

**Analisis Kepuasan Pengguna Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan, Jembrana, Bali**

*Analysis Of Customer Satisfaction of Pengambengan Fishing Port, Jembrana, Bali.*

**Delza Malinda, Herry Boesono<sup>\*</sup>, Dian Wijayanto**

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  
(*email: dlzmalinda@gmail.com*)

**ABSTRAK**

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan memiliki peran strategis dalam pembangunan perikanan dan kelautan yaitu sebagai pusat atau sentral kegiatan perikanan laut. PPN Pengambengan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk tingkat kepuasan pengguna PPN Pengambengan. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif, metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PPN Pengambengan baik. Nilai Indeks Kepuasan pengguna berupa nelayan dan bakul masing-masing adalah 70,32% dan 75,76% artinya pengguna PPN Pengambengan puas dengan pelayanan atau kinerja dari PPN Pengambengan.

**Kata Kunci:** PPN Pengambengan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance and Performance Analysis*

**ABSTRACT**

*Pengambengan Fishing Port has a strategic role as the center of fisheries in Bali island. Pengambengan Fishing Port should improve their performance to meet the customer need and want. This research aimed to analyze and evaluate the performance of Pengambengan Fishing Port. This research used descriptive method. Data analysis include validity test, reliability test, Customer Satisfaction Index(CSI), Importance and Performance Analysis (IPA). This research also proved if the customer satisfaction index were 70,32% (fisherman) and 75,76 % (fish trader), so fisherman and fish trader were satisfied with the service of Pengambengan Fishing Port.*

**Keywords:** *Pengambengan Fishing Port, Customer Satisfaction Index, Importance and Performance Analysis.*

*\*) Penulis penanggungjawab*

**PENDAHULUAN**

Kinerja merupakan suatu kondisi, perbuatan dan prestasi yang harus dicapai seseorang atau instansi sehingga menghasilkan suatu yang optimal, pengukuran kinerja salah satu faktor yang penting dalam perusahaan maupun organisasi. Pengaruh pengukuran kinerja berdampak besar terhadap aktivitas sumberdaya manusia yang ada di dalam organisasi maupun luar organisasi. Menurut Wibowo (2012) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kepuasan pelanggan atau pengguna di tentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan saat ini begitu juga dengan pelabuhan. Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan atau kepuasan pelanggan berarti bawa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan (Supranto, 2006)

PPN Pengambengan menampung kegiatan masyarakat perikanan terutama aspek produksi, pengolahan dan pemasaran, serta pembinaan masyarakat nelayan. Pelayanan terhadap kapal perikanan sebagai sarana produksi meliputi : penyediaan *home base* bagi armada penangkapan, menjamin kelancaran bongkar hasil tangkapan, menyediakan suplai logistik bagi kapal-kapal ikan seperti air tawar, bahan bakar es untuk perbekalan. Pelayanan terhadap nelayan sebagai unsur tenaga produksi meliputi aspek pengolahan, aspek pemasaran dan aspek pembinaan masyarakat nelayan.

PPN bukan hanya sebatas menyediakan fasilitas untuk pendaratan, pengolahan dan pendistribusian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap nelayan sebagai pengguna fasilitas yang tersedia sesuai dengan fungsinya. Dalam perkembangannya PPN Pengambengan belum mampu memberikan pelayanan dan memenuhi kepuasan nelayan secara optimal untuk itu PPN Pengambengan dituntut untuk

meningkatkan kualitas dan pelayanannya. Peningkatan tersebut dapat dengan menggunakan analisis kinerja dan kepuasan pengguna PPN Pengembangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna PPN Pengembangan serta mengetahui hambatan operasional yang terjadi di PPN Pengembangan dan agar dapat mencari solusi atau pemecahan sehingga PPN Pengembangan dapat berjalan dengan baik dan menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan terhadap pelanggan atau pengguna.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yang dimaksud adalah dengan menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan bentuknya berupa survei dan studi perkembangannya. Metode deskriptif pada penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan fasilitas fokok, fungsional dan penunjang PPN Pengembangan. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, metode wawancara, metode kuisioner atau angket, metode studi pustaka dan metode dokumentasi.

### Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Data dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (Siregar, 2012). alat ukur yang dimaksud berupa kuisioner.  $R$  tabel untuk kuisioner nelayan adalah 0,361 dan rata-rata  $r$  hitung adalah 0,443.  $R$  tabel untuk kuisioner bakul adalah 0,361 dan  $r$  hitung adalah 0,482, uji validitas menggunakan SPSS 22.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur tersebut sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya (Nazir, 2012). Pengujian reliabilitas ini menggunakan *software* SPSS 22. Nilai reliabilitas berada antara 0 sampai 1, semakin mendekati satu maka semakin baik instrumen yang diujikan.

Penilaian reliabilitas berdasarkan aturan berikut :

- 0,00-0,19 : kurang reliabel
- 0,20-0,39 : agak reliabel
- 0,40-0,59 : cukup reliabel
- 0,60-0,79 : reliabel
- 0,80- 0,99 : sangat reliabel

Nilai reliabilitas kuisioner nelayan adalah 0,738 (reliabel) dan reliabilitas kuisioner kepuasan bakul adalah 0,872 (sangat reliabel).

#### 3. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

CSI digunakan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan secara menyeluruh. Analisis ini membandingkan antara skor kepentingan dengan skor kinerja pada suatu atribut. Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap 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%.
- 2) Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
- 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%.

#### WT

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

Berdasarkan Fheruati (2004) dalam Atharis (2008), 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
- 0,35-0,40 : kurang puas
- 0,51-0,65 : cukup puas
- 0,66-0,80 : puas
- 0,81-1,00 : sangat puas.

#### 4. IPA (*Importance and Performance Analysis*)

IPA digunakan untuk mengetahui tingkat perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan yang kemudian akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil dalam memenuhi kepuasan atau kinerjanya. Dalam penelitian ini terdapat dua peubah X dan Y yang diwakili dengan:

- 1.) Peubah X merupakan tingka kinerja pelabuhan yang dapat memberikan kepuasan kepada nelayan dan bakul . Penilaian terhadap variabel X berdasarkan jawaban dari nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan. Penilaian tersebut dengan menggunakan 5 tingkat (*likert*). Kelima penilaian tersebut diberikan bobot nilai seperti yang terdapat pada Tabel 3.

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kepuasan

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup Puas	3
4.	Kurang Puas	2
5.	Tidak Puas	1

- 2.) Peubah Y merupakan tingkat kepentingan . Penilaian terhadap peubah Y berdasarkan tingkat kepentingan nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 2. Tingkat Kepentingan

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Penting	5
2.	Penting	4
3.	Cukup Penting	3
4.	Kurang Penting	2
5.	Tidak Penting	1

Untuk menjabarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut, maka digunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (  $X, Y$  ). Adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah :

- 1) Penentuan nilai kepentingan dan kinerja atribut pelayanan

Mengisi sumbu X (mendatar) pada diagam kartesius dengan skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dan sumbu Y (tegak) diisi dengan skor tingkat kepentingan.

Kepentingan

Prioritas Utama  
**A**

Pertahankan Prestasi  
**B**

Prioritas Rendah  
**C**

Berlebihan  
**D**

Kinerja/Kepuasan

Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/ tidak puas.
2. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Untuk itu wajib di pertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Menunjukan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaanya biasa-biasa saja dianggap kurang penting dan kurang memuaskan
4. Menunjukan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaanya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

**HASIL DAN PEMBAHASA****Profil PPN Pengambengan**

PPN Pengambengan terletak pada posisi 08°23'46" Lintang Selatan dan 114° 34' 47" Bujur Timur, terletak di Desa Pengambengan, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali. Berjarak 9 KM dari Kota Negara dan 105 KM dari kota Denpasar, menghadap ke Wilayah Pengolahan Perikanan (WPP) 573 Samudra Hindia (Selatan Pulau Jawa) dan Selat Bali. Sekitar PPN Pengambengan baik di dalam kompleks pelabuhan maupun diluar kompleks pelabuhan terdapat industri pengolahan ikan yaitu industri pengalengan ikan dan penepungan ikan berjumlah 12 unit (diluar kompleks pelabuhan), serta 1 unit industri di dalam kompleks pelabuhan yaitu PT. Cilacap Samudra Fishing Industry yang kegiatannya berbentuk *cold storage* dan galangan kapal. Visi PPN Pengambengan tahun 2015-2016 adalah Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan Sebagai Pusat Pengembangan Ekonomi Perikanan Terpadu Tahun 2019. Untuk mewujudkan visi PPN Pengambengan tersebut, maka misi yang diemban oleh PPN Pengambengan adalah :

1. meningkatkan fasilitas dan fungsi pelabuhan perikanan yang dapat menampung kegiatan perikanan secara efisien, efektif, bertanggung jawab, lestari dan berkelanjutan;
2. meningkatkan kualitas pelayanan di PPN Pengambengan serta pendapatan dan kesejahteraan masyarakat perikanan;
3. mendorong peningkatan nilai produksi, pengolahan dan pemasaran hasil perikanan serta investasi; dan
4. menyediakan informasi, IPTEK serta data kelautan dan perikanan

**Nelayan dan Bakul PPN Pengambengan****Nelayan**

Menurut UU no 31 Tahun 2004, nelayan adalah yang mata pencahariannya menangkap ikan, sedangkan nelayan kecil adalah orang yang menangkap ikan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Jumlah nelayan PPN Pengambengan pada tahun 2015 sebanyak 2525 orang yang terdiri atas ABK dan juragan panggung atau Nahkoda. Nelayan di PPN Pengambengan berdomisili disekitar pelabuhan. Berikut adalah tabel jumlah nelayan di PPN Pengambengan tahun 2011-2015

Tabel 3. Jumlah Nelayan PPN Pengambengan 2011-2015

No	Tahun	Nelayan (orang)
1	2011	3165
2	2012	2525
3	2013	2525
4	2014	2525
5	2015	2525

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, jumlah nelayan tidak berubah atau tidak ada penambahan dari tahun 2012 sampai tahun 2015, terjadi penurunan jumlah nelayan dari 3165 menjadi 2525. Jumlah nelayan di PPN Pengambengan tidak akan bertambah karena berdasarkan kesepakatan antara pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Provinsi Bali untuk membantasi jumlah kapal *purse seine* yang beroperasi di selat Bali, jumlah *purse seine* yang boleh beroperasi mencapai 275 unit, 190 dari Banyuwangi dan 85 dari Bali, dengan dibatasinya jumlah armada penangkapan maka jumlah nelayan pun tidak akan bertambah dengan cepat.

**Bakul**

Bakul atau blantik adalah pembeli ikan dari nelayan baik mengikuti proses lelang maupun beli dari sesama bakul untuk di jual atau dipasarkan. Berikut jumlah bakul di PPN Pengambengan

Tabel 4. Jumlah Bakul PPN Pengambengan 2011-2015

No	Tahun	Bakul
1	2011	120
2	2012	110
3	2013	110
4	2014	120
5	2015	125

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, jumlah bakul di PPN Pengambengan tidak terlalu berbeda jumlahnya dari tahun 2011-2015. Bakul atau blantik di PPN Pengambengan tidak hanya berasal dari sekitar Pengambengan.

**Perbekalan****Penyaluran Es**

Dalam kegiatan operasional penangkapan ikan, tidak terlepas dari dari kebutuhan akan es untuk mempertahankan mutu ikan. Ikan merupakan komoditas yang muda busuk jika tidak dilakukan penanganan dengan cepat dan tepat. Penanganan produk perikanan dengan sistem rantai dingin. Penyaluran es di PPN Pengambengan dilakukan oleh penyuplai-penyuplai es disekitar PPN Pengambengan dan dari luar daerah. Es yang dikirim dari luar provinsi Bali berasal dari daerah Jawa Timur Kabupaten Banyuwangi karena pasokan es

dari sekitar PPN Pengambengan tidak menyukupi kebutuhan. Berikut tabel kebutuhan es tahun 2011-2015 PPN Pengambengan.

Tabel 5. Penyaluran Es di (PPN) Pengambengan tahun 2011 – 2015

Tahun	Es (Ton)
2011	8.443
2012	16.848
2013	10.263
2014	11.667
2015	13.806

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa penyaluran es pada tahun 2015 mengalami kenaikan 2.139 Ton dari tahun 2014. Menurut Laporan Tahunan PPN Pengambengan 2015 jika di persentasekan jumlah penyaluran es mengalami kenaikan sebesar 18,33%. Kenaikan penyaluran es dikarenakan meningkatnya produksi perikanan di selat Bali sehingga kebutuhan es juga meningkat.

#### **Penyaluran bahan bakar (solar)**

Bahan Bakar Minyak (BBM) solar merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kelancaran usaha perikanan untuk kegiatan operasional kapal perikanan. Penyaluran solar di PPN Pengambengan dilakukan oleh pihak PT Dua Berjaya yang berada di kawasan PPN Pengambengan dan Kapasitas 40 Ton akan tetapi pertama hanya memberi jata Kuota 16 Ton/ hari, sedangkan menurut Laporan Tahunan PPN Pengambengan 2015 kebutuhan solar kapal nelayan yang berpangkalan di PPN Pengambengan sebanyak 50 Ton/hari. Jadi PT Dua Berjaya hanya bisa memenuhi kebutuhan solar kapal nelayan yang berpangkalan di PPN Pengambengan sekitar 32 % sehingga nelayan membeli solar di SPBU diluar PPN Pengambengan.

Tabel 6. Kebutuhan solar di PPN Pengambengan 2011-2015

Tahun	Bahan Bakar Minyak (Ton)
2011	2.424
2012	2.565
2013	1.752
2014	6.249
2015	2.379

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Tabel diatas memuat data penyaluran BBM solar dari SPBN PT.Dua Berjaya yang berada di kawasan PPN Pengambengan, sedangkan yang penyalurannya melalui pembelian dari SPBU di luar PPN Pengambengan tidak terdata.

#### **Analisis Kepuasan Nelayan**

Analisis kepuasan pengguna PPN Pengambengan untkk mengetahui tingkat kepuasan pengguna PPN Pengambengan menggunakan analisis CSI (*customer satisfaction indeks*). Analisi ini membandingkan antara skor rata-rata kepentingan dengan skor rata-rata kepuasan terhadap kinerja pada suatu atribut. Pengukuran kepuasan pengguna PPN Pengambengan diperlukan sebagai acuan untuk menentukan sasaran –sasaran di tahun mendatang. Sebelum data di analisis menggunakan CSI, hasil dari kuisisioner atau data di uji validitas dan reliabilitas.

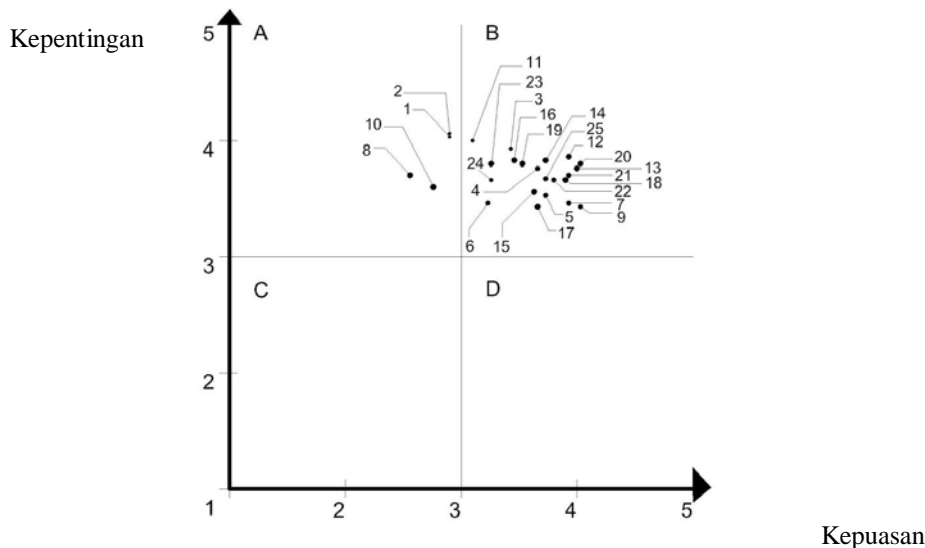
Berdasarkan hasil wawancara terhadap 30 terhadap nelayan mengenai pelayanan PPN Pengambengan, mengenai kinerja yang di rasakan pengguna dan harapan pengguna terhadap atribut pelayanan, maka dapat dihitung besarnya kepuasan pengguna secara menyeluruh. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna (nelayan) terhadap kinerja pengelola PPN Pengambengan. Alat ukur berupa kuisisioner dinyatakan valid dan sangat reliabel. Pengukuran kepuasan pengguna (nelayan) ini dilakukan terhadap 25 atribut seperti yang terlihat pada tabel. Berikut tabel indeks kepuasan pengguna (nelayan)

Tabel 7 . Hasil Kepuasan Nelayan PPN Pengambengan

Variabel	Atribut	RSP	WF (100%)	RSK	WS
Kondisi beberapa sarana	Keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan	4,03	4,33	2,9	0,13
	Keberadaan dan kondisi dermaga	4,06	4,36	2,9	0,13
	Persediaan air bersih	3,93	4,22	3,43	0,14
	Ketersediaan bahan bakar	3,76	4,04	3,66	0,15
	Ketersediaan es	3,53	3,79	3,73	0,14
Peningkatan fasilitas kesejahteraan	Keberadaan dan kondisi MCK	3,46	3,72	3,23	0,12
	Keberadaan dan kondisi balai pertemuan	3,46	3,72	3,93	0,15
	Keberadaan dan kondisi tempat ibadah	3,7	3,97	2,56	0,10
Penyediaan data statistik	Ketersediaan data jumlah kapal	3,43	3,68	4,03	0,15
	Ketersediaan data produksi	3,6	3,87	2,76	0,11
	Keakuratan data	4	4,30	3,1	0,13
Pembinaan mutu hasil perikanan	Penyuluhan pembinaan mutu hasil perikanan	3,86	4,15	3,93	0,16
	Pengawasan terhadap bongkar muat	3,76	4,04	4	0,16
	pengawasan dalam proses lelang	3,83	4,11	3,73	0,15
	Pengepakan dan pengemasan secara baik	3,56	3,82	3,63	0,14
Fasilitator pembentuk harga	Transparansi dan keadilan saat lelang	3,83	4,11	3,46	0,14
	Pelayanan lelang yang baik	3,43	3,68	3,66	0,14
	Harga ikan bersifat <i>win-win solution</i>	3,66	3,93	3,9	0,15
	Tersedianya informasi kebutuhan pasar	3,8	4,08	3,53	0,14
	Mengetahui jumlah bakul	3,8	3,93	4,03	0,16
	Mengetahui jumlah nelayan	3,7	3,94	3,93	0,16
Kualitas pelayanan personal	Keramahan dan kesopanan pengelola	3,66	3,93	3,8	0,15
	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	3,8	4,08	3,26	0,13
	Penyelesaian masalah oleh pengelola	3,66	3,93	3,26	0,13
	Pelayanan yang adil dari pengelola	3,67	3,94	3,73	0,15
Total Kepuasan Nelayan	(WS:5)x 100	92,98 70,32%	100	88,08	3,52

Berdasarkan hasil pengolahan data kepuasan nelayan terhadap pengelola PPN Pengambengan adalah senilai 70,32 % atau 3,52. Nelayan PPN Pengambengan secara keseluruhan puas dan sudah memenuhi kebutuhan nelayan, menurut Guswanto (2012), 0,66-0,80 : puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan). Rata-rata kepuasan yang paling kecil 2,56 yaitu kondisi dan ketersediaan tempat ibadah karena nelayan menganggap tempat ibadah yang tersedia di lingkungan PPN Pengambengan tidak boleh di gunakan oleh nelayan. Begitu juga dengan kondisi dermaga dan kolam pelabuhan PPN Pengambengan, kolam pelabuhan nelayan merasa kurang puas dikarenakan terjadi pendakalan di kolam pelabuhan.

Berikut adalah diagram kartesius berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, yang menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna PPN Pengambengan.



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Gambar 2. Diagram kratesius kepuasan nelayan

Dalam gambar 2. dari diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan PPN Pengambengan terbagi atas empat bagian adapun interpretasi dari diagram kartesius adalah sebagai berikut :

1. Kuadaran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna atau nelayan PPN Pengambengan berada dalam kuadaran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak PPN Pengambengan, karena faktor ini dianggap sangat penting bagi nelayan. faktor-faktor yang termasuk dalam diagram ini adalah:

a. Keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan (=1)

keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan PPN Pengambengan berada di kuadaran satu ini artinya keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan tidak memuaskan. Berdasarkan wawancara dengan responden kondisi kolam pelabuhan PPN Pengambengan harus dilakukan pengerukan karena kolam pelabuhan sudah tidak memadai untuk aktifitas nelayan. Kolam pelabuhan PPN Pengambengan terjadi pendangkalan yang cukup tinggi. Menurut Laporan Tahunan PPN Pengambengan (2015) pendangkalan yang terjadi adalah 250.000 m<sup>3</sup>. Pendangkalan ini berpengaruh pada aktifitas nelayan yang ingin melaut dan tambat labuh kapal. Pengelola PPN Pengambengan sebaiknya segera merencanakan pengerukan kolam pelabuhan agar tidak menghambat dan tidak menjadi kendala dalam kegiatan nelayan.

b. Keberadaan dan kondisi dermaga (=2)

berdasarkan wawancara dengan nelayan dan hasil pengamatan di lapangan dermaga PPN Pengambengan dalam kondisi yang tidak terawat dan panjang dermaga kurang untuk menampung banyaknya kapal untuk tambat labuh. Tetapi panjang dermaga yang ada di PPN Pengambengan adala 171 m, telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan untuk standar Pelabuhan Perikanan Nusantara namun bentuk fisiknya perlu diperbaiki.

c. Kondisi dan keberadaan tempat ibadah (=8)

kondisi tempat ibadah di PPN Pengambengan adalah masjid dan pura. Pura di PPN Pengambengan terletak di lingkungan mes pelabuhan dengan kondisi baik. Masjid di lingkungan PPN Pengambengan dalam kondisi tidak terawat atau tidak bersih, berdasarkan wawancara dengan nelayan PPN Pengambengan masjid yang ada di PPN tidak dapat mereka gunakan karena masjid tersebut dalam kondisi terkunci. Fasilitas penunjang berupa masjid tersebut hanya dapat di gunakan karyawan PPN Pengambengan. PPN Pengambengan perlu petugas kebersihan untuk membersihkan lingkungan masjid dan mengizinkan pengguna pelabuhan PPN Pengambengan untuk menggunakan masjid yang ada di PPN Pengambengan.

d. Ketersediaan data produksi (=10)

berdasarkan hasil perhitungan kepuasan nelayan, nelayan tidak puas dengan data produksi yang ada di TPI karena data yang ada di TPI tidak di perbaharui secara rutin sedangkan data di kantor PPN Pengambengan akurat dan selalu di perbaharui, sebaiknya perlunya *update* informasi data produksi dari kantor PPN Pengambengan untuk di mengganti data yang lama di TPI.

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan PPN Pengambengan berada dalam kuadran ini perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan nelayan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah:

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nelayan kurang dianggap penting bagi nelayan sedangkan kualitas pelaksanaannya atau kinerjanya biasa atau cukup saja.

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor mempengaruhi kepuasan nelayan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena nelayan menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh PPN Pengambengan.

**Analisis kepuasan bakul**

Bakul termasuk pengguna PPN Pengambengan, sebelum menghitung kepuasan bakul terhadap PPN Pengambengan, alat ukur di uji validitas dan reliabilitas. Kuisisioner kepuasan bakul di nyatakan valid dan reliabel. Jumlah responden bakul sebanyak 30 orang. Kuisisioner berisi 16 atribut pertanyaan, berikut tabel atribut dan nilai kepuasan bakul di PPN Pengambengan.

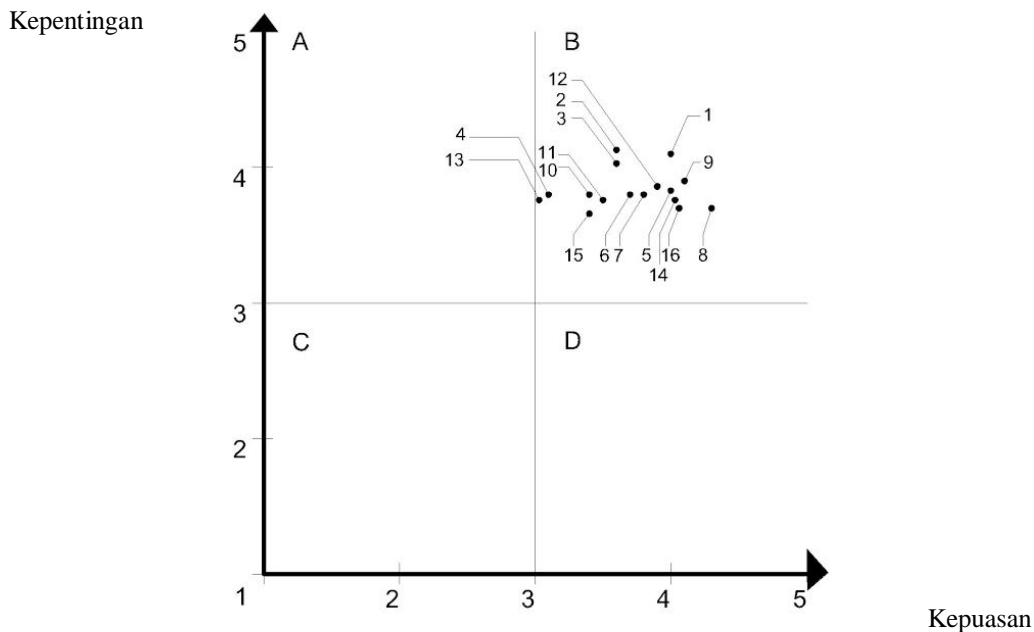
Tabel 8. Nilai kepuasan Bakul di PPN Pengambengan

Variabel	Atribut	RSP	WF (%)	RSK	WS
Kondisi beberapa saran	ketersediaan air bersih	4,1	6,667	4	0,27
	Ketersediaan es	4,13	6,716	3,6	0,24
	Kebersihan lingkungan PPN	4,03	6,553	3,6	0,24
Peningkatan fasilitas kesejahteraan	Kondisi MCK	3,8	6,179	3,1	0,19
	Kondisi dan fungsi balai pertemuan	3,83	6,228	4	0,25
Pembinaan mutu hasil perikanan	Kondisi tempat ibadah	3,8	6,179	3,7	0,23
	Penyuluhan tentang mutu hasil perikanan	3,9	6,342	3,9	0,25
Fasilitator pembentuk harga	Pengawasan lelang dan penimbangan	3,7	6,017	4,3	0,26
	Transparansi dan keadilan saat lelang	3,9	6,342	4,1	0,26
	Pelayanan lelang yang baik	3,8	6,179	3,4	0,25
	Informasi Kebutuhan Pasar	3,86	6,277	3,9	0,22
	Jumlah bakul memadai	3,76	6,114	3,03	0,24
Kualitas pelayanan personal	Jumlah nelayan memadai	3,76	6,114	4,03	0,25
	Keramahan dan kesopanan pengelola	3,66	5,952	3,4	0,20
Total	Kecepatan dan Ketepatan dalam pelayanan	3,7	6,017	4,06	0,24
		61,49	100	60,62	3,79
Indeks Kepuasan bakul	(WS:5)x 100%	75,76%			

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel di atas bakul puas dengan pelayanan PPN Pengambengan, indks kepuasan di dapat adalah 75,76 % atau 0,75, artinya pelayanan sudah memenuhi kebutuhan bakul di PPN Pengambengan. Rata-rata kepuasan bakul yang paling kecil nilainya adala 3,03 yaitu mengenai MCK, bakul mengatakan keadaan MCK di lingkungan TPI tidak bersih dan jumlah nya kurang namun masih bisa digunakan dengan baik. Berikut diagram kartesius yang menunjukkan nilai dari tingkat kepentingan hasil kinerja atau tingkat kepuasan dan tingkat pelaksanaannya oleh PPN Pengambengan





Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Gambar 3. Diagram kartesius kepuasan bakul

Berdasarkan hasil diagram kartesius diatas, hasil kepuasan bakul berada di kuadran B. Hal ini menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan bakul PPN Pengambengan berada di dalam kuadran ini perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna atau bakul, sehingga dapat memuaskan bakul. Berikut interpretasi dari diagram kartesius adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A  
Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna atau bakul perlu diprioritaskan oleh pihak PPN Pengambengan, karena faktor ini dianggap sangat penting bagi bakul tapi pelaksanaanya perlu ditingkatkan. Tidak ada atribut yang masuk ke dalam diagram ini.
2. Kuadran B  
Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan bakul PPN Pengambengan berada dalam kuadran ini perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan nelayan. 16 atribut termasuk dalam kuadran B .
3. Kuadran C  
Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan kurang dianggap penting bagi bakul sedangkan kualitas pelaksanaannya atau kinerjanya biasa atau cukup saja, tidak ada atribut yang termasuk dalam diagram ini.
4. Kuadran D  
Menunjukkan bahwa faktor-faktor mempengaruhi kepuasan nelayan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaanya. Hal ini di sebabkan karena bakul menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaanya dilakukan dengan baik sekali oleh PPN Penambengan.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan analisis data yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan nelayan terhadap PPN Pengambengan adalah sebesar 70,32% (0,70), berarti nelayan puas dengan pelayanan PPN Pengambengan
2. Indeks Kepuasan bakul terhadap PPN Pengambengan adalah sebesar 75,76% (0,75) artinya pengguna PPN Pengambengan puas dengan pelayanan PPN Pengambengan



**Saran**

1. Sebaiknya dilakukan penggerukan kolam pelabuhan secara teratur agar tidak menyebabkan pendakalan terlalu tinggi
2. Dermaga pelabuhan sebaiknya dilakukan perbaikan dan pemeliharaan
3. Sebaiknya mushola PPN Pengambengan dibuka untuk nelayan yang ada di lingkungan PPN Pengambengan

**DAFTAR PUSTAKA**

- Atharis Y. 2008. Analisis Kepuasan Nelayan Terhadap Penyediaan kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudra Bungus Sumatra Barat. [Skripsi]. Departemen Sumberdaya Perikanan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- 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 vol 3 No4. Universitas padjajaran. Bandung.
- Laporan Tahunan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan. 2015.
- Siregar S. 2014. Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif. Bumi Aksara.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wibowo. 2007. Manajemen kinerja edisi Ketiga. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.