

**ANALISIS INDEKS KINERJA PENGELOLA DAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA
DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA NIZAM ZACHMAN JAKARTA**

Beni Guswanto*, Iwang Gumilar** dan Herman Hamdani**

*) Alumni Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Unpad

***) Staf Dosen Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Unpad

ABSTRAK

Pelabuhan Perikanan Samudera memiliki fungsi utama, yaitu sebagai lingkungan kerja yang melaksanakan pelayanan umum. Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta merupakan salah satu PPS yang memegang peranan penting di Indonesia, sehingga PPS Nizam Zachman dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kinerja pengelola dan indeks kepuasan pengguna dan mengidentifikasi faktor penghambat kinerja di PPS Nizam Zachman serta mengetahui upaya yang ditempuh untuk mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan analisis data yang dilakukan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan nilai persentase indeks kinerja sebesar 75,48%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PPS Nizam Zachman sudah baik. Nilai indeks kepuasan pengguna yang diperoleh yaitu sebesar 0,84 (84,44%). Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan di PPS Nizam Zachman Jakarta.

Kata Kunci : Indeks Kinerja, Indeks Kepuasan, PPS Nizam Zachman Jakarta

ABSTRACT

**ANALYSES OF MANAGERIAL PERFORMANCE AND USER SATISFACTION INDEX IN
OCEANIC FISHERY HARBOR OF NIZAM ZACHMAN JAKARTA**

Oceanic Fishery Harbor has major function, which is workplace providing public service. The Harbor of Nizam Zachman Jakarta, is one of PPSs having important role in Indonesia, therefore, PPS Nizam Zachman was strived for having properly performance in performing their functions as a public service center. The objectives of this research are to analyze managerial performance and user satisfaction index and identify factors hampering performance of PPS Nizam Zachman and understand efforts made to cope with it. This research use survey method in data analysis of descriptive type. The results of the research suggest percentage of performance index at 75.48%. It is shown that PPS Nizam Zachman has had properly performance. Percentage of user satisfaction derived is at 0.84 (84.44%). It is reflecting whole user satisfaction about service performance in PPS Nizam Zachman, Jakarta.

Key words : PPS Nizam Zachman Jakarta, Performance Index, Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara bahari karena 2/3 wilayahnya berupa perairan atau lautan. Oleh karenanya, keberadaan Pelabuhan Perikanan menjadi suatu kebutuhan dalam rangka menunjang pembangunan perikanan nasional. Menurut Lubis (2000) dalam usaha menunjang peningkatan produksi perikanan laut, ketersediaan prasarana Pelabuhan Perikanan mempunyai arti yang sangat penting. Pemanfaatan potensi sumber daya perikanan membutuhkan Pelabuhan Perikanan yang menjadi pusat kegiatan penangkapan sumber daya ikan, pengembangan armada penangkapan ikan, penanganan dan pengolahan hasil produksi tangkapan serta pemasaran hasil tangkapan.

Fungsi Pelabuhan Perikanan menyangkut berbagai aspek. Fungsi utama dari Pelabuhan Perikanan yaitu sebagai lingkungan kerja yang melaksanakan pelayanan umum. Oleh karena itu diperlukan adanya pengaturan secara lengkap mengenai kedudukan, fungsi, tujuan, pengelolaan dan penggunaannya, serta kewenangannya melalui peraturan pemerintah. Dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan umum, Pelabuhan Perikanan dituntut untuk segera dapat memenuhi fungsinya dengan baik, namun di lain pihak masih dirasakan kelemahan-kelemahan dalam pemanfaatannya, baik yang diakibatkan oleh kualitas pengelola karena kurangnya pengalaman dalam mengelola Pelabuhan Perikanan, maupun hambatan operasional yang disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang mengakibatkan Pelabuhan Perikanan tidak dapat menjalankan fungsinya secara optimal (Ditjen Perikanan, 2002). Hal ini dapat terjadi juga pada Pelabuhan Perikanan yang berada di tempat strategis seperti yang terdapat di Ibukota, misalnya Teluk Jakarta.

Teluk Jakarta merupakan salah satu sistem pesisir yang cukup kompleks di Indonesia (Hanim, 2007). Pelabuhan Perikanan yang berada di Teluk Jakarta adalah Pelabuhan Perikanan Samudera Jakarta (PPSJ) yang kini memiliki nama baru PPS Nizam Zachman. PPS Nizam Zachman merupakan salah satu dari 5 (lima) Pelabuhan Perikanan tipe samudera yang diresmikan pada tanggal 17 Juli 1984. Semula Pelabuhan Perikanan ini berbentuk

Project Manajement Unit (PMU) namun seiring dengan berkembangnya kebutuhan pemakai jasa, maka pada tahun 1992 diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan Perikanan Samudera (Ningsih, 2006).

Dalam perkembangannya, PPS Nizam Zachman yang sudah lama dibangun pun mengalami berbagai permasalahan dalam hal pengelolannya. Masalah yang dihadapi oleh pengelola PPS Nizam Zachman saat ini adalah masalah kebersihan dan pencemaran lingkungan perairan (Hanim, 2007).

Hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) semester II tahun 2009 menyatakan pengelolaan PPS Nizam Zachman Jakarta hingga saat ini belum optimal (Kementerian Kelautan dan Perikanan, 2009). Beberapa aspek pengelolaan yang dianggap belum optimal diantaranya adalah pemanfaatan Unit Pengelolaan Limbah (UPL) yaitu masih terciumnya bau limbah di areal jalan dekat UPL dan pemanfaatan limbah untuk didaur ulang, pemeliharaan sarana dan prasarana pelabuhan yaitu belum selesainya infrastruktur di PPSNJ, serta penggunaan anggaran satuan kerja pengelolaan kegiatan rehabilitasi dan pengembangan PPS Nizam Zachman.

Jika ditinjau dari usia pengoperasian yang sudah mencapai 28 tahun maka PPS Nizam Zachman dituntut untuk segera dapat meningkatkan tingkat pendayagunaannya. Perbaikan pada PPS Nizam Zachman dapat dilakukan melalui hasil analisis terhadap kinerjanya. Berdasarkan keadaan tersebut, perlu dikaji sejauh mana indeks kinerja pengelola dan indeks kepuasan pengguna di PPS Nizam Zachman Jakarta, sekaligus mengetahui hambatan-hambatan operasional yang dihadapi agar dapat dicari pemecahannya dengan harapan di masa yang akan datang PPS Nizam Zachman dapat berfungsi secara optimal.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data kuantitatif dan kualitatif baik sifatnya primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan, pengisian kuisisioner, wawancara, dan

dokumentasi langsung di lapangan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai instansi dan lembaga setempat yang berkaitan dengan bidang perikanan.

Teknik dan Besaran Sampel

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap responden. Responden adalah pengelola dan pengguna jasa pelabuhan yang diambil terpilih dengan sengaja (*purposive sampling*). Jumlah responden yang diambil terdiri dari pengelola yaitu UPT PPSNJ sebanyak 25 orang yang menempati jabatan strategis seperti Kepala Pelabuhan, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Subbagian Umum, Kepala Subbagian Keuangan, Kepala Bidang Pengembangan, Kepala Seksi Pelayanan dan Pengembangan Usaha, Kepala Seksi Sarana, Kepala Bidang Tata Operasional, Kepala Seksi Pemasaran dan Informasi, Kepala Seksi Kesyahbandaran, dan Pranata Humas Madya dan para pengguna yaitu nelayan, pedagang dan buruh sebanyak 25 orang yang terdiri dari pengemudi angkutan ikan, nahkoda, tenaga kerja PPI, tenaga kerja bongkar muat di TPI, pedagang kaki lima, jasa angkutan, toko dan bengkel, pengurus kapal dan ABK.

Pengumpulan data diperoleh dari PPS Nizam Zachman Jakarta, Dinas Peternakan, Perikanan DKI Jakarta, Departemen Kelautan dan Perikanan, dan Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia, yang disertai dengan studi literatur.

Parameter yang Diamati

Untuk menilai dan mengevaluasi kinerja suatu pelabuhan perikanan didasarkan pada (i) metode evaluasi kinerja pelabuhan perikanan, (ii) tolok ukur kriteria kinerja penilaian berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap Nomor 432/DPT3/OT.220.D3/II/2008. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Matriks Pencapaian Indikator Kinerja

Untuk mempermudah analisis kinerja pelabuhan, dibuat matriks dengan menggunakan parameter pencapaian fungsi, diantaranya:

- a. Penyediaan sarana
- b. Peningkatan kesejahteraan nelayan
- c. Penyediaan data statistik
- d. Pembinaan mutu hasil perikanan
- e. Fasilitator pembentukan harga
- f. Sumber pendapatan Daerah atau Negara.

Masing-masing parameter diberikan skor 5 untuk kategori sangat baik, 4 untuk kategori baik, 3 untuk kategori sedang, 2 untuk kategori kurang, dan 1 untuk kategori sangat kurang. Pengelompokan dan skoring yang dilakukan mengacu pada target yang telah direncanakan dalam hal ini adalah keputusan Dirljen Perikanan 1987 dan fakta di lapangan.

Pemberian bobot skor dari setiap parameter dilakukan pengulangan sebanyak 25 kali. Banyaknya pengulangan ini didasarkan pada banyaknya responden yang diwawancarai melalui kuisisioner. Data dari setiap pengulangan tersebut dihitung rata-ratanya. Perbandingan jumlah nilai rata-rata dengan jumlah skor target dapat menunjukkan persentase kinerja PPS Nizam Zachman, dengan rumus sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Target}} \times 100\%$$

Keterangan:

Y = Persentase kinerja PPS Nizam Zachman

Skor Aktual = Jumlah skor rata-rata berdasarkan data aktual (dari kuisisioner)

Skor Target = Jumlah skor berdasarkan target maksimal

2. Matrix Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2003) dalam Irawan (2006), pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun mendatang. CSI digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan perangkat pelayanan penyediaan kebutuhan melaut secara menyeluruh dengan pendekatan skor kepentingan dan skor kepuasan dari atribut yang diukur.

Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

- 1) Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF 100%.

$$WF = \left(\frac{RSP}{\sum} \right) \times 100\%$$

Keterangan:

WF = *Weighting Factor* (%)

RSP = Rata-Rata Skor Kepentingan

- 2) Menghitung *Weighted Scored* (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

$$WS = RSK * WF$$

Keterangan:

WS = *Weighting Scored* (%)

RSK = Rata-Rata Skor Kepuasan

- 3) Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa (pelayanan).
- 4) Menghitung *Satisfaction Indeks* (SI), yaitu WT dibagi (L) skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

$$= \frac{WT}{L} \times 100\%$$

Berdasarkan buku panduan survei kepuasan konsumen PT Sucofindo *diacu* dalam Fheruati (2004), tingkat kepuasan pelanggan (nelayan) secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut :

- 0,00 – 0,34 : Tidak puas (pelayanan tidak memenuhi kebutuhan nelayan)
- 0,35 – 0,50 : Kurang puas (pelayanan kurang memenuhi kebutuhan nelayan)
- 0,51 – 0,65 : Cukup puas (pelayanan cukup memenuhi kebutuhan nelayan)
- 0,66 – 0,80 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan)
- 0,81 – 1,00 : Sangat puas (pelayanan sangat memenuhi kebutuhan nelayan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kinerja

Berdasarkan keputusan Dirjen Perikanan 1987, analisis kinerja PPSNJ dilakukan melalui penilaian dengan menggunakan parameter penyediaan sarana, peningkatan kesejahteraan karyawan, penyediaan data statistik, pembinaan mutu hasil perikanan, fasilitator pembentukan harga, dan sumber pendapatan daerah. Semua parameter tersebut disusun dalam bentuk matriks dengan memberikan skor skala 1 sampai 5. Setiap parameter memiliki bobot persentase yang menunjukkan seberapa besar pengaruh parameter tersebut pada penilaian indeks kinerja PPSNJ. Parameter penyediaan sarana memiliki bobot 15%, peningkatan kesejahteraan karyawan memiliki bobot 10%, penyediaan data statistik sebesar 20%, pembinaan mutu hasil perikanan sebesar 10%, fasilitator pembentukan harga sebesar 20%, dan sumber pendapatan daerah sebesar 25%. Bobot setiap parameter tersebut dikalikan nilai rata-rata skor per parameter seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indeks Kinerja

No	Parameter	Bobot per Parameter	Rata-Rata	Skor
1	Kondisi beberapa Sarana	15 %	3,77	0,567
2	Peningkatan Kesejahteraan Karyawan	10 %	3,89	0,378
3	Penyediaan data statistik	20 %	3,76	0,752
4	Pembinaan Mutu Hasil Perikanan	10 %	3,60	0,36
5	Fasilitator Pembentukan Harga	20 %	3,79	0,736
6	Peran dalam Sumber Pendapatan daerah	25 %	3,92	0,98
Total Skor		100 %		3,77
Indeks Kinerja = (Total Skor / 5) x 100%				75,48%

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa total skor yang diperoleh sebesar 3,77 dengan demikian dihasilkan nilai persentase indeks kinerja sebesar 75,48%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PPS Nizam Zachman sudah baik. Kinerja PPSNJ tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan dan data yang diperoleh.

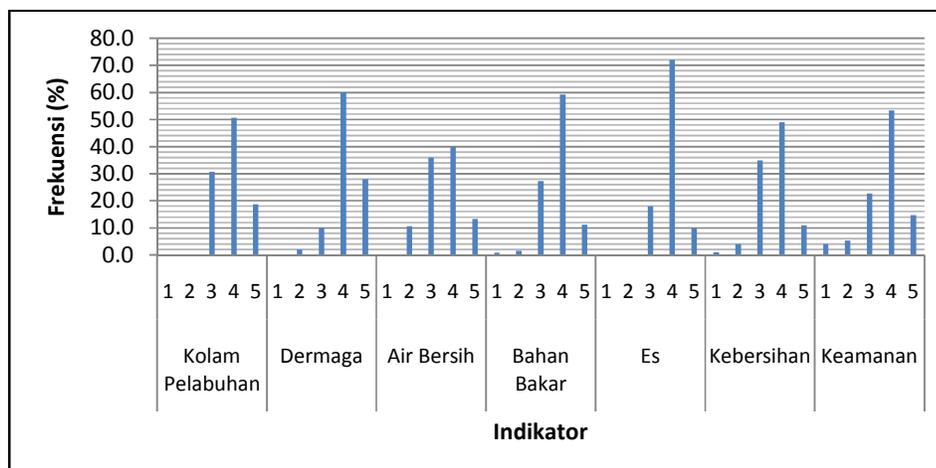
Hambatan fasilitas dan infrastruktur di PPSNJ saat ini dirasa sudah maksimal, namun saat ini upaya perbaikan dan pembangunan beberapa gedung sebagai peningkatan fasilitas di PPSNJ terus ditingkatkan. Beberapa upaya peningkatan fasilitas dan infrastruktur ini diharapkan dapat meningkatkan indeks kinerja PPSNJ hingga mendekati 100%.

Kondisi Beberapa Sarana

Berdasarkan Undang-Undang Perikanan nomor 45 tahun 2009, pelabuhan perikanan adalah tempat yang

terdiri atas daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang digunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh, dan/atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan. Guna mendukung hal tersebut maka diperlukan fasilitas pokok dan penunjang operasional pelabuhan yang optimal.

Berdasarkan Gambar 1, kinerja PPSNJ Nizam Zachman ditinjau dari kondisi beberapa sarana yang ada berkisar dari tidak baik sampai sangat baik. Hasil pengamatan melalui kuisioner yang disebarakan pada 25 orang pengelola PPSNJ diperoleh skor rata-rata sebesar 3,77. Skor tersebut mendekati angka 4 yang artinya kinerja PPSNJ dianggap baik, walaupun terdapat beberapa infrastruktur yang belum selesai pembangunannya.



Gambar 1. Penilaian Kinerja Mengenai Kondisi Beberapa Sarana

Parameter pertama, yaitu pemenuhan fasilitas berupa kolam pelabuhan dianggap sudah baik. Kolam pelabuhan yang terdapat di PPSNJ memiliki luas 40 ha dengan kedalaman antara -4 meter sampai -7 meter. Kolam pelabuhan ini mampu menampung kapal-kapal berukuran 5GT sampai >200 GT.

Dermaga yang dimiliki PPSNJ terbagi menjadi dua, yaitu Dermaga Barat dan Dermaga Timur. Dermaga Barat difungsikan untuk kegiatan pembongkaran hasil tangkapan dan Dermaga Timur sedangkan Dermaga Timur disediakan bagi kapal-kapal yang melakukan kegiatan perbaikan, persiapan, atau mengisi perbekalan. Konstruksi dermaga yang dimiliki PPSNJ sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.PER.16/MEN/2006 tentang pelabuhan perikanan bahwa salah satu syarat yang dimiliki oleh pelabuhan tipe A adalah terdapatnya dermaga dengan panjang sekurang-kurangnya 300 meter dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya -3 meter.

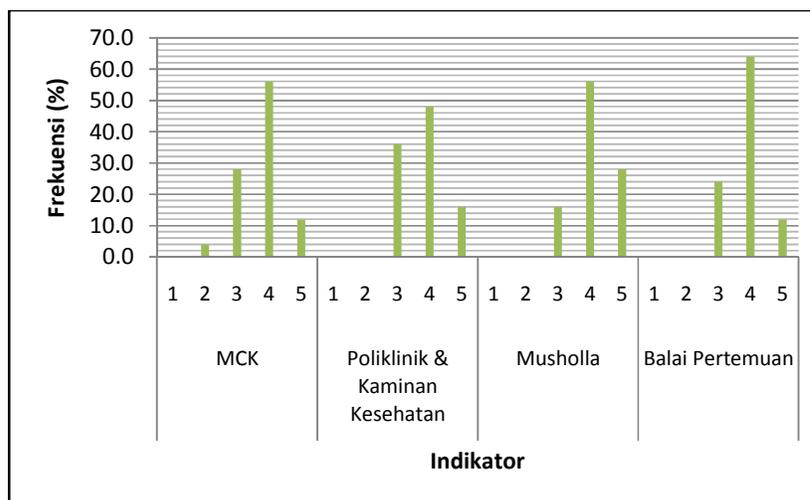
Fasilitas yang tidak kalah penting adalah penyaluran logistik atau perbekalan seperti air bersih, es, dan BBM. Berdasarkan diagram pada Gambar 3, skor kinerja yang diperoleh berkisar pada angka 3 sampai 4. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan sarana perbekalan sudah baik. Penyaluran logistik air di PPSNJ mengalami peningkatan dari tahun 2010 sebesar 23,305 %. Kapasitas air yang disediakan pihak pelabuhan adalah sebesar 4200 ton per hari. Penyaluran logistik es mengalami penurunan sebesar 38,339 % dari tahun 2010, hal ini disebabkan sebagian besar kapal sudah menggunakan *cold storage* sendiri. Sedangkan di sisi lain, perum PPSNJ membangun dan mengelola pabrik es guna memenuhi kepentingan nelayan. Pabrik es dalam per hari hanya mampu

memproduksi es sekitar 3000 – 3025 balok per hari. Penyaluran logistik BBM khususnya solar bersubsidi mengalami penurunan sebesar 9,647 %, hal ini disebabkan jumlah pengambilan solar bersubsidi yang bisa diambil tiga bulan di awal dihapuskan dan diberlakukan maksimal 25 Kilo Liter (KL) selama satu bulan.

Peningkatan Fasilitas Kesejahteraan Karyawan

Peningkatan fasilitas kesejahteraan yang dimaksud, meliputi ketersediaan MCK, poliklinik dan jaminan kesehatan, musholla dan balai pertemuan. Pada umumnya fasilitas-fasilitas tersebut sangat berperan penting dalam menunjang operasional kesejahteraan karyawan PPSNJ.

Berdasarkan diagram pada Gambar 2 skor kinerja PPSNJ dalam meningkatkan penyediaan fasilitas kesejahteraan yaitu dari tidak baik sampai sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari skor dominan yang terdapat pada skor 3 (cukup baik) dan 4 (baik) yang ditandai dengan nilai rata-rata sebesar 3,89. Hasil ini juga dapat dilihat dari jumlah faktor pemenuhan kebutuhan akan fasilitas umum yang menunjang peribadatan, kesehatan, dan kebutuhan lainnya. PPSNJ Nizam Zachman saat ini memiliki MCK sebanyak 20 unit, Poliklinik dan sebanyak 1 unit, Mesjid dan Musholla 3 unit serta balai pertemuan yang volumenya sebesar 243,75 M2 yang terdapat di PPSNJ (Laporan Tahunan PPSNJ 2011). Menurut responden yang terdiri dari 25 orang pengguna PPSNJ, jumlah fasilitas umum tersebut sudah cukup memenuhi kebutuhan, adapun skor 2 sampai 3 menunjukkan harapan responden untuk mendapatkan fasilitas tidak hanya dilihat dari sisi kuantitasnya saja, tetapi juga dari sisi peningkatan kualitas. Persentase skor yang diperoleh dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Penilaian Mengenai Peningkatan Fasilitas Kesejahteraan Karyawan di PPS Nizam Zachman Jakarta

Penyediaan Keakuratan Data Statistik

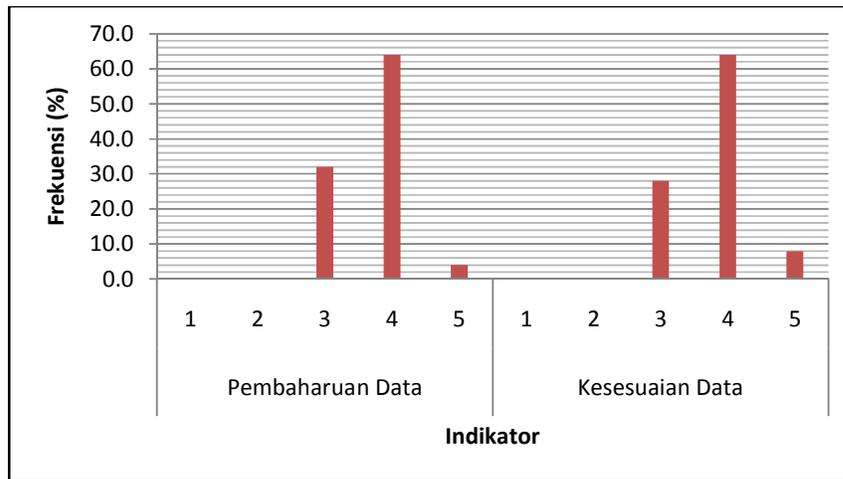
Aktivitas pengawasan pencatatan (*inventory control*) di PPS Nizam Zachman mulai dilaksanakan sejak tahun 2004 yang bertujuan untuk menyajikan data valid bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Proses pengawasan ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu pencatatan dan pengambilan data, pemasukan data (data entri) dan verifikasi akhir.

Proses pencatatan dan pengambilan data dilakukan oleh pihak PPS Nizam Zachman. Aktivitas ini dilakukan oleh 12 enumerator yang bekerja setiap harinya. Ke-12 enumerator ini dibagi menjadi 4 kelompok sesuai dengan lokasi pencatatan, diantaranya Tempat Pelelangan Ikan (TPI), Tuna Landing Center (TLC), Pusat Pemasaran Ikan (PPI) dan pintu gerbang masuk ke lokasi PPS Nizam Zachman Jakarta.

Pemasukan data (data entri) dilakukan oleh 4 orang dari bidang Tata Operasional PPS Nizam Zachman Jakarta. Petugas pada proses entri data ini menggunakan beberapa software untuk mempermudah pekerjaan dan mengolah data hasil pencatatan. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan Microsoft Access. Pada bulan Agustus 2005 mulai diterapkan penggunaan software terbaru yaitu PPIP ver.2 (Pusat

Informasi Pelabuhan Perikanan versi kedua) di 22 pelabuhan, salah satunya adalah PPS Nizam Zachman. 22 Pelabuhan yang menerapkan PPIP ver.3 yaitu PPS Nizam Zachman Jakarta, PPS Bungus, PPS Cilacap, PPS Kendari, PPS Belawan, PPS Bitung, PPN Pelabuhan Ratu, PPN Pemangkat, PPN Prigi, PPN Tanjung Pandan, PPN Ternate, PPN Tuai, PN Sibolga, PPN Brondong, PPN Kejawanan, PPN Pekalongan, PPN Pengambenan, PPP Banjarmasin, PPP Karangantu, PPP Sungailiat, PPP Teluk Batang, dan PPI Tegal.

Data yang telah diolah dengan software akan diperiksa kevalidan dan keteraturannya oleh satu orang petugas verifikasi. Data diverifikasi sebelum dikirim ke Pusat Informasi Pelabuhan Perikanan (PIPP) Pusat yang dikelola oleh Departemen Kelautan dan Perikanan Pusat. Verifikasi akhir meliputi pemeriksaan ulang dan pengiriman data ke PIPP secara *online* dengan menggunakan *software* PIPP ver.2. Data ini harus dikirim secara harian. Di setiap akhir bulan dan akhir tahun, petugas harus membuat rekapitulasi pencatatan data statistik tahunan pelabuhan yang bersangkutan dan dikirim ke PIPP secara *online* dengan *software* yang sama.



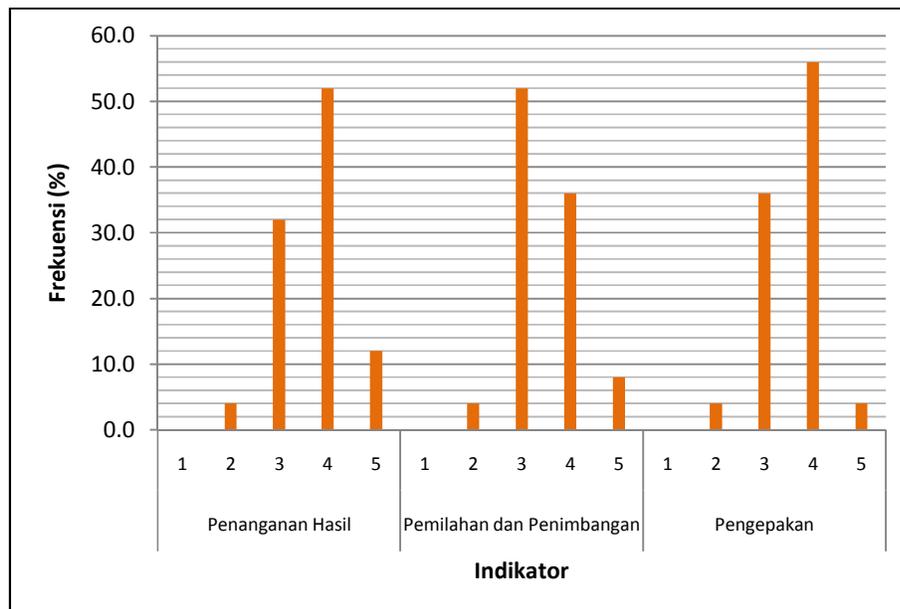
Gambar 3. Penilaian Kinerja Mengenai Penyediaan Keakuratan Data Statistik

Berdasarkan Gambar 3 dapat dilihat bahwa tingkat keakuratan pembaharuan data dan kesesuaian data di PPSNJ dari cukup baik sampai sangat baik. Persentase tertinggi terdapat pada skor 4 untuk setiap variabel yang rata-ratanya 3,76, artinya responden menganggap penyediaan keakuratan data statistik yang dilakukan PPSNJ adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari tugas dan wewenang syahbandar di PPSNJ saat melakukan prosedur pelaksanaan tugasnya mulai dari kedatangan kapal, keberangkatan kapal

perikanan sampai pada penerbitan surat izin berlayar. Selain itu dalam pelaksanaannya cakupan data/informasi yang dikelola oleh PPSNJ dapat dilihat melalui <http://pipp.kkp.go.id> yang merupakan Pusat Informasi Pelabuhan Perikanan (PIPP).

Pembinaan Mutu Hasil Perikanan

Berdasarkan hasil kuisioner yang berkaitan dengan pembinaan mutu hasil perikanan di PPSNJ diperoleh hasil seperti yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Penilaian Kinerja mengenai Pembinaan Mutu Hasil Perikanan

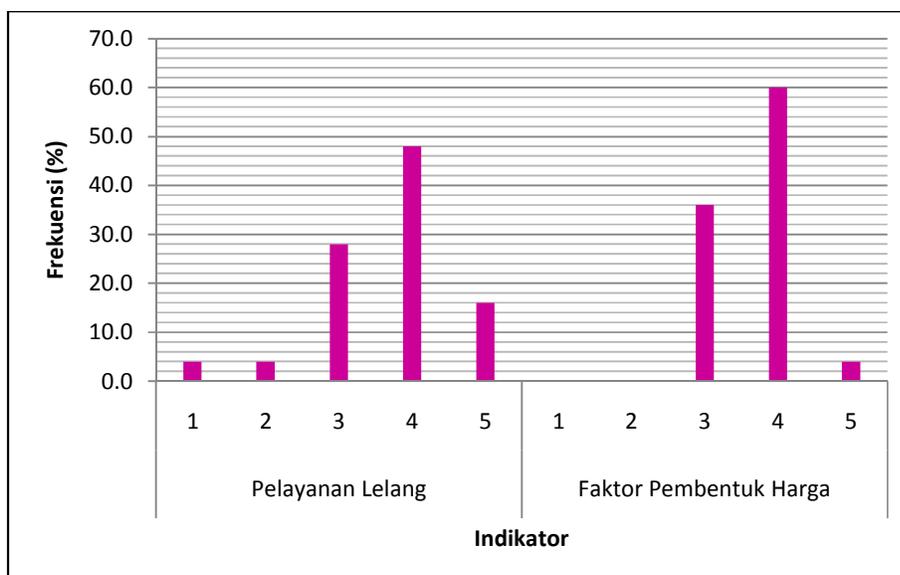
Pembinaan mutu hasil perikanan pada PPSNJ dari kinerjanya dapat dilihat dari skor pada Gambar 4 yang menunjukkan kinerja dari PPSNJ dianggap cukup baik sampai baik (skor 3-4) dengan rata-rata skor sebesar 3,60 karena selama inspeksi pembongkaran ikan tahun 2011, diketahui bahwa sebagian besar kapal penangkap/pengangkut ikan di PPSNJ telah dilengkapi dengan alat pembekuan ikan, hanya sebagian kecil yang masih menggunakan es untuk penyimpanan ikan, kecuali kapal penangkap/pengangkut tuna segar *grade sashimi* yang memang didesain untuk menjaga ikan tetap segar (tidak beku). Selain itu, ikan hasil tangkapan yang didaratkan di PPSNJ rata-rata kondisinya masih baik dengan dibuktikan nilai rata-rata organoleptik ikan 7,99, artinya ikan yang didaratkan di PPSNJ rata-rata kenampakannya utuh, tidak cacat, warna pelangi permukaan kulit mengkilat cemerlang, bau segar daging, antar jaringan menempel dan kulit yang elastis.

Fasilitator Pembentukan Harga

Harga produk hasil tangkapan yang diekspor atau dijual lokal bervariasi dan tergantung negara pembeli atau pasar yang meminta. Fasilitas pembentukan harga salah satunya dapat dilakukan dengan memberikan informasi pasar.

Informasi pasar berfungsi sebagai penyeimbang permintaan dan penawaran untuk menghindari fluktuasi harga akibat kelebihan komoditi di pasar. Kegunaan informasi pasar bagi nelayan adalah sebagai pertimbangan dalam melakukan operasi penangkapan ikan tentang jenis dan jumlah ikan yang dibutuhkan dan harga jual di pasar. Walaupun harga yang disepakati melalui proses lelang. Sementara bagi pihak penjual, informasi pasar merupakan permintaan hasil tangkapan yang mereka terima dari pasar. Umumnya informasi pasar ini digunakan secara pribadi oleh penjual itu sendiri. Bahkan pihak pengelola koperasi dan PPS Nizam Zachman hanya mengetahui secara garis besar saja seperti jumlah hasil tangkapan yang dijual dan nilai jualnya secara umum. Sementara informasi pasar hasil proses pengawasan pencatatan oleh PPSNJ disajikan pada website www.pipp.dkp.go.id dan media informasi lainnya sehingga dapat memudahkan akses informasi oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil kuisioner yang didapat, kinerja dari PPSNJ dari sangat tidak baik sampai sangat baik dengan rata-rata skor 3,79. Hal ini menunjukkan kinerja dari PPS sebagai fasilitator pembentukan harga sudah baik.

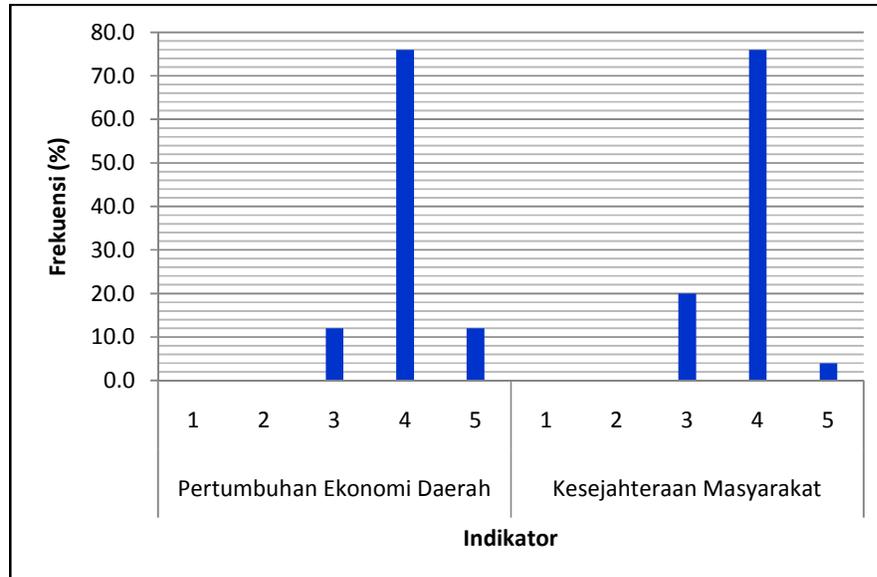


Gambar 5. Penilaian Kinerja Mengenai Pembentukan Harga

Kontribusi PPS Nizam Zachman Sebagai Sumber Pendapatan Daerah

Pelayanan jasa pelabuhan yang dilaksanakan oleh PPS Nizam Zachman Jakarta mengacu pada PP RI Nomor 19 Tahun 2006 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2002 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Kelautan dan Perikanan yang merupakan kontribusi PPS Nizam Zachman sebagai sumber pendapatan

daerah. Berdasarkan hasil dari kuisioner yang diperoleh dari 25 orang pengelola kontribusi PPS untuk pertumbuhan ekonomi daerah dan kesejahteraan masyarakat dari cukup baik sampai sangat baik, hal ini juga dilihat dari skor rata-rata 3,92 dan pencapaian indikator kinerja utama PNBPN melebihi target sebesar 36,28 % dari target sebesar 1.461.888.500 dimana realisasi PNBPN tahun 2011 sebesar 1.992.305.311. (Laporan Tahunan 2011 PPSNJ, 2012).



Gambar 6. Penilaian Kinerja Mengenai Kontribusi Sebagai Sumber Pendapatan Daerah

Indeks Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan secara menyeluruh maka dapat digunakan analisis *customer satisfaction indeks* (CSI). Analisis ini membandingkan antara skor kepentingan dengan skor kepuasan kinerja pada suatu atribut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 25 pengguna mengenai pelayanan di PPS Nizam Zachman Jakarta, mengenai kinerja yang dirasakan pengguna dan harapan pengguna terhadap atribut pelayanan, maka dapat dihitung besarnya kepuasan pengguna secara menyeluruh. Pengukuran tingkat

kepuasan pelayanan ini dilakukan terhadap 16 atribut pelayanan seperti yang terlihat pada Tabel 2. Penilaian individual terhadap atribut-atribut dari pelayanan PPS Nizam Zachman mencerminkan kepuasan dan kepentingan pengguna. Jika dinilai secara umum tingkat kesesuaian masing-masing atribut masih di bawah 100%, ini berarti pelayanan belum secara maksimal memuaskan pengguna. Hasil perhitungan tabel tersebut diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna sebesar 0,84 (84,44%), hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan di PPS Nizam Zachman Jakarta.

Tabel 2. Indeks Kepuasan

Variabel	Atribut	RSP	WF (%)	RSK	WS
Kehandalan	Pelayanan yang ramah dan siap menolong	4,20	3,99	4,08	0,16
	Jam kerja tepat waktu	4,24	4,03	4,12	0,17
	Pengguna tidak dibedakan	4,36	4,14	4,12	0,17
	Pelayanan cepat dan tepat	4,40	4,18	4,12	0,17
Tanggap	Tanggap masalah	4,44	4,22	4,20	0,18
	Tanggap keluhan pengguna	4,48	4,26	4,36	0,19
	Cepat merespon pengguna	4,48	4,26	4,32	0,18
	Informasi yang mudah dipahami	4,48	4,26	4,32	0,18
Kepastian	Kepercayaan pada pelanggan	4,48	4,26	4,28	0,18
	Mampu menjawab pertanyaan	4,28	4,07	3,96	0,16
	Pengetahuan dan kecakapan	4,40	4,18	4,04	0,17
	Komunikasi efektif	4,40	4,18	4,36	0,18
Empati	Memahami kebutuhan pengguna	4,48	4,26	4,40	0,19
	Memberikan perhatian	4,40	4,18	4,32	0,18
	Mengutamakan kepentingan bersama	4,32	4,11	4,36	0,18
	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan	4,56	4,33	4,56	0,20
Penampilan Fisik	Rapih dan profesional	4,32	4,11	3,96	0,16
	Perlengkapan yang modern	4,28	4,07	4,00	0,16
	Kebersihan lingkungan	4,40	4,18	4,16	0,17
	Penataan fasilitas yang baik	4,24	4,03	4,16	0,17
Kepuasan Pelanggan	PPSNJ memberikan pelayanan jasa yang memuaskan	4,36	4,14	4,28	0,18
	PPSNJ memberikan keramahan yang memuaskan	4,44	4,22	4,24	0,18
	Kecepatan dan kecekatan memuaskan pengguna	4,40	4,18	4,28	0,18
	PPSNJ memiliki citra yang positif	4,36	4,14	4,28	0,18
Total		105,2	100,0	101,3	101,28
Weight Total (WT)					4,22
Indeks Kepuasan / Satisfaction Indeks (SI)		(4,223536/5)			0,84

Berdasarkan perhitungan Tabel 2 maka diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna sebesar 0,84 (84,44%). Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan di PPS Nizam Zachman Jakarta karena nilai tersebut berada pada selang 0,81–1,00 (berdasarkan buku panduan survei kepuasan konsumen PT. Sucofindo) yang artinya pengguna sangat puas terhadap pelayanan PPS Nizam Zachman Jakarta. Beberapa upaya lainnya juga harus tetap ditingkatkan sehingga indeks kepuasan dari pengguna di PPS Nizam Zachman mencapai 100%.

Setiap atribut pelayanan memiliki rata-rata kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Skor kepentingan perlu diukur untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Melalui konsep skor kepentingan, pihak pelabuhan yang menyediakan pelayanan dapat lebih mudah memahami persepsi para pelanggannya dan selanjutnya dapat mengetahui harapan-harapan dari pengguna. Alat yang digunakan untuk menganalisis skor kepentingan dan skor kinerja adalah *Importance-Performance Analysis*.

Terciptanya suatu pelayanan yang baik di suatu pelabuhan perikanan merupakan suatu hal yang mutlak dan harus diusahakan, karena pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang menentukan keberhasilan pengembangan dan pembangunan pelabuhan perikanan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nelayan adalah persepsi nelayan mengenai atribut pelayanan. Persepsi tersebut menjadi harapan mereka terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak pelabuhan.

Persepsi atau harapan pengguna terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut berfokus pada enam variabel jasa yaitu kehandalan, tanggap, kepastian, empati, penampilan fisik, dan kepuasan. Harapan dari pengguna terhadap atribut-atribut pelayanan menjadi tolak ukur oleh pihak pelabuhan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Nilai indeks kepuasan sebesar 84,44 % merupakan pencapaian yang cukup tinggi bagi PPS Nizam Zachman, namun hal ini belum cukup. PPS Nizam Zachman tetap harus meningkatkan kepuasan pengguna, dengan cara memperhatikan harapan-harapan pengguna pelabuhan. Harapan dari pengguna terhadap atribut-atribut pelayanan menjadi tolak ukur oleh pihak pelabuhan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indeks kinerja pengguna di PPS Nizam Zachman Jakarta dalam menjalankan fungsinya, diperoleh nilai persentase indeks kinerja sebesar 75,48%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PPS Nizam Zachman sudah baik. Adapun beberapa faktor yang masih menjadi penghambat di PPS Nizam Zachman diantaranya adalah lambatnya pembangunan infrastruktur pelabuhan perikanan.

Kinerja PPS Nizam Zachman tidak hanya diukur dari pengelola saja tetapi juga diukur dari indeks kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 25 pengguna, diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna sebesar 0,84

(84,44%). Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan di PPS Nizam Zachman Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, 2008. *Pedoman Evaluasi Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan*. Direktorat Pelabuhan Perikanan. Jakarta. 13 halaman.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, 2001. *Buku Manual Operasional Pelabuhan Perikanan/Pangkalan Pendaratan Ikan*. Direktorat Prasarana Perikanan Tangkap. Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. Jakarta. 132 halaman.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2003. *Penyebaran Beberapa Sumberdaya Perikanan di Indonesia*. Departemen Pertanian, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perikanan, 1994. *Petunjuk Teknis Pengelolaan Pelabuhan Perikanan*. Direktorat Bina Prasarana. Direktorat Jenderal Perikanan. Jakarta. 140 halaman.
- Ditjen Perikanan Tangkap. 2002. *Pedoman Pengelolaan Pelabuhan Perikanan*, Jakarta.
- Hanim, F. 2007. *Analisis Kebijakan Pemanfaatan Pelabuhan dalam Kerangka Pengelolaan Lingkungan di PPS Nizam Zachman Jakarta, Provinsi DKI Jakarta*. Program Pasca Sarjana Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2012. *Laporan Tahunan 2011 Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta*. Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. Jakarta

- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2011. *Profil Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta*. Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. Jakarta.
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2010. *Rencana Strategis 2010-2014 Pelabuhan Perikanan Nizam Zachman*. Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2005. *Modul Pelatihan Penyusunan Penetapan Kinerja*. Deputi Bidang Akuntabilitas Aparatur.
- Irwan, N. 2006. *Analisis Kepuasan Mitra Pembiayaan Koperasi Baitul Maal Tamwil Tadbiirul Ummah*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Bogor: Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor.
- Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor : KEP.10/MEN/2004 Tentang Pelabuhan Perikanan. Jakarta. 21 Halaman.
- Lubis, E. 2000. *Pengantar Pelabuhan Perikanan (Buku I)*. Laboratorium Pelabuhan Perikanan Jurusan PSP. Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. Bogor. 71 Halaman.
- Murdiyanto, B. 2004. *Pelabuhan perikanan, Fungsi, Fasilitas, Panduan Operasional, Antrian Kapal*. Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. IPB. Bogor.
- Murdiyanto, B. 2005. *Pelabuhan Perikanan. Skripsi. Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan*. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Ningsih, Trisna. 2006. *Strategi Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman, Jakarta*. Program Studi Magister Manajemen Agribisnis. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Pitaloka, G. 2005. *Kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Pelabuhan Ratu Dalam Menjalankan Fungsinya*. Skripsi. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Padjadjaran. Jatinangor.
- PT. Fajar Cakrawala Sumbindo. 2001. *UPL Dan UKL Industri Pembekuan Ikan*. PPS Nizam Zachman Jakarta.
- Undang Undang No. 45 Tahun 2009 (Amandemen dari UU No.31 Tahun 2004) tentang Perikanan.