
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PELABUHAN PERIKANAN PANTAI (PPP) MORODEMAK,
KABUPATEN DEMAK

Analysis of Services Quality in Morodemak Coastal Fishing Port, Demak

Debby Weviditya Saputri, Azis Nur Bambang *), Sulistyani Dyah Pramitasari

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan
Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro Semarang
Jl. Prof Soedarto, SH. Tembalang, Semarang, Jawa Tengah -50275, Telp/Fax. 0247474698
(email : debbywevidityas@gmail.com)

ABSTRAK

Pelabuhan perikanan sebagai pusat kegiatan perikanan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat perikanan, terutama nelayan sebagai pengguna fasilitas-fasilitas yang ada di pelabuhan menginginkan pelayanan yang optimal dari pengelolaan pelabuhan, sehingga setiap pelabuhan perikanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Pelayanan yang diberikan pelabuhan perikanan antara lain berupa jasa-jasa mulai ikan didaratkan sampai ikan didistribusikan. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang yang ada di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak, menganalisis tingkat kualitas pelayanan Fasilitas Pokok, Fungsional, dan Penunjang, serta mengetahui peningkatan kinerja di PPP Morodemak. Kualitas pelayanan pelabuhan di analisis berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak berdasarkan perhitungan CSI untuk masing-masing atribut pelayanan untuk Fasilitas Pokok sebesar 65,2% dengan kriteria kepuasan nelayan dari 0,51 – 0,65 yang berarti cukup puas, Fasilitas Fungsional sebesar 70,6% dengan kriteria kepuasan nelayan dari 0,66 – 0,88 yang berarti puas, dan Fasilitas Penunjang sebesar 66% dengan kriteria kepuasan nelayan dari 0,51 – 0,65 yang berarti cukup puas. Hasil analisis IPA Fasilitas Pokok dan Penunjang mendominasi pada kuadran IV (berlebihan) dan Fasilitas Fungsional mendominasi pada kuadran I (prioritas utama). Penilaian pelayanan ketiga fasilitas tersebut nelayan merasa puas dengan pelayanan dari pihak pengelolaan pelabuhan di PPP Morodemak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan, *Customer Satisfaction Indeks*, *Importance Performances Analysis*

ABSTRACT

As a center of main fisheries activity, fishing port was supposed to provide fine services to the fisheries people, especially fisherman as a user of available facilities in port, requires good services from port's administrator, therefore every fishing port are demand to provide prompt, precision, and efficient services. Type of services that provide by fishing port such as loading until distributing fresh fishes. This study was done by descriptive research with quantitative approach. This study aims to identified, analyze, and evaluate progress of basic, functional, and support facilities in Morodemak Coastal Fishing Port. The quality of port services is measured by Customer Satisfaction Index Value (CSI) and Important Performance Analysis (IPA). The research result show, indicator of quality services in Morodemak Fishing Port for every main facilities attributes amount 65,2 %, means fisherman satisfy enough at 0,51- 0,65, and functional facilities show 70,6% which mean fisherman satisfy enough at 0,66 - 0,88, then supporting facilities amount 66% which mean fisherman satisfy enough at 0,51 - 0,65. The result of IPA analysis on Functional and Supporting Facilities show at fourth quadrant (overload) and Functional Facilities dominate at first quadrant (First Priority). Assessment on this three facility, fisherman fill satisfy with the services from port administrator in Morodemak Coastal Fishing Port.

Keywords: *The Quality of Fishing Port Services, Customer Satisfaction Indeks, Importance Performances Analysis*

*) Penulis Penanggungjawab

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan yang salah satunya adalah Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak di Kabupaten Demak adalah tempat bertambat dan labuhnya perahu/kapal perikanan, tempat pendaratan hasil perikanan dan merupakan lingkungan kerja kegiatan ekonomi perikanan yang meliputi areal perairan dan daratan, dalam rangka memberikan pelayanan umum dan jasa untuk memperlancar kegiatan perahu/kapal dan usaha perikanan. PPP Morodemak secara geografis terletak pada 110032'40'' BT dan 6049'30'' LS di Desa Purworejo, Kecamatan Bonang, Kabupaten Demak dengan panjang pantai 34,1 Km serta berada di sisi Timur Laut Sungai Tuntang Lama dengan luas lahan ± 2 Ha.

Menurut Rahmawati, dkk (2014), pelabuhan perikanan adalah suatu wilayah perpaduan antara wilayah daratan dan lautan yang dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan sistem bisnis perikanan yang berfungsi sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh kapal, bongkar muat ikan, maupun tempat pemasarannya yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayanan dan kegiatan penunjang-penunjang perikanan lainnya. Pelabuhan perikanan diklasifikasikan 4 (empat) kelas, yaitu Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS/Tipe A), Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN/Tipe B), Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP/Tipe C), dan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI/Tipe C).

Fasilitas Pelabuhan Perikanan meliputi fasilitas pokok yaitu breakwater, revetmen, grain, dermaga, jetty, kolam, alur pelayaran, dan jalan; fasilitas fungsional yaitu TPI, telepon, internet, SSB, rambu-rambu, lampu suar, menara pengawas, air bersih, es, listrik, dan bahan bakar; dan fasilitas penunjang yaitu balai pertemuan nelayan, mess operator, wisma nelayan, Mandi Cuci Kakus (MCK), pertokoan, dan pos jaga. Pelabuhan Perikanan Pantai harus memiliki fasilitas yang menunjang pelabuhan perikanan tersebut yang terdiri dari fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang. Fasilitas pokok yang diharuskan ada yaitu kolam pelabuhan dan dermaga yang cukup penting untuk bersandarnya kapal/perahu. Fasilitas fungsional yang harus ada di PPP yaitu Tempat Pelalangan Ikan (TPI) dan tempat penyediaan air bersih untuk kebutuhan melaut. Fasilitas Penunjang meliputi MCK dan pos jaga.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan fasilitas-fasilitas dan menganalisis kualitas kinerja pelayan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak. Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak Kabupaten Demak

MATERI DAN METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut Hamdi dan E. Bahrudin (2012), metode penelitian yang digunakan adalah metode analisa secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena yang ada dan bisa mendeskripsikan sesuatu keadaan dalam tahapan perkembangannya. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran diantara variabel-variabel tersebut.

Menurut Sarwono (2006), proses pengambilan jumlah sampel dilakukan berdasarkan alat tangkap di PPP Morodemak yaitu antara lain nelayan alat tangkap mini purse seine, trammel net, gill net, bubu/jebat, sodo, dan bagan. Salah satu cara menentukan ukuran sampel yaitu menggunakan rumus Slovin, adapun rumus nya yaitu

sebagai berikut:

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

Dimana:

- n : jumlah sampel penelitian
- N : jumlah populasi sampel
- d : derajat Kesalahan 10% = 0,1

Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak, dapat menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan uji *Importance Performance Analysis* (IPA). Adapun penjelasan masing-masing uji sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan tingkat/drajat untuk mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur (Supranto, 2006). 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 dengan angka 1 maka semakin baik instrumen yang diujikan (Priyanto dalam Nasir, 2012).

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna (nelayan) terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak secara menyeluruh dengan menggunakan CSI (customer satisfaction indeks). Analisis ini membandingkan antara skor kepentingan dengan skor kepuasan kinerja pada suatu atribut.

- a. Menghitung *Weight Factor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapat nilai WF 100%.
- b. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
- c. Menghitung *Weighted total (WT)*, yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa.
- d. Menghitung *Satisfaction indeks (SI)*, yaitu WT dibagi (L) skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

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

Menurut Guswanto (2012), tingkat kepuasan pelanggan (nelayan) secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan nelayan, dengan kriteria sebagai berikut:

- 0,00 – 0,34 : Tidak puas (pelayanan tidak baik dalam 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 – 0,88 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan)
- 0,81 – 1,00 : Sangat puas (pelayanan sangat memenuhi kebutuhan nelayan)

3. *IPA (Importance and Performance Analysis)*

Importance Performances Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antar kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antar skor kinerja dan skor kepentingan. Metode analisis *Importance and Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui tingkat perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan. Tingkat Kepentingan (*Importance*) sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Menurut Ong dan Jati (2014), teknik *Importance-Performance Analysis* ini, diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja pelabuhan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sebagai gambar berikut:

Kepentingan	
1. Prioritas Utama	2. Pertahankan Prestasi
3. Prioritas Rendah	4. Berlebihan
Kinerja	

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Prioritas Utama (Concentrate Here)*, pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja pelabuhan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumberdayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
2. *Pertahankan Prestasi (Keep Ip The Good Work)*, pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga pelabuhan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
3. *Prioritas Rendah (Low Priority)*, pada kuadran terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh

konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*), pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengakolokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Kabupaten Demak adalah salah satu kabupaten di Jawa Tengah yang terletak sekitar 25 km di sebelah timur Kota Semarang. Demak dilalui jalan negara (pantura) yang menghubungkan Jakarta-Semarang-Surabaya-Banyuwangi.

PPP Morodemak secara geografis terletak pada 110°32'40" BT dan 60°49'30" LS di Desa Purworejo, Kecamatan Bonangm Kabupaten Demak dengan panjang pantai 34,1 km serta berada di sisi timur laut sungai Tuntang Lama. Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak dengan sarana dan prasarana yang tersedia guna melayani dan memberikan fasilitas usaha bidang kelautan dan perikanan dibentuk melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah No 38 tahun 2008, sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Tengah. Visi dari Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak adalah terwujudnya Pelabuhan Perikanan sebagai pusat pengembangan kelautan dan perikanan.

Alat tangkap yang ada di PPP Morodemak terdiri dari alat tangkap *trammel net*, *gill net*, arad, bubu, sodo, *mini purse seine*, galaxi, bolga/payang, bagan, dan lain-lain. Tetapi alat tangkap yang terbanyak di PPP Morodemak yaitu alat tangkap *purse seine*. Sedangkan unit armada penangkapan ikan yang terdapat di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak diantaranya adalah kapal *mini purse seine*, *gill net*, *trammel net*, arad, dan lain-lain.

Produksi ikan yang didaratkan di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak antara lain ikan tongkol, tenggiri, layur, teri, kembung, dan lain-lain. Ikan-ikan tersebut yang dominan mendarat di pelabuhan morodemak dikarenakan perairan morodemak lebih banyak ikan tongkol dan ikan teri.

Tabel 1. Alat Tangka, Kapal, dan Nilai Produksi Ikan di PPP Morodemak dari Tahun 2012-2016

No.	Tahun	Jumlah Alat Tangkap (Unit)	Jumlah Kapal (Unit)	Produksi (kg)	Nilai (Rp)
1	2012	1.675	4.467	912.727	9.569.110.000
2	2013	1.687	4.532	1.660.050	23.518.447.000
3	2014	1.733	4.609	1.820.199	28.312.761.000
4	2015	2.134	6.314	2.483.412	36.078.464.000
5	2016	4.035	3.358	1.673.083	20.216.295.000
Jumlah		11.264	23.280	8.549.471	117.695.077.000

Sumber: Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak, 2017.

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa jumlah alat tangkap dan nilai produksi ikan tertinggi terjadi pada tahun 2016 sedangkan jumlah kapal dan produksi ikan tertinggi terjadi pada tahun 2015. Dari masing-masing variabel mengalami peningkatan dan penurunan yang berbeda-beda dikarenakan musim penangkapan ikan yang berbeda-beda pula. Jumlah alat tangkap dari tahun 2015-2016 mengalami peningkatan yang sangat tajam, pada jumlah kapal terjadi penurunan dari tahun 2015-2016, kemudian jumlah produksi dan nilai produksi ikan mengalami penurunan pada tahun 2015-2016.

Fasilitas Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak

1. Fasilitas pokok

Fasilitas pokok merupakan fasilitas yang langsung dibutuhkan untuk kelancaran keluar-masuknya kapal di pelabuhan. Fasilitas fungsional adalah fasilitas yang berfungsi meningkatkan nilai guna dari fasilitas pokok dengan cara memberikan pelayanan yang diperlukan. Fasilitas penunjang yaitu fasilitas yang secara tidak langsung meningkatkan peranan pelabuhan perikanan dan tidak dapat dimasukkan ke dalam kelompok kedua golongan tersebut. Adapun fasilitas-fasilitas yang ada di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Fasilitas Pokok, Fungsional, dan Penunjang Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak

Fasilitas Pokok	Ukuran	Fasilitas Fungsional	Ukuran	Fasilitas Penunjang	Ukuran
Dermaga	500 m	Telepon	2 unit	Balai Pertemuan Nelayan	132 m ²

Kolam Pelabuhan	40.000 m ²	Internet	2 unit	Mess Operator	47,87 m ²
Alur Pelayaran	397 m	Radio Komunikasi	1 unit	Tempat Peribadatan	21,84 m ²
Jalan Komplek	410 m	Lampu Suar	2 unit	Fasilitas Mandi Cuci Kakus (MCK)	30 m ²
Drainase	1391,75 m	Menara Pengawas	1 unit	Pertokoan	844 m ²
Lahan Penahan Gelombang (Breakwater)	39,698 m ² Dua sisi @ 200 m	Air Bersih Instalasi BBM	1 unit 2 unit	Pos Jaga	9 m ²
		Instalansi Listrik	2 unit		
		Tempat Perbaikan Jaring	1 unit		
		Tempat Penanganan dan Pengolahan Hasil Perikanan	1 unit		
		Kantor Administrasi Pelabuhan	150 m ²		
		Transportasi	7 unit		
		Instalasi Pengolahan Air Limbah	1 unit		

Sumber: Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak, 2017.

Fasilitas-fasilitas yang ada di PPP Morodemak sudah termasuk cukup lengkap untuk dikatakan Pelabuhan Perikanan Pantai. Fasilitas pokok meliputi dermaga, kolam pelabuhan, alur pelayaran, jalan komplek, *drainase*, *breakwater*, dll. Fasilitas fungsional meliputi TPI, alat komunikasi, instalansi listrik dan air. Sedangkan fasilitas penunjang meliputi balai pertemuan nelayan, mess operator, MCK, pos jaga. Fasilitas-fasilitas tersebut bertujuan untuk menunjang dan memenuhi kebutuhan nelayan untuk melaut dan juga suatu bentuk pelayanan pihak pelabuhan untuk nelayan.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesasihan alat ukur yang digunakan dan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga menghasilkan data yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Pengujian validitas ini menggunakan bantu *Software Microsoft Excel*, yang dilakukan dengan menghitung kolerasi antar masing-masing skor pertanyaan dengan taraf signifikan (toleransi) 10% atau 0,1 hasil uji validitas terhadap responden. *r* tabel menggunakan tingkat signifikan dua arah yang artinya penelitian tersebut belum diketahui hasilnya apakah positif atau negatif, berpengaruh atau tidak.

Hasil uji validitas dengan pertanyaan tentang tingkat kinerja dan kepentingan fasilitas Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak untuk nelayan dapat dikatakan dinyatakan valid. Hasil *r* hitung pada masing-masing item nilainya lebih dari *r* tabel 0.1671. Atribut pertanyaan yang diberikan pada kuisioner nelayan ini terdiri dari 30 item dengan masing-masing 7 pertanyaan tentang fasilitas pokok, 15 pertanyaan tentang fasilitas fungsional, dan 8 pertanyaan tentang fasilitas penunjang.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah tes yang dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten.

Pengujian uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS Statistics v20. *Alpha Cronbach* suatu variabel dikatakan dengan angka 1 atau mendekati angkat 1 maka semakin baik tes yang diujikan. Jika nilai Alpha diantara 0,80 hingga 1,00, maka termasuk sangat reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat tersaji pada tabel berikut:

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha <i>Cronbach</i>	r tabel	N of Items	Kesimpulan
Tingkat Kinerja				
Fasilitas Pokok	0.631	0.1671	7	Reliabel
Fasilitas Fungsional	0.433	0.1671	15	Reliabel
Fasilitas Penunjang	0.184	0.1671	8	Reliabel
Tingkat Kepentingan				
Fasilitas Pokok	0.184	0.1671	7	Reliabel
Fasilitas Fungsional	0.575	0.1671	15	Reliabel
Fasilitas Penunjang	0.225	0.1671	8	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2017.

3. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Menurut Syukri (2014), bahwa Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan

No	Fasilitas	Indeks Kepuasan Nelayan
1	Fasilitas Pokok	65,2 %
2	Fasilitas Fungsional	70,6 %
3	Fasilitas Penunjang	66 %

Sumber : Hasil Olah Data Perikanan

Kriteria Penilaian CSI menurut Guswanto (2012):

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)

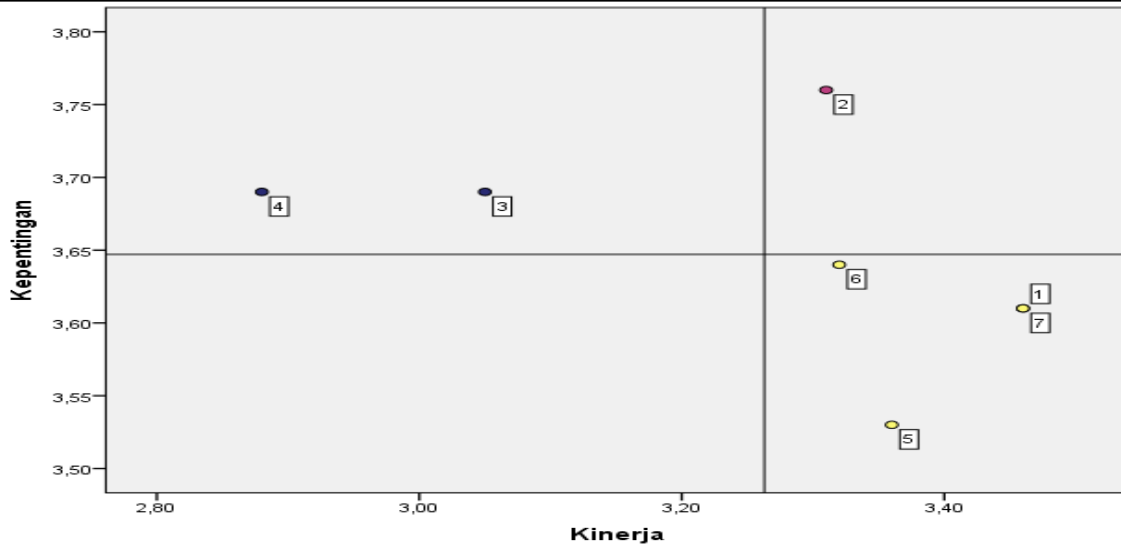
0,66 – 0,80 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan pengguna)

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

Hasil perhitungan indeks kualitas pelayanan pelabuhan untuk nelayan terhadap fasilitas pokok diperoleh sebesar 65,2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak cukup puas dengan nilai indeks kepuasan antara 0,51 – 0,65 : Cukup puas. Kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak belum bisa dikatakan baik dikarenakan masih ada fasilitas pokok yang kurang baik menurut nelayan. Hasil perhitungan indeks kualitas pelayanan pelabuhan untuk nelayan terhadap fasilitas fungsional diperoleh sebesar 70,6%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa puas terhadap kinerja, pelayanan dan fasilitas-fasilitas fungsional yang ada di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak dengan indeks kepuasan antara 0,66 – 0,80 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan). Hasil perhitungan indeks kualitas pelayanan pelabuhan untuk nelayan terhadap fasilitas penunjang diperoleh sebesar 66%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa puas terhadap kinerja, pelayanan dan fasilitas-fasilitas penunjang yang ada di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak dengan nilai indeks kepuasan antara 0,66 – 0,80 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan).

4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analisis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Dalam penelitian ini IPA digunakan untuk mengukur kesesuaian kinerja dan kepentingan dengan melihat dari skor kepentingan dengan kinerja. Untuk menentukan nilai IPA, menggunakan nilai rata-rata skor kinerja (RSK) dan rata-rata skor kepentingan (RSP), penggunaan IPA bertujuan untuk mengetahui prioritas dari atribut untuk diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan.

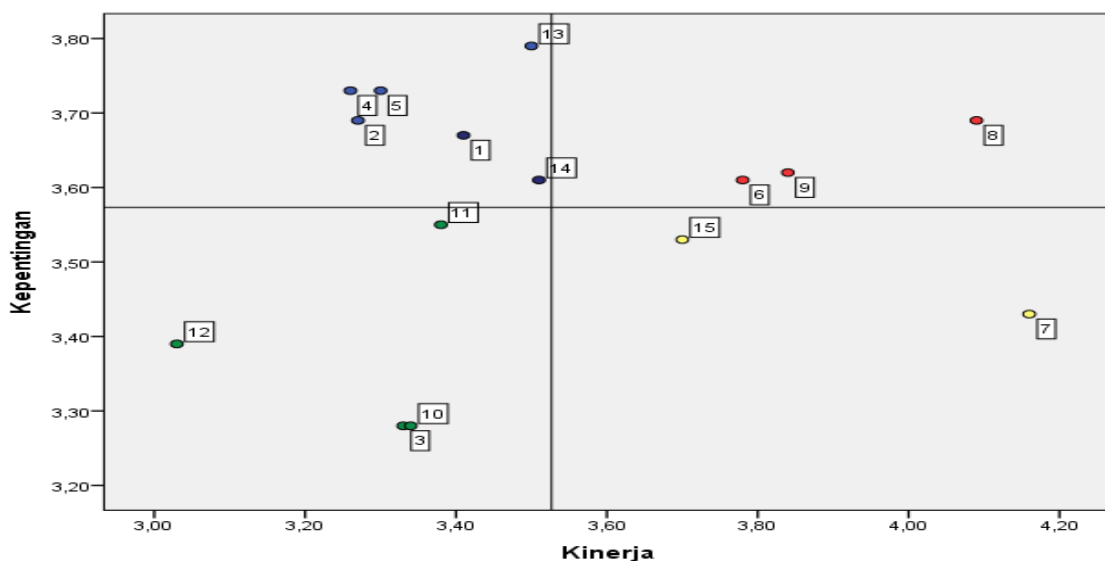


Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance And Performance Analysis* Kualitas Pelayanan Fasilitas Pokok

Keterangan :

1. Tambat Labuh
2. Kenyamanan dalam bongkar muat
3. Dermaga
4. Kolam Pelabuhan
5. Kondisi Jalan di PPP Morodemak
6. Alur Pelayaran
7. Breakwater

Berdasarkan hasil dari Diagram Kartesius fasilitas pokok, ada 4 fasilitas yaitu tambat labuh, kondisi jalan, alur pelayaran, dan *breakwater*, yang pelayanannya sudah baik tapi tidak menjadi kebutuhan nelayan yang utama. Ada 2 fasilitas yaitu dermaga dan kolam pelabuhan, yang pelayanannya belum baik tetapi merupakan kebutuhan utama nelayan. Hasil ini berkorelasi dengan hasil CSI yang menunjukkan pelayanan fasilitas pokok di PPP Morodemak sebesar 65,2% yang nilainya masuk ke dalam kriteria 0,51 – 0,65 yang berarti pelayanan cukup puas. Perlunya peningkatan pelayanan pada fasilitas utama yang penting untuk kebutuhan nelayan melaut.



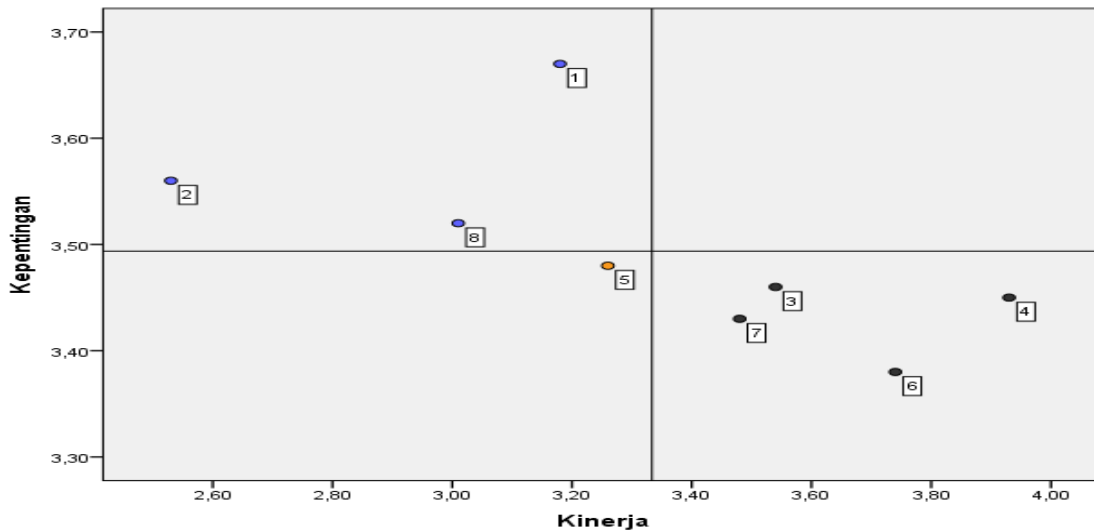
Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance And Performance Analysis* Kualitas Pelayanan Fasilitas Fungsional

Keterangan :

1. Keandalan petugas dalam melakukan pelayanan penyediaan air bersih
2. Keakuratan jumlah antara penyediaan air bersih dengan jumlah air bersih yang diterima
3. Kondisi fasilitas penyedia air bersih

4. Kemudahan akses terhadap fasilitas pemesanan air bersih sekurang-kurangnya dapat menyediakan 60% dari kebutuhan melaut setiap hari
5. Lama waktu menunggu pemesanan air bersih
6. Keandalan petugas dalam melakukan pelayanan penyediaan bahan bakar
7. Keakuratan jumlah antara pemesanan bahan bakar dengan jumlah bahan bakar yang diterima
8. Kondisi fasilitas penyedia bahan bakar
9. Kemudahan akses terhadap fasilitas pemesanan bahan bakar sekurang-kurangnya dapat menyediakan 60% dari kebutuhan melaut setiap kapal
10. Lama waktu menunggu pemesanan bahan bakar
11. Keandalan petugas pelelangan selama melakukan pelelangan
12. Keramahan, kesopanan petugas dan ketersediaan bukti transaksi lelang
13. Kondisi fasilitas pelelangan
14. Kemudahan akses nelayan dari dermaga menuju fasilitas TPI
15. Pembersihan rutin TPI

Berdasarkan hasil dari Diagram Kartesius fasilitas fungsional, ada 2 fasilitas yaitu keakuratan pemesanan bahan bakar dan kebersihan TPI, yang pelayanannya sudah baik tapi tidak menjadi kebutuhan nelayan yang utama. Ada 4 fasilitas yaitu penyediaan air bersih, kemudahan akses pemesanan air bersih, kondisi fasilitas pelelangan, dan akses nelayan dari dermaga menuju TPI, yang pelayanannya belum baik tetapi merupakan kebutuhan utama nelayan. Hasil ini berkorelasi dengan hasil CSI yang menunjukkan pelayanan fasilitas pokok di PPP Morodemak sebesar 70,6% yang nilainya masuk ke dalam kriteria 0,66 – 0,80 yang berarti pelayanan puas. Perlunya peningkatan pelayanan pada fasilitas utama yang penting untuk kebutuhan nelayan melaut seperti petugas yang bertanggungjawab pada fasilitas tersebut harus tepat, cepat, dan tanggap dalam melayani kebutuhan nelayan.



Gambar 4. Diagram Kartesius *Importance And Performance Analysis* Kualitas Pelayanan Fasilitas Penunjang

Keterangan :

1. Terdapat tempat MCK
2. Kondisi MCK
3. Balai pertemuan berfungsi dengan baik
4. Kondisi balai pertemuan
5. Kemudahan menggunakan balai pertemuan
6. Tersedia tempat ibadah
7. Kondisi pertokoan
8. Kelengkapan barang di pertokoan

Berdasarkan hasil dari Diagram Kartesius fasilitas penunjang, ada 3 fasilitas yaitu balai pertemuan nelayan, tempat ibadah, dan pertokoan, yang pelayanannya sudah baik tapi tidak menjadi kebutuhan nelayan yang utama. Ada 2 fasilitas yaitu MCK dan pertokoan, yang pelayanannya belum baik tetapi merupakan kebutuhan utama nelayan. Hasil ini berkorelasi dengan hasil CSI yang menunjukkan pelayanan fasilitas penunjang di PPP Morodemak sebesar 66% yang nilainya masuk ke dalam kriteria 0,51 – 0,65 yang berarti pelayanan cukup puas. Perlunya peningkatan pelayanan pada fasilitas utama yang penting untuk kebutuhan nelayan melaut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian analisis kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas-fasilitas yang ada di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak terdiri dari fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang. Fasilitas pokok meliputi dermaga, kolam pelabuhan, alur pelayaran, jalan kompleks, drainase, lahan, dan breakwater. Fasilitas fungsional meliputi TPI (tempat pelelangan ikan), telepon, internet, radio komunikasi, lampu suar, menara pengawas, air bersih, instalasi BBM, instalansi listrik, tempat perbaikan jaring, tempat penanganan dan pengolahan hasil perikanan, kantor administrasi pelabuhan, transportasi, dan instalansi pengolahan air limbah. Fasilitas penunjang meliputi balai pertemuan nelayan, mess operator, tempat peribadatan, fasilitas mandi cuci kakus (MCK), pertokoan, dan pos jaga.
2. Tingkat kualitas kinerja pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di pelabuhan tersebut didapatkan hasil dari perhitungan CSI masing-masing atribut pelayanan yaitu kualitas pelayanan Fasilitas Pokok 65,2% yang berarti cukup puas, Fasilitas Fungsional 70,6% yang berarti puas, dan Fasilitas Penunjang 66% yang berarti puas. Hasil analisis IPA Fasilitas Pokok dan Penunjang mendominasi pada kuadran IV (berlebihan) yang berarti pengelolaan dari pihak pelabuhan sangat berlebihan tetapi tidak terlalu dibutuhkan oleh nelayan dan Fasilitas Fungsional mendominasi pada kuadran I (prioritas utama) yang berarti pengelolaan dari pihak pelabuhan tidak baik dan penting atau dibutuhkan oleh nelayan.

Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian analisis kualitas Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Morodemak adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya perbaikan dan perluasan lahan fasilitas yang aktif di Pelabuhan Perikanan Pantai Morodemak untuk memperlancar kegiatan pelayanan pihak pelabuhan kepada nelayan.
2. Perlu adanya perbaikan dan peningkatan ruang kerja bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya perbaikan tersebut nilai kepuasan pelanggan mencapai optimum.

DAFTAR PUSTAKA

- Guswanto B, Gumilar I dan Hamdani H. 2012. Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudra Nizam Zachman Jakarta. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*. 3(4).
- Hamdi, Asep Saepul dan E. Bahrudin. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Deepublish CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Nasir, Hamdan, Abdul Rosyid, dan Dian Wijayanto. 2012. Analisis Kinerja Pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, Jawa Tengah. Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Jurusan Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Universitas Diponegoro. 1(1): 32-45.
- Ong, Johan Oscar dan Jati Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (PERSERO). Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri. Universitas Presiden. 9(1): 1-10.
- Rahmawati, Wenny, Agus Suryono, dan Siswidiyanto. 2014. Pengembangan Pelabuhan Perikanan dalam Rencana Penyerapan Tenaga Kerja Masyarakat Pesisir (Studi pada Kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang. 2(2): 367-373.
- Sarwono J (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Syukri, AINU, H, S. 2014. Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Program Studi Teknik Industri*. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga. Yogyakarta.