

**ANALISIS KINERJA SATKER PSDKP PEKALONGAN  
DILIHAT DARI ASPEK PERIKANAN TANGKAP  
DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) PEKALONGAN**

**Stella Anggityarini<sup>\*)</sup>, Abdul Rosyid, dan Herry Boesono**

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan  
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Suedarto, Tembalang (email : [stellaanggityarini@rocketmail.com](mailto:stellaanggityarini@rocketmail.com))

**ABSTRAK**

Satker PSDKP Pekalongan merupakan salah satu organisasi publik yang menyediakan pelayanan jasa. Pelayanan jasa ini merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja dari Satker PSDKP terhadap pengusaha perikanan tangkap. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja Satker PSDKP Pekalongan, menganalisis kualitas pelayanan Satker PSDKP terhadap tingkat kepuasan pengusaha perikanan tangkap di Satker PSDKP Pekalongan dan menganalisis hasil penelitian untuk mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh Satker PSDKP Pekalongan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diambil 30 responden. Analisis data menggunakan Analisis Servqual dan Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 79,40%. Analisis skor Servqual dapat dilihat bahwa skor harapan pengguna jasa Satker PSDKP Pekalongan sebesar 1472, sedangkan persepsi sebesar 1176, sehingga skor Servqual yang didapat adalah -296, skor ini menunjukkan kinerja Satker PSDKP Pekalongan sangat baik. Analisis Diagram Kartesius menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap berada pada kuadran A yang berarti menjadi prioritas utama peningkatan kinerja Satker PSDKP Pekalongan, dimensi empati pada kuadran B yang berarti mempertahankan prestasi, dimensi bukti langsung pada kuadran C yang merupakan prioritas rendah serta dimensi kehandalan dan jaminan pada kuadran D yang merupakan prioritas berlebihan..

**Kata Kunci :** Satker PSDKP; kinerja; perikanan tangkap; Servqual; Diagram Kartesius

**ABSTRACT**

*PSDKP Unit Pekalongan is one of the public organizations that provides services, hence this factor affected PSDKP Unit performance towards the fishers entrepreneur. The purposes of study were to find out PSDKP Unit Pekalongan's performance, analyze PSDKP Unit services quality towards fishing entrepreneur satisfaction in PSDKP Unit Pekalongan and to analyze the research result to find solution from the problem that faced by the Satker PSDKP Pekalongan. The reseach method used in this reseach was descriptive method, while the sampling method used was purposive sampling by the number of samples taken 30 respondents. Data analysis methods used are Servqual Analysis and Cartesian Diagram. The result from the fishing's services quality research were 79,40%. Servqual score analysis can be seen that expectation is 1472, while the perception is 1176, so that the Servqual score that can be obtained was -296. Cartesian Diagram analysis showed that power responsiveness dimension is in A quadrant it meant become first priority, empathy dimension in B quadrant it meant maintain performance, direct evidence dimension in C quadrant was inlow priority and reliability and assurance dimension in D quadrant was in overcome priority.*

**Keyword :** PSDKP Unit; performance; fishing; Servqual; Diagram Cartesian

## **PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang**

Direktorat Jenderal Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan mengeluarkan keputusan Nomor KEP 06/DJ-P2SDKP/IV/2004 tentang Standar Operasional Prosedur Pengawasan Sumberdaya Perikanan meliputi kegiatan di bidang perikanan tangkap, seperti: pemeriksaan dokumen, pemeriksaan fisik kapal, pemeriksaan alat penangkapan ikan, pemeriksaan alat bantu penangkapan ikan, pemeriksaan peralatan lainnya, pemeriksaan jumlah dan komposisi Anak Buah Kapal (ABK) asing, pemeriksaan hasil penangkapan ikan dan pengangkutan ikan, ketaatan di pelabuhan pangkalan, bongkar muat dan/atau pelabuhan lapor, pengawasan jalur penangkapan ikan, pemeriksaan daerah operasi penangkapan dan pengangkutan ikan, pengawasan penerapan *Log Book* Perikanan (LBP) dan Surat Laik Operasi (SLO) kapal perikanan dan pengawasan penerapan *Vessel Monitoring System* (VMS).

Satker PSDKP Pekalongan merupakan salah satu organisasi publik yang menyediakan pelayanan jasa. Pelayanan jasa itu merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja dari Satker PSDKP terhadap pengusaha perikanan tangkap. Pelayanan jasa yang dilakukan oleh Satker PSDKP Pekalongan terutama di aspek perikanan tangkap merupakan hal yang sangat penting, karena dengan pelayanan jasa yang optimal maka pengawasan terhadap kegiatan penangkapan ikan dapat berjalan dengan baik. Atas pertimbangan terhadap faktor tersebut dalam menunjang pelayanan dan pengawasan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kota Pekalongan, maka diadakan penelitian tentang analisis kinerja Satker PSDKP Pekalongan dilihat dari aspek perikanan tangkap di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pekalongan.

### **II. Rumusan Masalah**

Pelayanan di bidang perikanan tangkap seperti pelayanan dan penerapan *Vessel Monitoring System* (VMS), penerbitan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) dan Surat Laik Operasi (SLO), pemeriksaan unit penangkapan ikan, serta sarana dan prasarana pengawasan menjadi hal yang penting dan sangat disoroti oleh masyarakat pengguna jasa Satker PSDKP, khususnya nahkoda dan pemilik kapal yang sering berinteraksi dengan lingkungan Satker PSDKP. Kualitas dari pelayanan Satker PSDKP Pekalongan perlu dikaji dan dianalisis, dikarenakan adanya keluhan masyarakat pengusaha perikanan tangkap yang menggunakan jasa pelayanan Satker PSDKP Pekalongan yang merasa kurang diberikan kepuasan pelayanan yang optimal. Keluhan yang diutarakan oleh para pengusaha perikanan tangkap di lapangan seperti pelayanan pemeriksaan unit penangkapan ikan, pemeriksaan jalur penangkapan ikan, keluhan mengenai sarana dan prasarana pelayanan Satker PSDKP serta kecepatan dalam memperoleh pelayanan. Dikhawatirkan dengan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Satker PSDKP Pekalongan maka akan mengurangi ketertiban pengguna jasa untuk terus memakai jasa Satker PSDKP Pekalongan. Perbaikan kualitas pelayanan perlu dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja Satker PSDKP Pekalongan.

### **III. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja Satker PSDKP Pekalongan.
2. Menganalisis kualitas pelayanan Satker PSDKP terhadap tingkat kepuasan pengusaha perikanan tangkap di Satker PSDKP Pekalongan.
3. Menganalisis penelitian untuk mencari solusi dari permasalahan

yang dihadapi oleh Satker PSDKP Pekalongan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bersifat survei. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode survei yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dari mulai keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun daerah (Nasir, 2005). Dalam penelitian ini dilakukan survei tentang pelayanan dan pengawasan pada aspek perikanan tangkap yang diberikan apakah tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik didapat dari hasil wawancara dengan menggunakan kuisioner.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* atau metode yang dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2004). Karakteristik yang ada di daerah penelitian tersebut, yaitu nahkoda dan pemilik kapal perikanan yang menggunakan jasa pelayanan Satker PSDKP Pekalongan. Diharapkan dengan metode ini, hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran hasil yang sesuai dengan keadaan di lapangan.

Mengetahui besarnya ukuran sampel yang akan dipilih atau diambil digunakan metode pengambilan sampel agar diketahui ketepatannya. Sampel diambil sebesar 10% dari total individu populasi yang diteliti. Bilamana sampel sebesar 10% dari populasi dianggap besar (lebih dari 30) maka alternatif yang bisa digunakan adalah mengambil

sampel sebanyak 30 individu (Sugiarto *dalam* Ardianto, 2009). Berdasarkan data jumlah kapal perikanan di PPN Pekalongan pada tahun 2011 sebanyak 308 unit, maka sesuai dengan Sugiarto *dalam* Ardianto (2009) jumlah nelayan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang terdiri atas 26 nahkoda maupun pemilik kapal *Purse Seine* dan *Mini Purse Seine* serta 4 pemilik kapal *Gill Net*.

Jenis data yang diambil ada 2 yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang diambil dalam penelitian ini yaitu penilaian nahkoda dan pemilik kapal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Satker PSDKP Pekalongan melalui wawancara langsung dengan menggunakan kuisioner berisi pertanyaan tentang persepsi dan harapan mengenai kinerja Satker PSDKP Pekalongan. Data sekunder merupakan data penunjang yang diambil dengan cara mencatat data dari instansi terkait yaitu Satker PSDKP Pekalongan, Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, serta Badan Pusat Statistik. Data sekunder yang diambil dalam penelitian ini berupa kondisi geografis, demografis dan laporan tahunan.

Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan proses editing dan pengkodean, selanjutnya digunakan skala pengukuran ordinal, yaitu memberikan nilai skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Pedoman pengukuran yang digunakan adalah dengan model skala Likert dengan ketentuan, untuk jawaban berbobot rendah maka diberi skor 1 hingga seterusnya sampai jawaban berbobot tinggi diberi skor 4. Penelitian ini berlaku aturan dimana  $a=4$ ;  $b=3$ ;  $c=2$ ;  $d=1$ , dari masing-masing jawaban akan disebutkan dengan konteks sebagai berikut:

Nilai 4 berarti sangat baik  
 Nilai 3 berarti baik  
 Nilai 2 berarti kurang baik  
 Nilai 1 berarti tidak baik

Analisis data yang digunakan ada dua pendekatan. Analisis yang pertama yaitu menggunakan Analisis Servqual, dimana kepuasan pelanggan didasarkan pada ancangan yang menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka kinerja atas kualitas jasa akan positif dan sebaliknya (Zeithaml, *et al*, 1990). Metode Servqual terdiri atas analisis penggunaan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas pelayanan, analisis perbedaan atau selisih skor antara harapan dengan kinerja terhadap kualitas pelayanan Satker PSDKP Pekalongan dan analisis matriks kinerja derajat kepentingan.

Analisis data yang kedua yaitu dengan menggunakan Diagram Kartesius. Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja yang dinilai dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Nurhayati, dkk (2007), Diagram Kartesius memperlihatkan prioritas pengelolaan yang tepat yang harus dilakukan oleh

pihak pengelola pelabuhan, yaitu dengan keterangan sebagai berikut:

- A. Prioritas Utama (*Atributtes to Improve*)
- B. Pertahankan Prestasi (*Maintain Performance*)
- C. Prioritas Rendah (*Atributtes to Maintain*)
- D. Prioritas Berlebihan (*Main Priority*)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Wilayah geografis kota Pekalongan terletak pada posisi antara 6°50'42" sampai dengan 6°55'44" LS dan 109°37'55" sampai dengan 109°42'19" BT. Adapun batas wilayah kota Pekalongan adalah sebagai berikut:  
 Sebelah Barat : Kabupaten Pekalongan  
 Sebelah Utara : Laut Jawa  
 Sebelah Timur : Kabupaten Batang  
 Sebelah Selatan : Kabupaten Pekalongan  
 Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan berjarak 5 km sebelah utara dari pusat kota Pekalongan dan 0,5 km dari muara sungai Pekalongan. Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan berada dalam wilayah administrasi desa Panjang Wetan dan desa Krapyak Lor, Kecamatan Pekalongan Utara, Pemerintah Kota Pekalongan, Jawa Tengah (Laporan Tahunan PPN Pekalongan, 2011).

Perkembangan jumlah dan nilai produksi ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pekalongan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2007 - 2011) dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Perkembangan Jumlah dan Nilai Produksi Ikan Tahun 2007 - 2011

No	Tahun	Produksi (ton)	Nilai Produksi (Rp)	Harga Rata-rata/kg (Rp)	Produksi Rata-rata /hari (ton)
1	2007	29.285	131.742.543.000	4.499	81
2	2008	23.110	146.336.901.000	6.332	64
3	2009	24.896	134.354.474.000	5.397	69
4	2010	18.523	120.997.571.000	6.532	51
5	2011	18.831	127.524.712.000	6.767	52

Sumber: Data Statistik PPN Pekalongan, 2012

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat perbedaan yang sangat signifikan antara jumlah dan nilai produksi ikan. Perbedaan jumlah produksi terhadap nilai produksi tahun mengalami kenaikan yang tidak dapat diprediksi, hal ini dikarenakan oleh faktor musim penangkapan dan hasil produksi, selain itu dikarenakan para ABK kapal *Gill Net* dan *Purse Seine Mini* yang mendaratkan ikan di PPN Pekalongan sudah mulai memperhatikan kualitas ikan hasil tangkapan dengan melakukan penanganan yang baik di atas kapal, ikan

yang didaratkan kebanyakan dalam bentuk ikan segar, sehingga kualitas hasil tangkapan tersebut masih terjaga dengan sangat baik, hal ini sangat mempengaruhi harga jual ikan tiap tahun.

Jumlah kapal di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan berdasarkan jenis alat tangkap yang digunakan pada tahun 2011 terdapat 308, data secara rinci dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Kapal Penangkap Ikan menurut Jenis Alat Tangkap Tahun 2011

No	Jenis Kapal	Jumlah (unit)
1	Kapal Mini <i>Purse Seine</i>	177
2	Kapal <i>Purse Seine</i>	108
3	Kapal <i>Gill Net</i>	14
4	Kapal <i>Longline</i>	9
Total		308

Sumber: Data Statistik PPN Pekalongan, 2012

Berdasarkan data pada tabel 2 jumlah kapal penangkap ikan menurut jenis alat tangkap pada tahun 2011 yaitu, kapal *Mini Purse Seine* sebanyak 177 unit, kapal *Purse Seine* sebanyak 108 unit, kapal *Gill Net* sebanyak 14 unit dan kapal *Longline* sebanyak 9 unit (Data Statistik PPN Pekalongan, 2012).

Digunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* dalam Ratminto dan Atik (2008), dalam mendeskripsikan kualitas pelayanan di Satker PSDKP Pekalongan yang menyediakan jasa pelayanan produksi, yaitu kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati.

#### 1. Deskripsi dimensi kehandalan

Dimensi kehandalan mempunyai 7 (tujuh) sub dimensi atau unsur pelayanan yang terdiri dari kehandalan pegawai Satker PSDKP Pekalongan dalam penerapan dan pemasangan *Vessel Monitoring System* (VMS),

kehandalan pegawai Satker PSDKP Pekalongan dalam memberikan pelayanan penerbitan HPK dan SLO, kehandalan pegawai Satker PSDKP Pekalongan dalam pemeriksaan unit penangkapan ikan, kehandalan pegawai Satker PSDKP Pekalongan dalam pemeriksaan jalur penangkapan, kehandalan pegawai Satker PSDKP Pekalongan dalam tindakan pembinaan terhadap pelanggar, kehandalan pegawai Satker PSDKP Pekalongan dalam tindakan peringatan terhadap pelanggar dan kehandalan pegawai Satker PSDKP Pekalongan dalam tindakan proses hukum terhadap pelanggar.

#### 2. Deskripsi dimensi bukti langsung

Dimensi bukti langsung memiliki 3 (tiga) sub dimensi atau unsur pelayanan, yaitu data ketaatan kapal di pangkalan, prasarana pengawasan dan sarana pengawasan.

#### 3. Deskripsi dimensi daya tanggap

Dimensi daya tanggap mempunyai 3 (tiga) sub dimensi atau

unsur pelayanan yaitu waktu pelayanan, kemudahan dan kecepatan memperoleh prosedur pelayanan serta kecepatan pegawai dalam memberikan informasi.

4. Deskripsi dimensi jaminan

Dimensi jaminan mempunyai 1 (satu) sub dimensi atau unsur pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diperoleh.

5. Deskripsi dimensi empati

Dimensi empati atau kepedulian mempunyai 1 (satu) sub dimensi atau

unsur pelayanan yaitu perlakuan yang adil oleh pegawai Satker PSDKP Pekalongan kepada semua pengguna jasa pelayanan dengan tidak membedakan pelayanan untuk berbagai golongan.

Setelah mengetahui deskripsi mengenai dimensi kualitas pelayanan di atas, akan lebih jelas pemaparannya pada tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dengan Harapan Dimensi Pelayanan

No	Dimensi Pelayanan Satker PSDKP	Bobot Persepsi	Penilaian	Bobot Harapan	Penilaian	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1.	Kehandalan	575	Baik	683	Sangat tinggi	2,73	3,25	84,18%
2.	Bukti langsung	209	Kurang Baik	283	Tinggi	2,32	3,14	73,85%
3.	Daya tanggap	222	Kurang Baik	306	Sangat tinggi	2,46	3,40	72,54%
4.	Jaminan	88	Baik	94	Tinggi	2,93	3,13	93,61%
5.	Empati	82	Baik	106	Sangat tinggi	2,73	3,53	77,35%

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Dari tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar adalah dimensi pelayanan jaminan dengan nilai 93,61% dalam hal ini unsur jaminan kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa sesuai dengan pelayanan yang diperoleh dari Satker PSDKP Pekalongan, selanjutnya adalah dimensi kehandalan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 84,18%, nilai tersebut diperoleh dari bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Satker PSDKP berupa penerapan *Vessel Monitoring System* (VMS), penerbitan HPK dan SLO, tindakan pembinaan, peringatan maupun proses hukum sudah dilaksanakan dengan baik menurut penilaian responden, namun ada 2 unsur kehandalan yang dinilai kurang baik yaitu pelayanan dan pemeriksaan jalur

penangkapan serta pemeriksaan unit penangkapan ikan.

Dimensi empati dengan nilai 77,35%, hal ini unsur perlakuan adil dalam hal pelayanan dan pengawasan yang diberikan oleh pegawai Satker PSDKP dinilai baik oleh responden. Selanjutnya dimensi bukti langsung 73,85% dalam hal ini data ketaatan kapal di pangkalan sudah baik, namun prasarana pelayanan dan pengawasan dinilai kurang baik dikarenakan letak kantor Satker PSDKP yang berada di sebelah timur muara sungai Pekalongan dan letak pos pelayanan Satker PSDKP Pekalongan yang berseberangan menyulitkan petugas pengawas perikanan untuk berkomunikasi dengan petugas administrasi di kantor Satker PSDKP Pekalongan, selain itu letak kantor tersebut menyulitkan para pengguna jasa Satker PSDKP Pekalongan untuk memperoleh

pelayanan. Unsur sarana pelayanan dan pengawasan dinilai kurang baik karena kurangnya fasilitas, meliputi kapal patroli dan perlengkapan kantor yang kurang memadai untuk kegiatan pelayanan, namun sudah ada proses untuk peningkatan pelayanan, yaitu penambahan sarana pelayanan berupa perangkat sistem untuk pendaftaran Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT) di daerah, serta penyediaan Pos Terpadu Satker PSDKP untuk membantu memudahkan pelanggan dalam memperoleh pelayanan.

Nilai kesesuaian dimensi pelayanan daya tanggap merupakan yang paling rendah, yaitu 72,54% hal

ini disebabkan oleh waktu pelayanan, kemudahan dan kecepatan prosedur serta kecepatan pegawai dalam memberikan informasi dirasa kurang dikarenakan faktor jumlah pegawai Satker PSDKP Pekalongan masih kurang, baik dari sisi latar belakang pendidikan, kuantitas maupun kualitas dan jumlah tenaga fungsional yang terbatas sehingga pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pengawasan di lapangan belum optimal.

Rekapitulasi tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan untuk masing-masing unsur dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Tabel Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dan Harapan untuk Masing- Masing Unsur Dimensi Pelayanan

Unsur Kualitas Pelayanan Aspek Perikanan Tangkap	Bobot Persepsi	Penilaian	Bobot Harapan	Penilaian	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1	95	Baik	107	Sangat tinggi	3,16	3,56	88%
2	94	Baik	104	Sangat tinggi	3,13	3,46	90%
3	73	Kurang baik	93	Tinggi	2,43	3,1	78%
4	74	Kurang baik	94	Tinggi	2,46	3,13	78%
5	80	Baik	97	Tinggi	2,66	3,23	82%
6	80	Baik	96	Tinggi	2,66	3,2	83%
7	79	Baik	92	Tinggi	2,63	3,06	86%
8	78	Baik	94	Tinggi	2,6	3,13	83%
9	73	Kurang baik	96	Tinggi	2,43	3,2	75%
10	58	Kurang baik	93	Tinggi	1,93	3,1	62%
11	68	Kurang baik	96	Tinggi	2,26	3,2	70%
12	72	Kurang baik	107	Sangat tinggi	2,4	3,56	67%
13	82	Baik	103	Sangat tinggi	2,73	3,43	79%
14	88	Baik	94	Tinggi	2,93	3,13	93%
15	82	Baik	106	Sangat tinggi	2,73	3,53	77%
<b>Jumlah</b>	<b>1176</b>	<b>Baik</b>	<b>1472</b>	<b>Sangat tinggi</b>	<b>2,62</b>	<b>3,218</b>	<b>79,40%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Keterangan:

1 : Pelayanan dan Penerapan VMS  
 2 : Pelayanan Penerbitan HPK dan SLO

3 : Pemeriksaan Jalur Penangkapan Ikan  
 4 : Pemeriksaan Unit Penangkapan Ikan  
 5 : Tindakan Pembinaan kepada

- |  |   |
|--|---|
| Pelanggar                                  | 11 : Waktu Pelayanan                                  |
| 6 : Tindakan Peringatan kepada Pelanggar   | 12 : Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Pelayanan |
| 7 : Tindakan Proses Hukum kepada Pelanggar | 13 : Kecepatan dalam Memberikan Informasi             |
| 8 : Data Ketaatan Kapal di Pangkalan       | 14 : Kesesuaian Biaya untuk Memperoleh Pelayanan      |
| 9 : Prasarana Pelayanan dan Pengawasan     | 15 : Pelayanan yang Adil                              |
| 10 : Sarana Pelayanan dan Pengawasan       |   |

Tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan di Satker PSDKP Pekalongan secara keseluruhan yaitu sebesar 79,40%. Dapat dilihat bahwa tingkat harapan pengguna jasa pelayanan di Satker PSDKP Pekalongan tinggi dan sudah sesuai dengan tingkat kinerja yang sudah baik pula, namun masih tetap ada kekurangan dari beberapa unsur pelayanan. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki dan meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang dibutuhkan para pengguna jasa pelayanan Satker PSDKP Pekalongan, yaitu dapat bekerjasama dengan pihak-

pihak dari luar Satker PSDKP Pekalongan demi terciptanya pelayanan yang maksimal terhadap pengguna jasa pelayanan Satker PSDKP Pekalongan.

Dari hasil perhitungan rumus dapat dilihat bahwa skor harapan dari pengguna jasa layanan Satker PSDKP Pekalongan adalah sebesar 1472 sedangkan nilai kinerja pengguna jasa layanan Satker PSDKP Pekalongan yaitu sebesar 1176, maka nilai/skor servqual yang didapat adalah -296. Skor servqual sebesar -296 masuk dalam kategori sangat baik, dengan interval yang terdapat pada tabel 5.

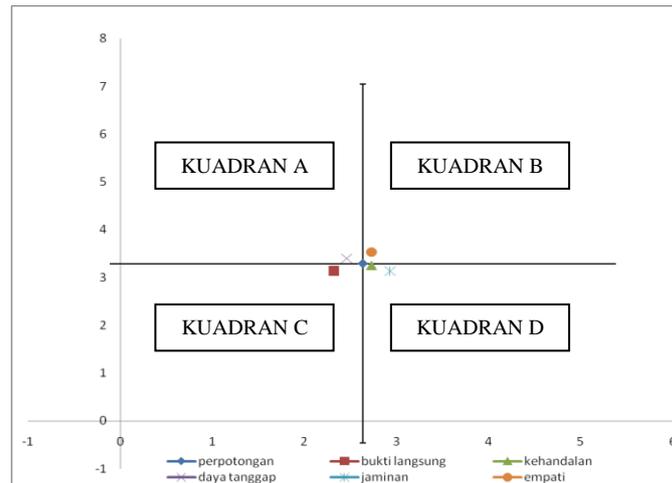
Tabel 5. Nilai Interval Kelas Skor Servqual

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
(0) - (-450)	A	Sangat Baik
(-450) - (-900)	B	Baik
(-900) - (-1350)	C	Kurang Baik
(-1350) - (-1800)	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Selanjutnya, Diagram Kartesius digunakan untuk menentukan di posisi mana saja dimensi kualitas pelayanan tersebut berada, dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan,

dimensi bukti langsung, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Untuk lebih jelasnya dalam mendeskripsikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat Diagram Kartesius pada gambar 1.



Gambar 1. Analisis Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Pelayanan Satker PSDKP Pekalongan

Analisa Diagram Kartesius menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap berada pada kuadran A, dimensi empati pada

kuadran B, dimensi bukti langsung pada kuadran C serta dimensi kehandalan dan jaminan pada kuadran D.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Satker PSDKP Pekalongan terdiri dari lima dimensi, yaitu dimensi kehandalan, dimensi bukti langsung, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati;
2. Analisis Servqual menunjukkan hasil -296, hal ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang telah diberikan masuk kategori sangat baik dengan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan masyarakat pengguna jasa layanan Satker PSDKP Pekalongan sebesar 79,40%. Artinya kualitas pelayanan aspek perikanan tangkap yang telah diberikan Satker PSDKP Pekalongan sudah cukup sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan; dan
3. Dilihat dari kualitas pelayanan yang memiliki penilaian paling rendah yaitu dimensi daya tanggap dengan nilai 72,54% dan untuk Analisis Diagram Kartesius, dimensi daya

tanggap berada pada kuadran A yang berarti tingkat kinerja kurang baik dan kurang sesuai dengan harapan yang tinggi, solusi pengembangan kinerja Satker PSDKP Pekalongan adalah meningkatkan unsur dimensi daya tanggap, antara lain waktu pelayanan serta kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan dengan cara menambah personel pegawai Satker PSDKP Pekalongan dengan kualitas sumberdaya yang baik.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk menggambarkan bagaimana kinerja aspek perikanan tangkap di Satker PSDKP Pekalongan, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Sebaiknya tingkat ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan pengguna jasa layanan Satker PSDKP Pekalongan dapat diminimalisir dengan memaksimalkan beberapa pelayanan yang dirasa masih kurang antara lain pelayanan dan

- pemeriksaan jalur penangkapan serta unit penangkapan ikan, sarana dan prasarana pelayanan, meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan; dan
2. Perlunya penambahan jumlah personil pegawai Satker PSDKP Pekalongan dengan kualitas sumberdaya manusia yang baik serta peningkatan status kelembagaan Satker PSDKP Pekalongan untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan. Dimensi kehandalan, jaminan dan empati dinilai baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat pengguna jasa layanan, sehingga dimensi ketiga dimensi ini hendaknya dipertahankan kualitas pelayanannya agar menjaga tingkat kualitas yang dirasa sudah optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, SW. 2009. Analisa Manajemen Operasi Penangkapan Ikan Dilihat dari Aspek Produksi di PPN Prigi Trenggalek Jawa Timur [Skripsi]. Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Keputusan Direktorat Jenderal P2SDKP No. KEP/06/DJ-P2SDKP/IV/2004 tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pengawasan Sumberdaya Perikanan
- Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan. 2012. Laporan Tahunan 2011. PPNP. 80 hlm.
- \_\_\_\_\_. 2012. Data Statistik Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan 2002 - 2011. PPNP. 82 hlm.
- Nasir, Mohamad. 2005. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nurhayati P., Iis Diatin dan Teguh Suyanto. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Lelang dan *Perceived Quality* Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Muara Angke Jakarta. Jurnal Buletin Ekonomi Perikanan VII (1) : 31 - 32.
- Ratminto dan Atik W.S. 2008. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Satuan Kerja Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan. 2012. Laporan Tahunan Satker PSDKP 2011. Satker PSDKP Pekalongan. 52 hlm.
- Sugiarto, D.S. 2006. Metode Statistika. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Umar, Husein. 2004. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis. Rajawali Press, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman dan L.L. Berry 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press. New York.