan mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan, dan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kualitas jasa.

**METODE**

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan studi kasus. Metode deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data mengenai aktivitas dan kondisi lingkungan di pelabuhan perikanan. Studi kasus digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelabuhan perikanan. Penelitian dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan yang terletak di Kecamatan Lemah Wunguk, Kota Cirebon, Provinsi Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Agustus dan Oktober 2015, selama 14 hari.

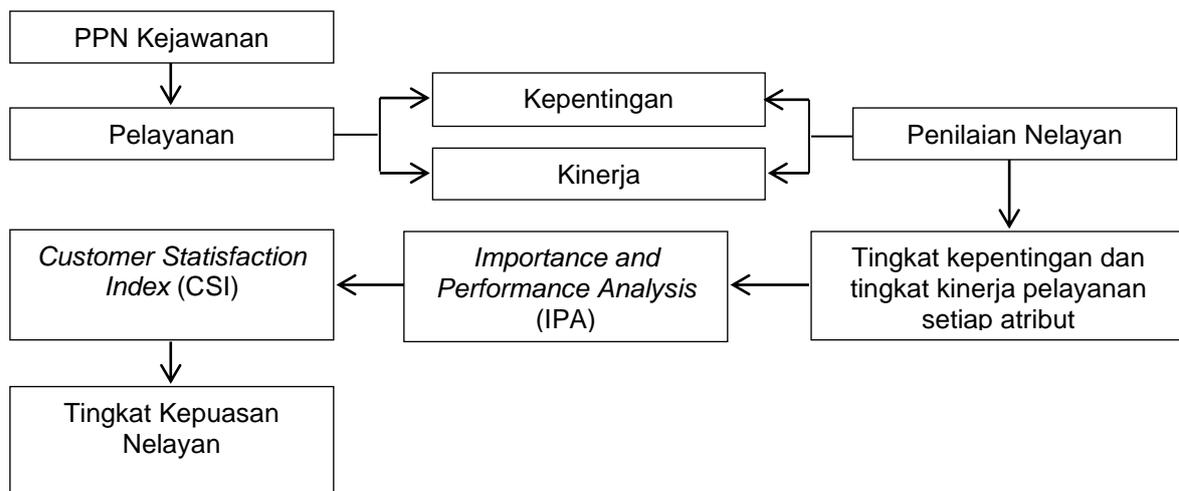
Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu 17 responden yang telah mewakili 50% dari jumlah kapal yang ada di PPN Kejawanan. Responden tersebut yaitu pemilik/pengurus kapal *boukeami* dan *gill net*. Kriteria yang ditetapkan dalam proses pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Responden memiliki pemahaman terhadap tujuan penelitian serta mengetahui kondisi aktual dilapangan;
2. Responden merupakan orang yang langsung berhubungan dengan pelabuhan;

3. Kapal yang digunakan untuk operasi penangkapan tercatat di pelabuhan, masih aktif beroperasi, dan menjadikan PPN Kejawanan sebagai pelabuhan pangkalan.

Data tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja pelayanan setiap atribut yang merupakan data primer diambil menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara menggunakan kuisioner kepada responden serta pengamatan langsung dilapangan. Hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan setiap atribut merupakan data yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Kejawanan. Data mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang bersifat kualitatif diubah menjadi data kuantitatif dengan memberi skor yang kemudian dianalisis. Adapun data sekunder yang digunakan untuk mengetahui pelayanan yang telah diberikan pelabuhan diambil dari data statistik dan laporan tahunan PPN Kejawanan. Berikut merupakan skema analisis kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Kejawanan.

Setiap jenis pelayanan yang dirasakan oleh nelayan dinilai tingkat kepentingan dan kerjanya. Hasil penilaian nelayan kemudian dianalisis menggunakan *Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Analisis IPA membandingkan antara penilaian nelayan terhadap tingkat kepentingan pelayanan dengan tingkat kinerja pelayanan. Adapun analisis CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut produk atau jasa (Pohandry 2013).



Gambar 1 Skema analisis kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Kejawanan

Atribut pelayanan yang dipilih oleh penulis merupakan hasil modifikasi dari lima dimensi kualitas jasa (Parasuraman *et al.* 1985). Tahapan dalam analisis IPA PPN Kejawatanan adalah:

1. Penilaian atribut: Penentuan berdasarkan lima dimensi besar yang kemudian dikembangkan menjadi 15 atribut penilaian.
2. Penentuan nilai kepentingan dan kinerja pada atribut menggunakan skala Linkert: Skor nilai tingkat kinerja 1-5 (tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, sangat baik). Skor nilai tingkat kepentingan 1-5 (tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting, sangat penting).
3. Mendapatkan nilai indeks kepentingan dan indeks kepuasan nelayan : Menurut Martilla *et al.* (1977); Supranto (2006) *dalam* Diniah (2012), penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan didapat dari nilai rata-rata penilaian responden pada setiap atribut yang digunakan.
4. Membuat diagram Kartesius: setelah melakukan perhitungan tingkat kesesuaian pelanggan dilakukan analisis menggunakan diagram Kartesius yang bertujuan untuk menilai seluruh dimensi kinerja perusahaan jasa pelayanan berdasarkan harapan pelanggan (Handajani 2015). Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y) (Ramadhani 2014). Diagram Kartesius dibuat untuk memposisikan atribut sesuai dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepentingan dan indeks kepuasan nelayan (nomor 4). Menurut Nugraha (2014), pemetaan dilakukan untuk membagi atribut-atribut menjadi 4 kuadran. Penentuan garis tengah menggunakan nilai rata-rata atribut keseluruhan (Martilla *et al.* 1977). Nilai rata-rata atribut sebagai garis tengah pembagi pada sumbu X (Kinerja) dan sumbu Y (Kepentingan).

Tahap-tahap analisis CSI PPN Kejawatanan adalah (Supranto 2006 *dalam* Nasir 2012; Guswanto 2012):

1. Menghitung *Weighting Factors* (WF). WF adalah presentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang di uji, yaitu dengan mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka presentase, sehingga total WF 100%.
2. Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu fungsi dari skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan WF masing-masing atribut.

3. Menghitung *Weight Median Total* (WMT), yaitu total dari nilai WS secara keseluruhan.
4. Menghitung indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*), yaitu perhitungan dari WMT dibagi skala maksimum, kemudian dikali 100%. Berdasarkan perhitungan di atas, maka perolehan nilai presentase indeks kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan responden secara menyeluruh.
5. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen dengan kriteria sebagai berikut:

0% – 34%	→ tidak puas: pelayanan tidak memenuhi kebutuhan nelayan
35% – 50%	→ kurang puas: pelayanan kurang memenuhi kebutuhan nelayan
51% – 65%	→ cukup puas: pelayanan cukup memenuhi kebutuhan nelayan
66% – 80%	→ puas: pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan
81% – 100%	→ sangat puas: pelayanan sangat memenuhi kebutuhan nelayan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang berikan oleh pihak pelabuhan berhubungan dengan aktivitas operasional kapal perikanan pada saat akan melakukan operasi penangkapan ikan seperti, perizinan kapal (beserta dokumen-dokumen pendukung lainnya), penyediaan kebutuhan perbekalan melaut (BBM dan air), dan informasi lainnya (daerah penangkapan ikan).

Penyediaan pelayanan setelah kapal kembali ke pelabuhan seperti, pelayanan bongkar muat ikan, fasilitas perbaikan dan pemeliharaan kapal, dan pelayanan pendistribusian ikan. PPN Kejawatanan sampai saat ini telah melakukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan para nelayan untuk memperlancar aktivitas perikanan. Jenis-jenis layanan yang dilayani PPN Kejawatanan yang berkaitan dengan operasional pelabuhan pada penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan perbantuan perizinan kapal

PPN Kejawatanan sejak bulan Mei 2013 telah melaksanakan penerbitan perpanjangan SIPI/SIKPI untuk kapal diatas 30 GT–60 GT. Jumlah kapal yang diberi perpanjangan

- SIPI/SIKPI tahun 2013 yaitu 27 unit dan tahun 2014 yaitu 59 unit.
2. Pelayanan SPB (Surat Persetujuan Berlayar)
 

SPB merupakan dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar di pelabuhan perikanan kepada setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan. SPB yang diterbitkan pada tahun 2013 yaitu 491 lembar dan pada tahun 2014 yaitu 376 lembar.
  3. Pelayanan STBLKK (Surat Tanda Bukti Kedatangan dan Keberangkatan Kapal)
 

Aktivitas kapal yang melakukan kegiatan masuk maupun keluar pelabuhan wajib melaporkan maksud dan tujuan aktivitas. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk monitoring kesesuaian dokumen yang dipersyaratkan sesuai dengan aturan yang berlaku serta meminimalisir kegiatan melanggar hukum baik secara administrasi maupun riil dilapangan. Penerbitan STBLKK pada tahun 2014 untuk kedatangan kapal adalah 377 lembar dan keberangkatan kapal adalah 376 lembar.
  4. Pelayanan *log book*

*Log book* penangkapan merupakan salah satu instrumen pendataan perikanan. *Log book* selain sebagai penduga stok (*stock assesment*), lebih dilaksanakan pada penelusuran penangkapan (*traceability*). Sehingga *log book* bisa berfungsi pula untuk menangkal tuduhan kapal penangkapan ikan melalui IUU *fishing*. Setiap kapal di PPN Kejawanan harus memberikan catatan *logbook* kepada pihak pelabuhan untuk pendataan perikanan. Jumlah *log book* yang terdata dan disampaikan kepada Direktur Jendral Perikanan Tangkap melalui PPN Kejawanan pada tahun 2013 yaitu 461 lembar dan tahun 2014 yaitu 283 lembar.
  5. Pelayanan SHTI (Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan)
 

Beberapa jenis ikan di PPN Kejawanan dipasarkan untuk kepentingan ekspor, maka PPN Kejawanan menyediakan pelayanan SHTI. Pelaksanaan SHTI dilaksanakan berdasarkan EC Regulation No. 1005/2008 yang merupakan Peraturan Komisi Eropa (UE) dalam rangka memerangi IUU *fishing* dari/ke pasar Uni Eropa. Penerbitan SHTI di PPN Kejawanan tergantung dari permintaan pemohon. PPN Kejawanan pada tahun 2014 telah menerbitkan SHTI sebanyak 45 lembar.
  6. Penyaluran perbekalan (BBM dan air)
 

PPN Kejawanan saat ini hanya memberikan pelayanan penyediaan kebutuhan melaut BBM (solar) dan air, karena seluruh kapal di PPN Kejawanan sudah menggunakan *frezzer* sehingga tidak membutuhkan es. Penyediaan makanan sebagian besar diperoleh dari luar kawasan pelabuhan yang telah disediakan langsung oleh pemilik kapal. Penyaluran solar pada tahun 2013 sebesar 6.521.637 liter dan pada tahun 2014 sebanyak 5.719.320 liter. Pelayanan BBM dilakukan melalui kerjasama dengan pihak swasta yaitu PT Evadarta Ciremai. Penyaluran air untuk kapal pada tahun 2013 sebesar 15.972 ton dan 2014 sebesar 24.220 ton.
  7. Bongkar muat ikan
 

Proses pendaratan/pembongkaran ikan di PPN Kejawanan biasanya dilakukan sesuai dengan keinginan kapal yang bersangkutan. Tidak semua kapal yang mendarat langsung melakukan proses pembongkaran ikan. Biasanya dalam satu hari hanya 1–4 kapal yang melakukan bongkar dan tidak setiap hari ada proses pembongkaran ikan. Ikan yang didaratkan tidak dilelang di TPI namun langsung didistribusikan ke industri atau daerah pemasaran baik lokal maupun ekspor. Proses pembongkaran ikan dalam satu kapal bisa menghabiskan waktu 2–3 jam lebih tergantung banyaknya hasil tangkapan. Proses pembongkaran ikan mulai dari pengawasan dan pencatatan dilakukan oleh pengawas dari PSDKP, pegawai TPI, juru timbang, pengawas perikanan, dan pengawas mutu.
  8. Fasilitas perbaikan kapal
 

Fasilitas perbaikan dan pemeliharaan kapal yang tersedia di area pelabuhan adalah fasilitas *dock* dan bengkel. Fasilitas *docking* berkerja sama dengan pihak swasta yaitu PT Hacienda Ocean Industries. Perbaikan kapal biasanya di lakukan di dermaga PPN Kejawanan. Bengkel yang berada di area pelabuhan untuk perbaikan mesin sedangkan untuk bahan kapal (kayu) dan perbaikan jaring didapatkan nelayan dari luar area pelabuhan. Bengkel tersebut merupakan bengkel milik swasta yang dikelola oleh Teng Hock.
  9. Lainnya seperti: pemberian informasi daerah penangkapan ikan dan harga ikan, dan sosialisasi/bimbingan kepada nelayan.
 

Informasi daerah penangkapan ikan diberikan kepada pemilik/pengurus kapal/ nahkoda bersama dengan diberikannya SPB oleh Syahbandar di pelabuhan. Nelayan sebe-

lumnya telah diberikan sosialisasi tentang informasi DPI dan penggunaan peta perkiraan DPI. Pihak pelabuhan melakukan survey lapangan 2 kali dalam sebulan ke pelabuhan sekitar PPN Kejawanan untuk perbandingan harga pasaran ikan, namun harga ikan tetap ditentukan oleh nelayan berdasarkan penawaran tertinggi. Penyampaian informasi lainnya terkait adanya peraturan baru atau kegiatan-kegiatan di PPN Kejawanan disampaikan kepada para nelayan melalui pertemuan/sosialisasi. Adapun informasi mengenai prosedur-prosedur operasional kesyahbandaran dilakukan juga dengan memasang poster-poster di pos pelayanan satu atap dan gedung lainnya.

Penilaian kepuasan nelayan pengguna jasa pelabuhan menggunakan 15 atribut penilaian yang terbagi dalam 5 dimensi. IPA ini diperlukan untuk menentukan posisi kinerja

masing-masing atribut di dalam diagram yang dibagi menjadi 4 kuadran berdasarkan skor tingkat kinerja dan kepentingan. Berikut adalah hasil perhitungan nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat kepentingan disajikan pada tabel 1.

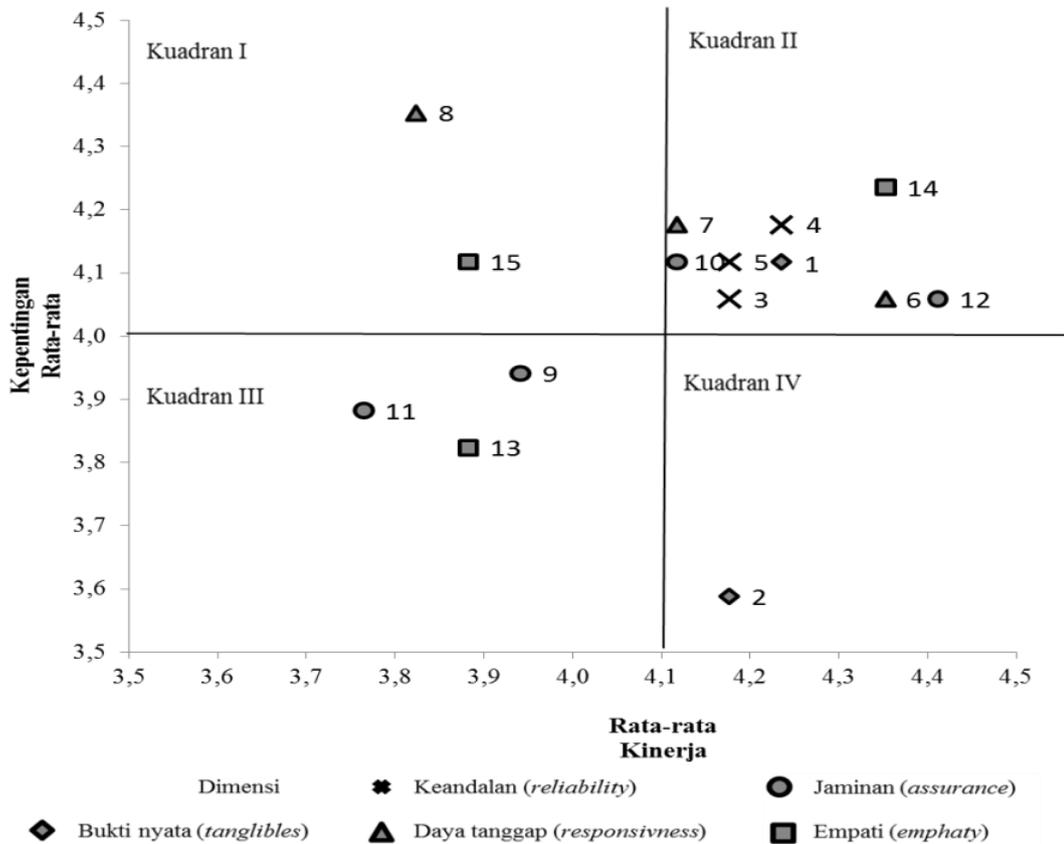
Garis tengah sumbu X adalah 4,11 dan sumbu Y adalah 4,05 merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Posisi atribut dalam diagram Kartesius disajikan pada Gambar 2.

### Kuadran I

Berdasarkan hasil Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis* PPN Kejawanan terdapat dua atribut yang dianggap cukup penting dan diharapkan oleh nelayan, namun kinerja yang diberikan pihak pelabuhan masih rendah atau di bawah rata-rata (belum sesuai harapan). Atribut tersebut masuk ke

Tabel 1 Hasil Penilaian Responden terhadap Nilai Tingkat Kinerja ( $\bar{X}$ ) dan Nilai Tingkat Kepentingan ( $\bar{Y}$ )

No	Atribut	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Kepentingan ( $\bar{Y}$ )
Dimensi Bukti Langsung			
1	Kondisi fisik fasilitas PPNK	4,24	4,12
2	Penampilan dan tanda pengenal petugas PPNK	4,18	3,59
Dimensi keandalan			
3	Ketersediaan jumlah petugas PPNK	4,18	4,06
4	Adanya prosedur pelayanan yang jelas	4,24	4,18
5	Petugas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	4,18	4,12
Dimensi daya tanggap			
6	Kecepatan petugas dalam menangani pelayanan	4,35	4,06
7	Kesigapan petugas dalam melayani pengguna	4,12	4,18
8	Penanganan keluhan nelayan	3,82	4,35
Dimensi jaminan			
9	Pengetahuan petugas terhadap pelayanan yang diberikan	3,94	3,94
10	Kemampuan petugas dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa	4,12	4,12
11	Kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan nelayan	3,76	3,88
12	Keramahan, perhatian dan sikap petugas	4,41	4,06
Dimensi empati			
13	Kemudahan untuk memanfaatkan fasilitas PPNK	3,88	3,82
14	Penyampaian informasi dari pihak PPNK	4,35	4,24
15	Petugas mengetahui dan mamahami kebutuhan dan keinginan nelayan	3,88	4,12



Gambar 2 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis* PPN Kejawanan

dalam kuadran I yaitu (8) penanganan keluhan nelayan; dan (15) petugas mengetahui, memahami kebutuhan dan keinginan nelayan. Keluhan nelayan biasanya mengenai kinerja PPN Kejawanan dan terkait kebijakan umum. Nelayan mengajukan keluhan bisa melalui surat atau datang langsung kepada pihak pelabuhan. Nelayan mengeluhkan mengenai kebijakan umum terkait dengan lamanya proses perizinan kapal dengan izin pusat, dan adanya peraturan pengukuran ulang kapal. Keluhan nelayan yang ditujukan kepada pemerintah pusat, PPN Kejawanan hanya bisa menampung dan menindaklanjuti ke pemerintah pusat, sehingga nelayan dirasa belum bisa menangani secara cepat sesuai dengan keinginan nelayan tersebut. Adapun untuk penanganan keluhan lainnya terkait kinerja pelabuhan bisa segera ditangani oleh pihak pelabuhan. Fasilitas perbaikan kapal yang tersedia di area pelabuhan hanya bengkel untuk perbaikan mesin, sedangkan untuk bahan kapal seperti kayu dan tempat perbaikan alat tangkap nelayan masih mendapatkannya dari luar pelabuhan. Seharusnya pelabuhan menyediakan fasilitas perbaikan alat tangkap baik berupa toko alat dan bahan alat penangkap ikan maupun tempat khusus untuk pembuatan alat tangkap. Terkait dengan pengisian BBM, saat ini kapasitas pengisian BBM ke kapal yaitu 8 ton/jam dengan waktu 3–4 jam/

kapal. Nelayan menganggap bahwa perlu adanya penambahan kapasitas pengisian BBM, sehingga pengisian BBM bisa dilakukan dalam waktu 1 jam atau lebih cepat. Atribut pada kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Atribut pada kuadran I dianggap belum bisa memenuhi kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga atribut ini perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

### Kuadran II

Terdapat 8 atribut yang memiliki nilai kepentingan dan nilai kinerja yang cukup tinggi. Atribut tersebut yaitu: (1) kondisi fisik fasilitas; (3) ketersediaan jumlah petugas; (4) adanya prosedur pelayanan yang jelas; (5) petugas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan; (6) kecepatan petugas dalam menangani pelayanan; (7) kesigapan petugas dalam melayani nelayan; (12) keramahan, perhatian dan sikap petugas; dan (14) penyampaian informasi. Kondisi fasilitas pelabuhan sudah memadai dan dalam kondisi yang baik untuk menunjang kegiatan di pelabuhan. Kegiatan tersebut diantaranya perbaikan/pemeliharaan dan keamanan kapal saat bersandar. Menurut

Lubis (2011), fungsi utama pelabuhan perikanan adalah berkaitan dengan pelayanan jasa-jasa untuk kapal-kapal yang telah selesai menangkap ikan dari daerah penangkapan (contoh adanya fasilitas pendaratan ikan yang aman dan pemeliharaan kapal). Ketersediaan jumlah petugas pelabuhan sudah memenuhi kebutuhan sehingga pada saat nelayan akan melakukan pelayanan bisa langsung ditangani oleh petugas pelabuhan. Prosedur pelayanan PPN Kejawanen sudah terdapat pada SOP di UPT pelabuhan dan telah dipahami oleh pihak pelabuhan maupun nelayan. Pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan kepada nelayan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pelayanan dilakukan secara cepat bahkan bisa lebih cepat dari waktu yang telah dijanjikan, dan sesuai dengan prosedur sehingga memberikan kepuasan bagi pemilik/pengurus kapal. Para petugas pelabuhan telah menunjukkan keramahan, perhatian dan sikap petugas yang baik kepada nelayan, hal ini memberikan kenyamanan bagi para nelayan. Penyampaian informasi mengenai peraturan perundangan, petunjuk pelayanan dan bimbingan teknis dilakukan dengan menggunakan sosialisasi serta adanya poster di setiap pos pelayanan yang dapat membantu mempermudah penyampaian informasi. Informasi DPI diberikan kepada pemilik kapal atau nelayan bersama dengan diberikannya SPB oleh syahbandar di pelabuhan. Pihak pelabuhan juga melakukan survei lapangan 2 kali dalam sebulan ke pelabuhan di sekitar PPN Kejawanen untuk perbandingan harga pasaran ikan. Pelayanan dapat dikatakan berhasil, karena apa yang dinilai penting oleh pelanggan memiliki kinerja yang baik (Johannes 2010), sehingga atribut pelayanan pada kuadran II tersebut dapat dikatakan sudah berhasil memenuhi kepuasan nelayan. Atribut-atribut pada kuadran II tersebut merupakan kekuatan pelabuhan sehingga pelabuhan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerjanya.

### Kuadran III

Atribut yang dianggap oleh nelayan tidak terlalu penting dan memiliki tingkat kinerja yang tidak terlalu istimewa yaitu: (9) pengetahuan petugas terhadap pelayanan yang diberikan; (11) kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan nelayan; dan (13) kemudahan untuk memanfaatkan fasilitas. Menurut Soamole (2013) dan Farid (2014), atribut pada kuadran III memiliki kualitas jasa pelayanan yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kinerja penyedia jasa biasa-biasa saja sehingga pengguna jasa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan analisis atribut-atribut ini dianggap tidak terlalu penting karena

nelayan menganggap atribut ini biasa saja. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sepinya aktifitas di PPN Kejawanen membuat atribut pengetahuan petugas dan kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan ini bisa berjalan dengan baik, karena sedikitnya aktifitas yang dilakukan oleh nelayan pada setiap harinya. Masih adanya kendala dalam kemudahan untuk memanfaatkan fasilitas yaitu karena terjadi sedimentasi di kolam pelabuhan, hal ini mempengaruhi aktifitas keluar masuk kapal ke area pelabuhan. Lubis (2011), menyatakan bahwa cukup banyak pelabuhan perikanan yang dangkal perairannya akibat sedimentasi, akan menghambat kapal untuk masuk ke kolam pelabuhan. Kondisi ini mengakibatkan kapal harus menunggu pasang agar bisa bersandar di dermaga. Atribut pada kuadran III perlu diperhatikan dan dikelola dengan sangat serius, karena ketidakpuasan pelanggan pada umumnya berawal dari atribut-atribut ini.

### Kuadran IV

Atribut yang dianggap tidak terlalu penting namun memiliki kinerja yang berlebihan menurut nelayan yaitu: (2) penampilan dan tanda pengenal petugas. Para petugas pelabuhan berpenampilan rapih, bersih dan selalu menggunakan tanda pengenal. Atribut ini harus tetap dikelola dan dipertahankan karena atribut ini merupakan keunggulan yang dimiliki oleh pelabuhan. Ramadhani (2014), menyatakan atribut pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh nelayan tapi sudah memuaskan.

Penilaian kepuasan pengguna secara keseluruhan menggunakan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*). Perhitungan CSI pada Tabel 2. menggunakan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai tingkat kinerja pada setiap atribut. Hasil analisis menunjukkan nilai CSI PPN Kejawanen yang diperoleh adalah 82,22% (berada pada selang 81% - 100%). Hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan sangat memenuhi kebutuhan nelayan dan nelayan sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan PPN Kejawanen. Secara keseluruhan PPN Kejawanen telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para nelayan. Meskipun demikian pihak pelabuhan harus terus berupaya meningkatkan dan mempertahankan kinerja agar nelayan tetap merasa sangat puas kedepannya.

Menurut Aryani (2010), semakin tinggi kualitas layanan suatu perusahaan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Sifa (2010), menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh *stakeholder* perikanan di

Tabel 2 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* pelayanan PPN Kejawanan

Atribut	RSP	WF (%)	RSK	WS
1 Kondisi fisik fasilitas PPNK	4,12	6,77%	4,24	0,29
2 Penampilan dan tanda pengenalan petugas PPNK	3,59	5,90%	4,18	0,25
3 Ketersediaan jumlah petugas PPNK	4,06	6,67%	4,18	0,28
4 Adanya prosedur pelayanan yang jelas	4,18	6,87%	4,24	0,29
5 Petugas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	4,12	6,77%	4,18	0,28
6 Kecepatan petugas dalam menangani pelayanan	4,06	6,67%	4,35	0,29
7 Kesigapan petugas dalam melayani nelayan	4,18	6,87%	4,12	0,28
8 Penanganan keluhan nelayan	4,35	7,16%	3,82	0,27
9 Pengetahuan petugas terhadap pelayanan yang diberikan	3,94	6,48%	3,94	0,26
10 Kemampuan petugas dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa	4,12	6,77%	4,12	0,28
11 Kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan nelayan	3,88	6,38%	3,76	0,24
12 Keramahan, perhatian dan sikap petugas	4,06	6,67%	4,41	0,29
13 Kemudahan untuk memanfaatkan fasilitas	3,82	6,29%	3,88	0,24
14 Penyampaian informasi	4,24	6,96%	4,35	0,30
15 Petugas mengetahui dan mamahami kebutuhan dan keinginan nelayan	4,12	6,77%	3,88	0,26
Total	60,82	100%		
<i>WMT (Weight Median Total)</i>			4,11	
Skala Maksimum			5	
<i>CSI (Customer Satisfaction Index)</i>			82,22%	

pabrik es dan bengkel. Adapun untuk fasilitas *docking* dan bengkel masih perlu adanya pengembangan dan pembangunan fasilitas. Pelabuhan lain seperti PPN Pekalongan pun memiliki nilai CSI sebesar 80,4%, dan secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan pelabuhan (Nasir 2012). Berbeda dengan PPN Tual, hasil penilaian kinerja pelabuhan perikanan untuk parameter kepuasan nelayan adalah 37,5 % dapat dikatakan buruk (Ngamel 2013). Guswanto (2012), menyatakan terciptanya suatu pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang mutlak di pelabuhan perikanan dan harus diusahakan, karena pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang menentukan keberhasilan pengembangan pembangunan pelabuhan perikanan. Pelayanan yang diberikan Pelabuhan yaitu terkait dengan operasional fasilitas, Direktorat Jendral Perikanan (1994), menyatakan fasilitas yang ada di pelabuhan perikanan merupakan fasilitas yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat nelayan dan atau memberikan kemudahan bagi masyarakat umum.

## KESIMPULAN

Terdapat 8 atribut pelayanan yang dianggap sudah memuaskan nelayan yaitu: kondisi fisik fasilitas; ketersediaan jumlah petugas; adanya prosedur pelayanan yang jelas; petugas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan; kecepatan petugas dalam menangani pelayanan; kesigapan petugas dalam melayani nelayan; keramahan, perhatian dan sikap petugas; dan penyampaian informasi.

Terdapat 2 atribut pelayanan yang merupakan prioritas untuk diperbaiki atau ditingkatkan yaitu penanganan keluhan nelayan; dan petugas mengetahui, mamahami kebutuhan dan keinginan nelayan. Nelayan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan.

## SARAN

Pelabuhan perlu mempertahankan atribut yang dianggap sudah memuaskan nelayan, dan memperbaiki atau meningkatkan atribut

pelayanan yang dirasa belum memenuhi kepuasan nelayan. Petugas pelabuhan perlu menindaklanjuti masukan, saran, dan keluhan yang disampaikan oleh nelayan. Diperlukan adanya upaya membekali petugas pelabuhan dalam pemahaman kebutuhan nelayan. Sebaiknya pelabuhan perlu melakukan pengerukan kolam pelabuhan secara rutin agar tidak terjadi pendangkalan kolam pelabuhan akibat sedimentasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani D, Rosinta F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*. 17(2): 114-126.
- Diniah, Sobari MP, Seftian D. 2012. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) terhadap Kebutuhan Operasi Penangkapan Ikan. *Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*. 2(1): 41-49.
- Direktorat Jenderal Perikanan. 1994. *Petunjuk Teknis Pengelolaan Pelabuhan Perikanan*. Jakarta: Direktorat Bina Prasarana.
- Farid M. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. 1(11): 46-56.
- Guswanto B, Gumilar I, Hamdani H. 2012. Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*. 3(4): 151-163.
- Hadiyati E. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2): 81-90.
- Handajani M, Janto Y. 2015. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bongkar Muat Barang pada Terminal Peti Kemas Semarang. *Jurnal Transportasi*. 15(1): 21-30.
- Johannes, Kurniawan D. 2010. Analisis Kepentingan dan Performa Pelayanan PT Askes (PERSERO) di Kabupaten Muaro Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2): 100-116.
- Lubis E. 2011. Kajian Peran Strategis Pelabuhan Perikanan terhadap Pengembangan Perikanan Laut. *Akuatik Jurnal Sumberdaya Perairan*. 5(2): 1-7.
- Lubis E, Pane AB, Muningggar R, Hamzah A. 2012. Besaran Kerugian Nelayan dalam Pemasaran Hasil Tangkapan: Kasus Perikanan Nusantara Pelabuhanratu. *Maspari Jurnal*. 1(2): 159-167.
- Manoppo F. 2013. Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 1341-1348.
- Martilla JA, James JC. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 41:77-79.
- Mas'ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus pada Tiga Apotek). *Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian*. 6(2): 56-74.
- Nasir H, Rosyid A, Wijayanto D. 2012. Analisis Kinerja Pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, Jawa Tengah. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*. 1(1): 32-45.
- Ngamel YA, Lubis E, Pane AB, Solihin I. 2013. Kinerja Operasional Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual. *Jurnal Teknologi Perikanan dan Kelautan*. 4(2): 155-172.
- Nugraha R, Harsono A, Adiarto H. Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Reka Integra*. 1(3): 221-231.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Pohandry A, Sidarto, Winarni. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality. *Jurnal Rekavasi*. 1(1): 21-29.
- Rahayu DL, Raharja S, Sa'id EG. 2009. Disain Peningkatan Daya Saing Industri Pengolahan Ikan Berbasis Perbaikan Kinerja Mutu dalam Rantai Pasokan Ikan Laut Tangkapan di Wilayah Utara Jawa Barat

- [tesis]. Bogor. Institut Pertanian Bogor.
- Ramadhani PD, Koestiono D, Maulidah S. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Pelayanan Pemasyarakatan Bunga Potong Krisan. *Jurnal Habitat*. 25(3): 151-161.
- Sifa S. 2010. Pengkajian Aktivitas Kepelabuhanan PPN Kejawanan Cirebon dalam Upaya Peningkatan Kinerja Sektor Perikanan Tangkap [Skripsi]. Bogor: IPB
- Supranto S. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta (ID) : Rhineka Cipta.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. 11(1): 51-58.
- Soamole B, Bendiktus S. 2013. Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil*. 12(3): 201-209.