



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP FUNGSI PELABUHAN PERIKANAN
NUSANTARA PEKALONGAN BERDASARKAN PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN
PERIKANAN NOMOR PER.08/MEN/2012**

*Analysis Of Satisfaction Level Fishermen Nusantara Fishery Port Function
Based On Minister Of Marine And Fisheries Rules Nomor Per.08/Men/2012*

Fandy Kurniawan*), Imam Triarso, Faik Kurohman

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan,
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah – 50275, Telp/Fax. +6224 7474698
(fandykurniawan13@gmail.com)

ABSTRAK

PPN Pekalongan merupakan pusat pendaratan ikan yang berlokasi di Pekalongan, Jawa Tengah. Pelabuhan perikanan bukan hanya menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan, maupun pengolahan perindustrian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna pelabuhan perikanan khususnya nelayan. Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor PER.08/MEN/2012 tentang fungsi Pelabuhan Perikanan Nusantara. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kondisi fasilitas pelabuhan, menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.08/MEN/2012. Penelitian dilakukan pada tanggal 9 -14 Mei 2016. Metode penelitian adalah metode deskriptif dengan mendiskripsikan kepuasan nelayan sebanyak 45 orang terhadap fungsi pelabuhan. Analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan nelayan dan *Importance and Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut fungsi yang dianggap penting oleh nelayan. Terdapat 20 atribut fungsi yang diteliti tercantum dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor PER.08/MEN/2012. Tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi pelabuhan menunjukkan nilai 64,2 % (cukup puas).

Kata Kunci: Kepuasan; *Customer Satisfaction Index*; *Importance and Performance Analysis*; PPN Pekalongan

ABSTRACT

PPN Pekalongan is a fish landing center located in Pekalongan, Central Java. Fishery ports not only provide facilities for landing activities, as well as industrial processing of catches but also provide optimal service to fishery port users, especially fishermen. The Government has stipulated Regulation of Minister of Marine and Fisheries number PER.08 / MEN / 2012 about the function of Fishery Port of Nusantara. The purpose of this study is to identify the condition of port facilities, analyzing the level of fisherman satisfaction on the function of Fishery Port of Pekalongan based on Regulation of Minister of Marine and Fisheries Number PER.08 / MEN / 2012. The research was conducted on 9 -14 May 2016. The research method is descriptive method by describing fisherman's satisfaction as much as 45 people to port function. Data analysis using Customer Satisfaction Index (CSI) to know the level of fisherman's satisfaction and Importance and Performance Analysis (IPA) to know the attribute of function that is considered important by fisherman. There are 20 attributes of the functions studied are listed in Regulation of Minister of Marine and Fisheries number PER.08 / MEN / 2012. Fisherman's satisfaction with port function shows 64.2% (quite satisfied).

Keywords: *Satisfaction; Customer Satisfaction Index; Importance and Performance Analysis; PPN Pekalongan*

PENDAHULUAN

Menurut Permen no 16 tahun 2006, Pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan/atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.

Kegiatan perikanan tangkap di perairan laut memerlukan peran dan fungsi pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu, digunakan untuk menjalankan sistem pemerintahan dan bisnis perikanan. Pelabuhan perikanan merupakan tempat kapal untuk bersandar, berlabuh, dan bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan fasilitas penunjang kegiatan perikanan. Pelabuhan perikanan memiliki fungsi pemerintahan dan perusahaan untuk mendukung kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya perikanan mulai dari pra



produksi, produksi, pengolahan hasil produksi dan pemasarannya. Menurut Nurhayatin et al (2016), Pelabuhan Perikanan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan serta merupakan bagian dari sistem perikanan tangkap. Pelabuhan perikanan selaku instansi publik yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik dalam pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan, terutama nelayan sebagai salah satu elemen yang memiliki peran dominan dalam menggerakkan kegiatan perikanan. Adanya pelabuhan perikanan, aktifitas perikanan tangkap akan lebih terarah dan teratur. Sebuah pelabuhan perikanan bukan hanya menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan, maupun pengolahan perindustrian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna pelabuhan perikanan khususnya nelayan sebagai pengguna fasilitas yang tersedia sesuai dengan fungsinya.

Pelabuhan Perikanan dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan umum, dituntut untuk segera dapat menjalankan fungsinya dengan baik, namun di lain pihak masih didapatkan 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 menyebabkan pelabuhan perikanan tidak dapat menjalankan fungsinya secara optimal (Ditjen Perikanan, 2002). Menurut Widiastuti (2010), Dari berbagai fungsi yang sedemikian kompleks, maka pelabuhan perikanan sebagai salah satu organisasi publik harus memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Hal tersebut berkaitan dengan kinerja dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan perikanan terhadap penerima pelayanan. Pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah yang dalam hal ini "Pelabuhan Perikanan" dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi publik yang melayani masyarakat sulit dilakukan secara obyektif. Hal ini disebabkan oleh belum diterapkannya sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program di suatu pelabuhan perikanan.

Pelabuhan perikanan merupakan jembatan bagi terlaksananya segala aktivitas pendaratan, perdagangan, dan pendistribusian ikan ke daerah konsumen. Menurut Lubis (2012), pelabuhan perikanan selain harus menjamin kebutuhan kapal-kapal yang berlabuh dan mendarat, juga harus menjamin hasil tangkapan yang didaratkan tetap dalam kualitas baik. Dengan demikian, suatu pelabuhan perikanan mempunyai fungsi perlindungan terhadap kapal yang keluar masuk pelabuhan, juga terhadap penanganan, pengolahan, distribusi hasil tangkapan yang didaratkan, serta fungsi pengelolaan dan administrasi. Untuk itu diperlukan pengelolaan pelabuhan perikanan yang efektif dan efisien.

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan kondisi fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang di PPN Pekalongan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi pelabuhan perikanan di PPN Pekalongan.
3. Menganalisis atribut yang dianggap penting oleh nelayan terhadap pelayanan fungsi pelabuhan perikanan di PPN Pekalongan.

Materi dan Metodologi Penelitian

Materi yang digunakan dalam penelitian mencakup alat dan bahan untuk melakukan penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian adalah kuisioner untuk mengetahui indeks kepuasan nelayan terhadap fungsi Pelabuhan Perikanan Pekalongan. Kuisioner dibagikan kepada nelayan yang berinteraksi dengan PPN Pekalongan. Bahan yang digunakan dalam penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan dari kuisioner sedangkan data sekunder didapatkan dari instansi terkait.

Metodologi Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Nawawi (2012), metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif pada penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang yang ada di Pelabuhan Perikanan Nasional Pekalongan. Pemecahan masalah dilakukan berdasarkan data-data yang disajikan dan dianalisis secara sistematis.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah:

1. Metode observasi;
2. Metode wawancara;
3. Metode studi pustaka, dan
4. Metode dokumentasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pembagian kuisioner kepada nelayan yang berinteraksi dengan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dan pengamatan secara langsung mengenai kondisi fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang di PPN Pekalongan.



- Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk mendukung data primer yaitu laporan tahunan pelabuhan selama periode lima tahun yaitu 2011, 2012, 2013, 2014, dan 2015 yang meliputi jumlah kunjungan kapal, jumlah nelayan, jumlah produksi dan perkembangan jumlah alat tangkap.

Metode pengambilan sampel menggunakan metode sampling purposive. Menurut Sugiyono (2013), sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu misalnya memilih sampel yang dapat memenuhi harapan peneliti, sehingga memudahkan peneliti dalam mempelajari obyek yang diteliti. Sampel purposive pada penelitian ini adalah nelayan yang berada di PPN Pekaongan. Jumlah nelayan yang melakukan kegiatan di PPN Pekaongan pada tahun 2015 adalah 35.027 orang. Peneliti mengambil sampel dengan menggunakan metode slovin dalam menentukan jumlah responden yang akan diwawancarai. Menurut Sujawarweni (2014), metode yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dengan rumus Slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$
$$n = \frac{35027}{1 + (35027 \times 0,15^2)}$$
$$n = \frac{35027}{789,11}$$

$$n = 44,39$$

dibulatkan menjadi 45 orang

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = populasi

e = presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan jumlah sampel 45 orang nelayan di PPN Pekaongan. Penentuan jumlah sampel diasumsikan bahwa nelayan yang berinteraksi dengan PPN Pekaongan ketika penelitian berlangsung, dimana keadaan musim sedang mengalami paceklik. Jumlah responden dianggap mewakili karena nelayan yang berinteraksi dengan PPN Pekaongan mendapatkan perlakuan yang sama oleh pihak pelabuhan. Sampel responden terdiri dari nelayan secara umum yang meliputi ABK, Nahkoda, Bakul, dan Pengolah. Sampel yang diambil adalah nelayan yang kebetulan bertemu dengan peneliti di kawasan PPN Pekaongan dan sekitarnya. Jumlah nelayan yang menjadi responden adalah 30 orang yang berprofesi sebagai nelayan purse seine, mini purse seine, dan gill net. Jumlah bakul yang menjadi responden adalah 15 orang bakul. Keseluruhan responden yang diwawancarai oleh peneliti berjumlah 45 orang. Sebaran umur responden sebagian besar berumur antara 20 – 55 tahun berjumlah 37 orang. Responden yang berumur lebih dari 55 tahun berjumlah 8 orang.

Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabelitas

Uji validitas adalah uji instrumen data penelitian untuk mengetahui kehandalan dan keakuratan alat ukur yang digunakan serta mengetahui apakah ada pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Apabila diperoleh nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, artinya pertanyaan pada kuesioner sah atau valid. Uji validitas dilakukan pada tingkat signifikan (toleransi) 5% atau α 0,05 dengan menggunakan *software* SPSS (Priyatno, 2009).

Menurut Priyatno (2009), uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur dalam penelitian dan data tersebut sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Nilai reliabilitas berada diantara 0–1, semakin dekat angka 1 maka semakin baik instrumen yang diujikan. Uji reliabilitas diolah dengan menggunakan *software* SPSS Penilaian reliabilitas berdasarkan aturan berikut :

0,00 – 0,19 : Kurang *reliable*

0,20 – 0,39 : Agak *reliable*

0,40 – 0,59 : Cukup *reliable*

0,60 – 0,79 : *Reliable*

0,80 – 1,00 : Sangat *reliable*

2. Analisis Kepuasan Nelayan

Analisis yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan bagi nelayan antara lain dengan analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis kesenjangan.

- **Customer Satisfaction Indeks (CSI)**

Menurut Supranto (2006), pengukuran terhadap CSI diperlukan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pegawai dan pelanggan terhadap pelayanan secara menyeluruh maka dapat digunakan analisis *customer satisfaction indeks* (CSI).

Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), diperoleh dari mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji dan dikalikan 100%, sehingga diperoleh nilai keseluruhan WF yaitu 100%.
2. Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut pelayanan, dan
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%.

Berdasarkan buku panduan survei kepuasan pelanggan dan pegawai PT Sucofindo dalam Atharis (2008), tingkat kepuasan secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan dan pegawai, dengan kriteria sebagai berikut:

0,00 – 0,34 : sangat tidak puas (pelayanan sangat tidak memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,35 – 0,50 : tidak puas (pelayanan tidak memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,51 – 0,65 : cukup puas (pelayanan cukup memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,66 – 0,80 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,81 – 1,00 : sangat puas (pelayanan sangat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

• **Importance dan Performance Analysis (IPA)**

Metode analisis *importance* dan *performance* digunakan untuk mengetahui tingkat perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan yang kemudian akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil dalam memenuhi kinerjanya (Supranto, 2006).

Hasil dan Pembahasan

Kondisi geografis Kota Pekalongan terletak di dataran rendah pantai Utara Jawa, dengan ketinggian 1 meter diatas permukaan laut. Letak geografis kota Pekalongan antara 6°50'42" sampai 6°55'44" LS dan 109°37'55" sampai 109°42'19" BT. Luas wilayah kota Pekalongan yaitu 836,13 km². Wilayah kota Pekalongan dibatasi oleh:

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Kabupaten Pekalongan dan Kabupaten Batang
- Sebelah Barat : Kabupaten Batang
- Sebelah Selatan : Kabupaten Pekalongan

Jarak dari Ibu Kota Pekalongan ke Ibu kota :

- Kab. Batang : 35
- Kab. Pemalang : 51
- Kab. Tegal : 94
- Kab. Brebes : 92
- Kota Pekalongan : 28
- Kota Tegal : 79

Sumber : BPS Kabupaten Pekalongan, 2016

Perkembangan Nelayan di PPN Pekalongan

Jumlah nelayan yang beraktifitas di komplek PPN Pekalongan dalam rata-rata sepuluh tahun terakhir mengalami peningkatan sebesar 39,44%. Jumlah nelayan diketahui dari pendataan kapal yang dibongkar. Jumlah pedagang atau pengolah dalam rata-rata sepuluh terakhir mengalami peningkatan sebesar 1,33%. Jumlah pekerja lainnya dalam rata-rata sepuluh tahun terakhir mengalami penurunan sebesar -2,66%. Perkembangan jumlah nelayan yang beraktifitas di komplek PPN Pekalongan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Perkembangan jumlah nelayan di PPN Pekalongan tahun 2011 s.d 2015

Tahun	Jumlah Nelayan	Pertumbuhan (%)
2011	14.155	-
2012	12.894	-9
2013	9.879	-23
2014	10.207	3
2015	37.787	270

Sumber: Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, 2015.

Pada tahun 2015 jumlah nelayan yang beraktifitas di PPN Pekalongan mengalami peningkatan yang signifikan dari data sebelumnya. Peningkatan ini lebih disebabkan banyaknya kapal yang pulang setelah beroperasi diluar WPP 711,712 dan 713 seperti di WPP 571, 572 dan 573. Selain itu juga banyaknya kapal dengan alat tangkap Gill Net Multifilament dari daerah Celong, Kabupaten Batang yang banyak beroperasi pada tiga bulan terakhir tahun 2015. Nelayan yang melakukan kegiatan di PPN Pekalongan selain dari Kota Pekalongan, juga ada nelayan yang berasal dari Rembang, Demak, Pemalang dan Tegal serta dari Tuban, (Jawa Timur). Umumnya mereka menggunakan kapal Mini Purse Seine yang dioperasikan saat bulan gelap dan musim angin timur. Hal ini memberikan dampak yang cukup baik pada masyarakat sekitar PPN Pekalongan khususnya dan Kota Pekalongan pada umumnya terutama dibidang sosial ekonomi dan ketenaga kerjaan.

Perkembangan Armada Kapal Penangkapan di PPN Pekalongan

Jumlah kapal penangkapan yang aktif di PPN Pekalongan pada tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 434 unit dari tahun 2014 sebesar 339 unit. Dari seluruh jumlah kapal yang aktif terdapat 45,62% kapal Purse Peine, 33,64% Mini Purse Seine, 5,7 % Gill net dan 14,98 % alat tangkap lainnya. Jumlah kapal yang aktif di PPN Pekalongan pada tahun 2011 s.d 2015 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Armada Penangkapan Berdasarkan Alat Tangkap yang Digunakan di PPN Pekalongan pada Tahun 2011-2015

Alat Tangkap	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Mini purse seine</i>	296	291	200	148	146
<i>Purse seine</i>	136	119	116	116	198
<i>Gillnet</i>	59	55	60	50	25
Lainnya	0	0	0	25	65
Jumlah	491	465	376	339	434

Sumber : Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, 2015.

Fasilitas pokok, fungsional dan penunjang di PPN Pekalongan

Kadaan Fasilitas Pokok, Fungsional dan Penunjang di PPN Pekalongan dapat dilihat pada tabel 3. berikut ini

Tabel 9. Fasilitas PPN Pekalongan

	Fasilitas Pokok	Volume	Satuan	Keterangan
1	Dermaga Barat	346	m ²	Baik
2	Dermaga Timur	220	m ²	Baik
3	Break water timur sungai	275	m ²	Baik
4	Break water barat sungai	320	m ²	Baik
5	Alur pelayaran	1.200	m	Baik
6	Talud sungai	300	m	Baik
7	Jalan	1.000	m	Baik
6	Drainase	1.000	m	Tidak berfungsi
7	Pagar tembok keliling	1.310	m	Baik
8	Sarana navigasi	-	-	Baik
9	Kolam Pelabuhan	-	-	Belum berfungsi
	Fasilitas Fungsional	Volume	Satuan	Keterangan
1	Laboratorium TPI	54	m ²	Baik
2	Tempat peristirahatan nelayan	131	m ²	Baik
3	TPI higienis	400	m ²	Baik
4	Kantor pelabuhan	300	m ²	Baik
5	Rumah generator	30	m ²	Baik
6	Tempat parkir	-	-	Baik
7	Tempat peristirahatan nelayan	131	m ²	Baik
8	MCK	180	m ²	Baik

9	Drainase	1000	m	Kurang Baik
10	Pasar pengecer ikan	135	m ²	Baik
11	Depo logistik	168	m ²	Baik
12	Genset	1	unit	Baik
13	Unit pengolah limbah	2	unit	Baik
14	Pos keamanan	1	unit	Baik
15	Menara air bersih	2	unit	Baik
16	Kantor syahbandar	1	unit	Baik
17	Balai pertemuan PPNP	214	m ²	Baik
Fasilitas Penunjang		Volume	Satuan	Keterangan
1	Rumah Dinas	60	m ²	Baik
2	Wisata bahari	10000	m ²	Baik
3	Mushola	350	m ²	Baik
4	Gedung Pertemuan	300	m ²	Baik
5	Kantin	75	m ²	Baik

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas kuisioner untuk tingkat kepuasan dan kepentingan diperoleh 20 item pertanyaan yang dinyatakan valid. Semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu sebesar 0,287. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS 22. Hasil uji reliabilitas terhadap atribut-atribut kepuasan dan kepentingan diperoleh nilai 0,725. kepentingan pelanggan dan 0,730 kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel karena sudah berada pada selang 0,60 – < 0,80 (Atharis, 2008).

Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi pelabuhan perikanan pekalongan dapat dihitung dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Berdasarkan hasil wawancara kepada 45 responden diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan sebagai berikut :

Tabel 13. Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

No	Atribut Fungsi Pelabuhan	Rata-rata tingkat kepentingan	WF (%)	Rata-Rata tingkat kepuasan	WS (%)
1.	Tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan	4,20	5,02	2,91	0,15
2.	Tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan	4,38	5,23	3,95	0,21
3.	Tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan	4,18	4,99	4,11	0,21
4.	Tempat pemasaran dan distribusi ikan	4,50	5,37	2,06	0,11
5.	Tempat wisata bahari	4,29	5,13	3,78	0,19
6.	Pelaksanaan kesyahbandaran	4,49	5,36	4,07	0,22
7.	pelayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan	4,17	4,91	2,2	0,11



8.	pelayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan;	4,24	5,07	2,29	0,12
9.	pelayanan pengolahan hasil perikanan;	3,71	4,43	1,87	0,08
10.	pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan	4,27	5,10	2,47	0,12
11.	pelayanan bongkar muat ikan	3,93	4,71	2,22	0,10
12.	Pengendalian lingkungan	4,18	4,95	3,68	0,18
13.	pemanfaatan fasilitas dan lahan di pelabuhan perikanan	4,42	5,28	3,29	0,17
14.	Kepabeanaan	4,40	5,26	4,27	0,22
15.	Keimigrasian	3,96	4,73	4,04	0,19
16.	Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan	4,22	5,04	4,02	0,20
17.	Pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan	4,44	5,31	2,89	0,15
18.	Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas kapal perikanan	3,40	4,06	2,04	0,08
19.	Tempat publikasi hasil penelitian kelautan dan perikanan	4,04	4,82	4,09	0,19
20.	Pemantauan wilayah pesisir	4,29	5,12	3,60	0,18
Total		83,65	100	63,87	3,21

Indeks Kepuasan Pelanggan = $(3,21 : 5) \times 100\% = 64,2\%$

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, 2016

Terdapat kriteria-kriteria yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan. Kriteria tingkat kepuasan adalah sebagai berikut :

0,00 – 0,34 : Tidak puas (pelayanan tidak memenuhi kebutuhan pengguna)

0,35 – 0,50 : Kurang puas (pelayanan kurang memenuhi kebutuhan pengguna)

0,51 – 0,65 : Cukup puas (pelayanan cukup memenuhi kebutuhan pengguna)

0,66 – 0,80 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan pengguna)

0,81 – 1,00 : Sangat puas (pelayanan sangat memenuhi kebutuhan pengguna).

Hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan menunjukkan nilai 64,2%. Berdasarkan tingkat kriteria yang telah disebutkan, dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan nelayan terhadap fungsi PPN Pekalongan berada pada interval 0,51 – 0,65. Tingkat kriteria tersebut memiliki arti bahwa nelayan merasa cukup puas dengan kinerja fungsi PPN Pekalongan. Fungsi PPN Pekalongan secara umum sudah memenuhi kebutuhan pengguna.

Importance Performance Analysis (IPA)

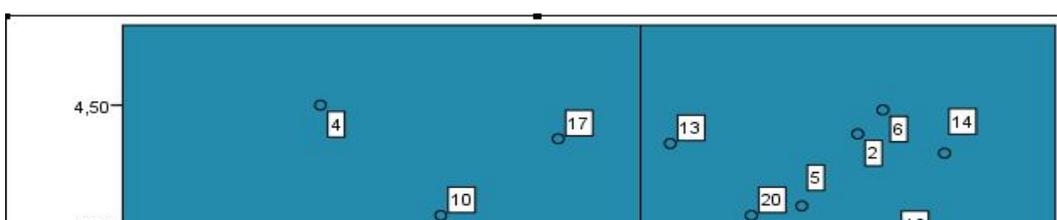
Masing – masing dari item atribut fungsi PPN Pekalongan memiliki rata – rata kepentingan dan kinerja yang berbeda. Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan untuk mengetahui atribut – atribut yang dianggap paling penting dan mempengaruhi kepuasan pengguna. Penggunaan konsep tingkat kepentingan akan memudahkan pihak PPN Pekalongan untuk lebih memahami persepsi nelayan dan mengetahui harapan nelayan tentang fungsi PPN Pekalongan. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja fungsi PPN Pekalongan adalah *Importance Performance Analysis*. Rata – rata kepentingan dan kinerja fungsi PPN Pekalongan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Skor rata – rata tingkat kepentingan dan kepuasan atribut Fungsi PPN Pekalongan

Jenis Atribut	Atribut	Rata-Rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
Bukti Fisik	Tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan	4,20	2,91
	Tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan	4,38	3,95
	Tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan	4,18	4,11
	Tempat pemasaran dan distribusi ikan	4,50	2,06
	Tempat wisata bahari	4,29	3,78
Keandalan	Pelaksanaan kesyahbandaran	4,49	4,07
	pelayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan	4,17	2,20
	pemeliharaan kapal perikanan	4,24	2,29
	pelayanan pengolahan hasil perikanan;	3,71	1,87
Daya Tanggap	pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan	4,27	2,47
	pelayanan bongkar muat ikan	3,93	2,22
	Pengendalian lingkungan	4,18	3,68
	pemanfaatan fasilitas dan lahan di pelabuhan perikanan	4,42	3,29
Jaminan	Kepabeanaan	4,40	4,27
	Keimigrasian	3,96	4,04
	Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan	4,22	4,02
	Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan	4,44	2,89
Kepedulian	Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas kapal perikanan	3,40	2,04
	Tempat publikasi hasil penelitian kelautan dan perikanan	4,04	4,09
	Pemantauan wilayah pesisir	4,29	3,60
	Total	83,65	63,87
	Rata - rata	4,18	3,19

Sumber : Hasil olah data penelitian, 2016

Rata – rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi PPN Pekalongan digunakan untuk menentukan diagram Kartesius *Importance And Performance Analysis*. Diagram tersebut akan memberikan keterangan atribut fungsi yang masuk ke dalam kuadran kepuasan. Kuadran A adalah prioritas utama, menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting mempengaruhi kepuasan, termasuk komponen yaitu mutu pelayanan dan mutu produk, namun pihak PPN Pekalongan belum melaksanakan sesuai dengan harapan nelayan. Kuadran B adalah pertahankan prestasi, menunjukkan kinerja dari mutu pelayanan dan mutu produk yang telah berhasil dilaksanakan oleh pemberi pelayanan, maka wajib mempertahankannya. Atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Kuadran C adalah prioritas rendah, menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya. Kuadran D adalah berlebihan, menunjukkan atribut fungsi yang nelayan menganggap kurang penting namun pelayanan pihak PPN Pekalongan sangat memuaskan. Diagram kartesius tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi PPN Pekalongan dapat dilihat pada gambar berikut ini :





Gambar 1. Diagram kartesius tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi PPN Pekalongan

Keterangan :

1. empat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan	12. engendalian lingkungan	T
2. empat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan	13. emanfaatan fasilitas dan lahan di Tpelabuhan perikanan	
3. empat pelaksanaan fungsi karantina ikan	14. epabeanan	T
4. empat pemasaran dan distribusi ikan	15. eimigrasian	T
5. empat wisata bahari	16. engumpulan data tangkapan dan hasil peffikanan	
6. elaksanaan kesyahbandaran	17. elayanan pembinaan mutu dan pengoRahan hasil perikanan	
7. elayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan	18. ublikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas kapal perikanan	P
8. elayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan	19. empat publikasi hasil penelitian kelautan dan perikanan	P
9. elayanan pengolahan hasil perikanan	20. emantauan wilayah pesisir	P
10. elayanan tambat dan labuh kapal perikanan		P
11. elayanan bongkar muat ikan		P

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Kondisi fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang dinilai dari kondisi fisik dan operasionalnya telah memenuhi kebutuhan nelayan.
2. Tingkat kepuasan nelayan terhadap fungsi PPN Pekalongan dihitung dengan menggunakan analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI) menunjukkan nilai 64,2 %. Nilai tersebut berada dalam interval kriteria tingkat kepuasan 0,51 – 0,65. Tingkat kriteria tersebut memiliki arti bahwa nelayan merasa cukup puas dengan kinerja fungsi PPN Pekalongan.
3. Atribut fungsi pelabuhan yang dianggap penting oleh nelayan namun pihak pelabuhan belum menjalankannya dengan optimal adalah tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan, tempat pemasaran dan distribusi ikan, pelayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan, pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan, dan pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan.

Daftar Pustaka

- Atharis, Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudra Bungus Sumatra Barat. Skripsi. IPB. Bogor.
- Ditjen Perikanan Tangkap. 2002. Pedoman Pengelolaan Pelabuhan Perikanan. Jakarta
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lubis, E. 2012. Pengantar Pelabuhan Perikanan. Bogor: Bagian Pelabuhan Perikanan Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor.
- Nawawi, H. 2012. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per.08/Men/2012 Tentang Kepelabuhanan Perikanan.
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor Per. 16/Men/2006 Tentang Pelabuhan Perikanan.
- Sujarweni, W. 2014. SPSS Untuk Penelitian. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta
- Widiastuti, Ari. 2010. Kinerja Operasional Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. Skripsi. IPB Bogor.