

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN
KEBUTUHAN MELAUT DI PELABUHAN PERIKANAN PANTAI (PPP) SADENG KABUPATEN
GUNUNGGIDUL YOGYAKARTA**

*Analysis of Fishermen Satisfaction Levels to Availability of Fishing Supplies in Sadeng Coastal Fishing Port,
Gunungkidul Regency, Yogyakarta*

Mita Wahyuningsih, Azis Nur Bambang*), Sulistyani Dyah Pramitasari

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: mita.wahyu19@gmail.com)

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Nelayan sebagai pengguna fasilitas pelabuhan menginginkan pelayanan yang optimal dari pelabuhan, sehingga setiap pelabuhan perikanan seharusnya dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan secara tepat, cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang yang ada di PPP Sadeng untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan *purse seine*, *gillnet* dan *handline* terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut (solar, es, air bersih) dan fasilitas di PPP Sadeng. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan analisa deskriptif. Analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang di PPP Sadeng kondisinya baik. Tingkat kepuasan nelayan *purse seine* terhadap pelayanan kebutuhan melaut solar 61,6% (cukup puas), kebutuhan es 63% (cukup puas), kebutuhan air bersih 56% (cukup puas), pelayanan fasilitas 56,8% (cukup puas). Tingkat kepuasan nelayan *gillnet* dan *purse seine* terhadap kebutuhan solar 66,2% (puas), kebutuhan es 67% (cukup puas), kebutuhan air bersih 65,4% (cukup puas), pelayanan fasilitas 66% (puas).

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Gunungkidul*

ABSTRACT

Customers satisfaction is a way to express their feeling whether they are satisfied or not towards incompatibility evaluation which is perceived between early expectation before buying the product and the actual product performance. The port users such as fishermen want optimal service from the port therefore so every fishing port should be able to requires proper, prompt, and efficient services. The objectives research identifying main, functional, and support facilities in Sadeng Fishing Port, to analyze the fishermen satisfaction level toward fishing service. Descriptive method was used in this study. This research was carried out descriptive method. The analysis to determine satisfaction level are Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that main, functional, and support facilities in Sadeng Fishing Port are in a good condition. The purse seine fishermen satisfaction level toward solar supply is 61,6% (moderately satisfied), toward ice is 63% (moderately satisfied), toward clean water is 56% (moderately satisfied), toward facilities 56,8% (moderately satisfied). The gillnet and handline fishermen satisfaction level toward solar supply is 66,2% (satisfied), toward ice is 67% (satisfied), toward clean water is 65,4% (moderately satisfied), toward facilities 66% (moderately satisfied).

Keywords : *Customer Satisfaction Index; Importance Performance Analysis, Gunungkidul*

*) Penulis penanggung jawab

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pada saat ini setiap organisasi telah menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan dengan memfokuskan perusahaan arah *customer oriented*. Perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan

yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat bersamaan, perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas (Nurlinda, 2013).

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 pelabuhan (Nurhayatin *et.al*, 2016).

Pelayanan yang diberikan pelabuhan perikanan kepada pengguna pelabuhan bukan hanya berupa fasilitas di pelabuhan akan tetapi pelabuhan juga memberikan pelayanan kebutuhan melaut bagi nelayan. Pelayanan kebutuhan melaut berupa perbekalan yang dibutuhkan dalam operasi penangkapan ikan meliputi kegiatan saat keberangkatan menuju *fishing ground* seperti ketersediaan bahan bakar minyak (BBM), air bersih, es dan kegiatan saat kembali ke *fishing base* atau pelabuhan seperti kondisi dermaga, kolam pelabuhan, dan TPI. Pelayanan kebutuhan melaut di pelabuhan perikanan dapat disalurkan secara langsung oleh pihak pelabuhan maupun melalui pihak ketiga sebagai pengelola.

Fasilitas penunjang di Pelabuhan Perikanan Pantai Sadeng memiliki kondisi yang cukup baik dan memenuhi standar pelabuhan tipe C, namun ada beberapa fasilitas yang perlu perbaikan seperti kolam pelabuhan, dermaga, SPBN dan pabrik es. Perbaikan perlu dilakukan agar nelayan tidak mengalami kendala dalam melakukan operasi penangkapan ikan. Sebagai penyedia jasa kebutuhan melaut, seharusnya pelabuhan memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan kepada pengguna pelabuhan salah satunya adalah nelayan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan identifikasi fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang yang ada di PPP Sadeng, menganalisis tingkat kepuasan nelayan *purse seine* terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut (solar, es, air bersih) dan fasilitas di PPP Sadeng dan menganalisis tingkat kepuasan nelayan *gillnet* dan *handline* terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut (solar, es, air bersih) dan fasilitas di PPP Sadeng.

2. MATERI DAN METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan analisa deskriptif, dengan mendeskripsikan fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang di Pelabuhan Perikanan Pantai Sadeng. Jumlah sampel didapatkan dengan menggunakan metode *slovin*. Berdasarkan hasil perhitungan *slovin* didapatkan jumlah sampel sebesar 82 responden nelayan di PPP Sadeng dengan jumlah masing-masing 41 responden nelayan *purse seine* dan 41 responden nelayan *gillnet* dan *handline*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan secara langsung dengan wawancara kepada 41 responden nelayan *purse seine* dan 41 responden nelayan *gillnet* dan *handline*. Data sekunder diperoleh dari kantor administrasi dan kantor syahbandar PPP Sadeng berupa data statistik pelabuhan tahun 2011-2015.

Analisis data digunakan dengan uji validitas dan reliabilitas. Setelah kuisioner dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan pengukuran dengan alat pengukuran kepuasan pelanggan yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Supranto (2006), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun mendatang. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan perangkat pelayanan penyediaan kebutuhan melaut secara menyeluruh dengan pendekatan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur. Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF 100%.
2. Menghitung *Weighting Factors (WF)*, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja / kepuasan masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa (pelayanan).
4. Menghitung *Satisfaction Index (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 konsumen PT Sucofindo dalam Atharis (2008), tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut :

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

Importance and Performance (IPA)

Metode analisis *Importance and Performance* dilakukan melalui pengukuran tingkat kesesuaian, yang merupakan perbandingan skor kinerja dari pihak pelabuhan agar menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan skor tingkat kepentingan nelayan terhadap pelayanan produk atau jasa yang diberikan pihak pelabuhan.

Menurut Supranto (2006), dalam penelitian terdapat dua peubah X dan Y yang diwakili dengan :

1. Peubah X merupakan tingkat kinerja pelabuhan yang dapat memberikan kepuasan kepada nelayan. Penilaian terhadap variabel X berdasarkan jawaban dari nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan. Penilaian tersebut dengan menggunakan 5 tingkat (*likert*).

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut

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

2. Peubah Y merupakan tingkat kepentingan pelayanan penyediaan air, es dan solar. Penilaian terhadap peubah Y berdasarkan tingkat kepentingan nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut

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

Untuk menjabarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut pada mutu pelayanan, maka digunakan diagram kartesius yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan agak tegak lurus pada titik (\bar{X} , \bar{Y}) adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah :

1. Penentuan nilai kepentingan dan kinerja atribut pelayanan.
2. Mengisi sumbu X (mendatar) pada diagram kartesius dengan skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dan sumbu Y (tegak) diisi dengan skor tingkat kepentingan. Dalam penyerdehanaan rumus, setiap faktor akan mempengaruhi kepuasan nelayan dengan rumus: $\bar{X} \bar{Y}$

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

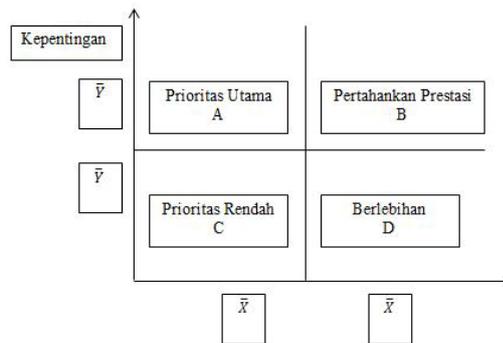
- \bar{X} = jumlah rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} = jumlah rata-rata tingkat kepentingan
- n = jumlah responden

3. Menghitung letak batas dua garis dan berpotongan tegak lurus pada (\bar{X} , \bar{Y}) dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{i}, \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{i} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

- \bar{X} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja
 - \bar{Y} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan
 - i = banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan
4. Membuat diagram kartesius



Gambar 1. Diagram *Importance and Performance* Matriks

Keterangan :

- Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting mempengaruhi kepuasan, termasuk komponen yaitu mutu pelayanan dan mutu produk, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan
- 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
- Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya.
- Menunjukkan atribut yang mempengaruhi nelayan kurang penting akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan idanggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dari hasil uji validitas kuisioner yang diajukan terhadap responden 41 responden nelayan *purse seine* dan 41 responden nelayan *gillnet* dan *handline* dinyatakan valid. Kuisioner terdiri dari 23 item pertanyaan untuk masing-masing responden. Kuisioner dinyatakan valid dengan nilai r hitung lebih dari r tabel 0,308.

Uji Reabilitas

Tingkat reabilitas suatu variabel pertanyaan dapat dilihat dari hasil statistik *Alpha Cronbrach*, variabel yang semakin dekat dengan angka 1 maka semakin baik instrumen yang diajukan (Mulyani, 2006). Hasil perhitungan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelayanan

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	N of Items	Kesimpulan
Tingkat Kinerja			
Nelayan <i>Purse Seine</i>	0,770	41	Reliabel
Nelayan <i>Gillnet dan Handline</i>	0,741	41	Reliabel
Tingkat Kepentingan			
Nelayan <i>Purse Seine</i>	0,770	41	Reliabel
Pegawai <i>Gillnet dan Handline</i>	0,845	41	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, 2016

Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil wawancara 41 responden nelayan *purse seine* didapatkan hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan yang terhadap pelayanan kebutuhan solar pada tabel 4:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan *Purse Seine*

No	Atribut Pelayanan	Indeks Kepuasan (%)	Keterangan
1	Solar	61,6	Cukup Puas
2	Es	63	Cukup Puas
3	Air Bersih	56	Cukup Puas
4	Fasilitas Pelabuhan	56,8	Cukup Puas

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, 2016

Hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan *purse seine* terhadap kebutuhan solar diperoleh sebesar 61,6% dan menunjukkan bahwa secara keseluruhan nelayan *purse seine* merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan solar di PPP Sadeng Beberapa atribut memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja rendah kondisi SPBN (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan). Kondisi SPBN di PPP

Sadeng saat ini memerlukan perbaikan, meskipun masih bisa digunakan dengan cukup baik namun beberapa peralatan sudah mulai rusak dan berkarat. Dengan dilakukannya perbaikan diharapkan dapat memperlancar kegiatan penyaluran distribusi solar dan pengguna fasilitas SPBN juga merasa nyaman dalam kegiatan distribusi solar.

Hasil perhitungan indeks pelanggan terhadap nelayan *purse seine* didapatkan hasil tingkat kepuasan nelayan terhadap kebutuhan es diperoleh sebesar 63%. Hal ini disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan es di PPP Sadeng. Hasil perhitungan dari indeks kepuasan nelayan *purse seine* terhadap kebutuhan air bersih sebesar 56%, menunjukkan keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap pelayanan penyediaan air bersih di PPP Sadeng. Hasil perhitungan dari indeks kepuasan nelayan *purse seine* terhadap fasilitas di PPP Sadeng sebesar 56,8% menunjukkan bahwa keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap penyediaan fasilitas pelabuhan.

Hasil wawancara 41 responden nelayan *gillnet* dan *handline* didapatkan hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan yang terhadap pelayanan kebutuhan solar pada tabel 5:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan *Gillnet* dan *Handline*

No	Atribut Pelayanan	Indeks Kepuasan (%)	Keterangan
1	Solar	66,2	Puas
2	Es	67	Puas
3	Air Bersih	65,4	Cukup Puas
4	Fasilitas Pelabuhan	66	Puas

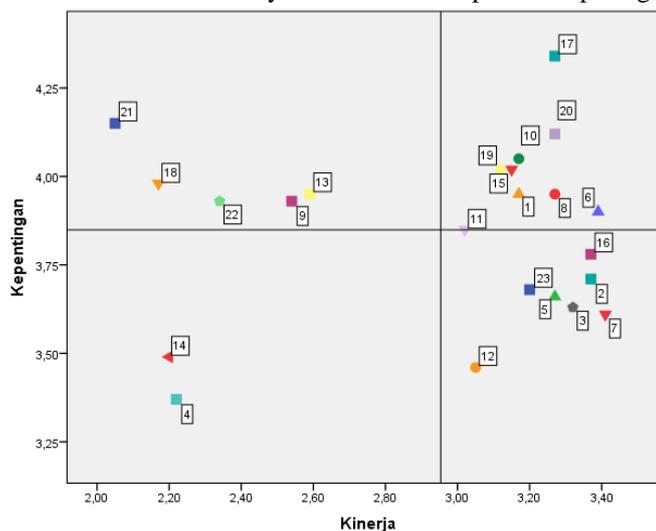
Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2016

Hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan *gillnet* dan *handline* terhadap kebutuhan solar diperoleh sebesar 66,2% dan menunjukkan bahwa secara keseluruhan nelayan *gillnet* dan *handline* merasa puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan solar di PPP Sadeng. Hasil perhitungan indeks pelanggan terhadap nelayan *gillnet* dan *handline* didapatkan hasil tingkat kepuasan nelayan terhadap kebutuhan es diperoleh sebesar 67%, menunjukkan bahwa keseluruhan nelayan *gillnet* dan *handline* merasa puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan es di PPP Sadeng.

Indeks kepuasan nelayan *gillnet* dan *handline* terhadap kebutuhan air bersih sebesar 65,4%, menunjukkan nelayan cukup puas terhadap pelayanan penyediaan air bersih di PPP Sadeng. Atribut ketersediaan jumlah air bersih, kemudahan mendapatkan air bersih dan sarana penyediaan air bersih dilakukan dengan cukup baik. Indeks kepuasan nelayan *gillnet* dan *handline* terhadap fasilitas di PPP Sadeng sebesar 66% menunjukkan bahwa keseluruhan nelayan merasa puas terhadap penyediaan fasilitas pelabuhan. Sebaiknya dilakukan peninjauan kembali terhadap kebijakan pelabuhan terhadap perbaikan fasilitas kolam pelabuhan dan dermaga.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian yang merupakan perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan nelayan yang akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil pelabuhan terhadap kemajuan pelayanannya. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) pelayanan kebutuhan melaut nelayan *Purse Seine* dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance And Performance Analysis* Pelayanan Kebutuhan Melaut Nelayan *Purse Seine*

A. Prioritas Utama

Berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius terdapat 5 atribut pada kuadran I, yaitu kondisi gudang penyimpanan es (9), fasilitas pompa air dalam kondisi baik (13), pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar) (18), kolam pelabuhan dengan lebar dan kedalaman yang cukup dan memudahkan kegiatan (21), dan kondisi dermaga memadai untuk proses tambat labuh kapal (22). Atribut ini merupakan atribut penting namun pelabuhan belum memberikan pelayanannya secara maksimal. Kondisi penyimpanan es di PPP Sadeng dulunya merupakan pabrik es, akan tetapi karena mengalami kebangkrutan pabrik es dialih fungsikan sebagai gudang penyimpanan es, akan tetapi kondisinya kurang baik. Fasilitas pompa air merupakan alat yang digunakan untuk memompa air dari sumber mata air ke pelabuhan, ukuran pompa air di Sadeng dinilai kurang besar karena kebutuhan air yang terus meningkat.

B. Pertahankan Prestasi

Kuadran II menunjukkan bahwa kinerja atribut pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi diatas rata-rata tingkat kepentingan semua atribut dan memiliki kinerja yang tinggi diatas kinerja tingkat rata-rata semua atribut. Pada kepuasan nelayan *purse seine*, kuadran II merupakan kuadran dominan atribut pelayanan meliputi ketersediaan jumlah solar (1), ketersediaan es terpenuhi (6), kecepatan petugas dalam melayani pemesanan es (8), harga es yang ditawarkan (10), ketersediaan jumlah air bersih (11), sarana penyediaan air bersih dalam kondisi baik (15), pelayanan SIPI (Surat Ijin Penangkapan Ikan) (17), pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar) (18), pelayanan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal) (19).

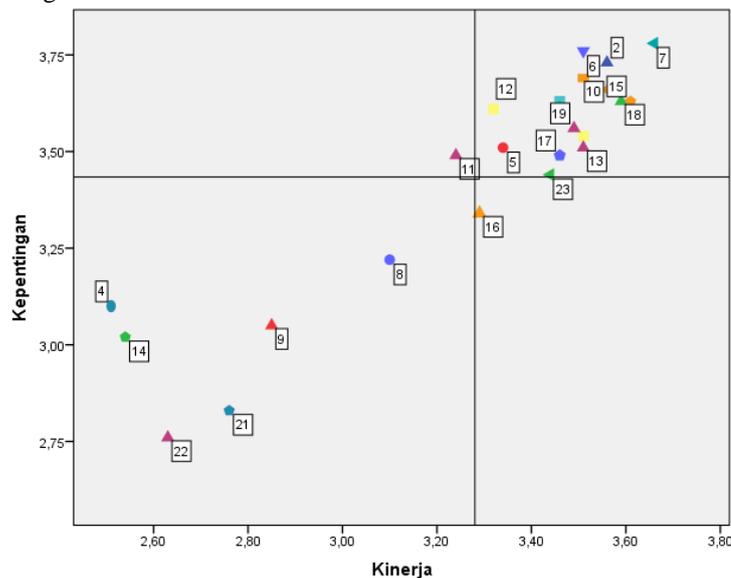
C. Prioritas Rendah

Kuadran III menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki prioritas rendah dimana kepentingan atribut-atribut ini dianggap kurang penting akan tetapi kinerjanya masih tergolong rendah. Meskipun memiliki prioritas rendah, pelayanannya perlu ditingkatkan agar memperlancar kegiatan nelayan. Atribut pada kuadran III ini meliputi kondisi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (4) dan kondisi MCK dalam kondisi baik. Dua atribut ini merupakan atribut yang tidak terlalu penting akan tetapi pelayanannya belum dilaksanakan dengan baik oleh pelabuhan. Kondisi SPBN di PPP Sadeng yang mulai rusak dan berkarat diharapkan dapat diperbaiki meskipun masih bisa digunakan dalam penyaluran distribusi solar

D. Berlebih

Kuadran IV menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi dalam pelaksanaannya pihak pelabuhan telah melaksanakan dengan baik. Atribut pada kuadran ini antara lain adalah kemudahan pembelian solar (2), kecepatan petugas dalam melayani pembelian solar (3), harga solar yang ditawarkan (5), kemudahan pemesanan es (7), kemudahan mendapatkan air bersih (12), petugas pelabuhan memberikan penyuluhan secara rutin (16), dan pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar) (23). Pembelian solar di PPP Sadeng dilakukan dengan mudah oleh nelayan, selain itu petugas SPBN melayani pembelian solar dengan cepat sehingga memperlancar distribusi solar kepada nelayan. Petugas syahbandar memberikan pelayanan yang cukup baik bagi nelayan dalam mendapatkan surat untuk keperluan melaut. Petugas pelabuhan juga memberikan penyuluhan terkait Sosialisasi Perijinan Kapal 10-30 GT di PPP Sadeng, Sosialisasi Life Jacket untuk Nelayan, dan Sosialisasi Ketertiban Penangkapan Ikan di PPP Sadeng.

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) pelayanan kebutuhan melaut nelayan *Gillnet* dan *Handline* dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance And Performance Analysis* Pelayanan Kebutuhan Melaut Nelayan *Gillnet* dan *Handline*

A. Prioritas Utama

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius kepuasan pelayanan kebutuhan melaut nelayan *gillnet* dan *handline* hanya terdapat satu atribut pelayanan yang dinilai cukup penting akan tetapi belum diberikan secara maksimal oleh pihak pelabuhan yaitu ketersediaan jumlah air bersih. Kondisi pompa air bersih di PPP Sadeng yang kecil menyebabkan sering terjadinya keterlambatan proses distribusi air sampai ke pelabuhan. Kondisi ini terjadi saat musim kemarau dan musim puncak. Diharapkan dapat dilakukan perbaikan atau penggantian pompa air pada sumber mata air agar proses distribusi air menuju pelabuhan lebih cepat.

B. Pertahankan Prestasi

Kuadran II menunjukkan bahwa atribut pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi diatas pelabuhan sudah memberikan pelayannya dengan baik. Pada kepuasan nelayan *gillnet* dan *handline* ini kuadran II merupakan kuadran dominan terdapat atribut pelayanan meliputi kemudahan pembelian solar (2), harga solar yang ditawarkan (5), ketersediaan es terpenuhi (6), kemudahan pemesanan es (7), harga es yang ditawarkan (10), kemudahan mendapatkan air bersih (12), fasilitas pompa air dalam kondisi baik (13), sarana penyediaan air bersih dalam kondisi baik (15), pelayanan SIPI (Surat Ijin Penangkapan Ikan) (17), pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar) (18), pelayanan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal) (19) dan kondisi TPI (23).

Pelayanan es di Sadeng dinilai sudah memuaskan karena ketersediaan es terpenuhi, pemesanan es dilakukan dengan mudah dan harga es juga cukup terjangkau. Kepengurusan surat ijin kegiatan penangkapan seperti SIPI, SIB, STBLKK dari syahbandar di pelabuhan dilayani secara cepat. Selain itu, kondisi TPI di Sadeng sudah baik, memudahkan proses pendaratan hasil tangkapan dan memudahkan proses lelang hasil tangkapan oleh nelayan.

C. Prioritas Rendah

Kuadran III menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki prioritas rendah dan kinerja pelayannya masih tergolong rendah. Atribut pada kuadran III ini meliputi kondisi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (4), kecepatan petugas dalam melayani pemesanan es (8), kondisi gudang penyimpanan es (9), kondisi MCK dalam kondisi baik (14), kolam pelabuhan dengan lebar dan kedalaman yang cukup dan memudahkan kegiatan (21) dan kondisi dermaga memadai untuk proses tambat labuh kapal (22). Pada kuadran ini perlu dilakukan perbaikan terhadap kondisi SPBN untuk memperlancar distribusi solar. Kondisi gudang penyimpanan es perlu diperbaiki agar nelayan dapat menggunakannya untuk menyimpan perbekalan es.

D. Berlebih

Kuadran IV menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi dalam pelaksanaannya pihak pelabuhan telah melaksanakan dengan baik. Atribut pada kuadran ini adalah petugas pelabuhan memberikan penyuluhan secara rutin (16). Nelayan *gillnet* dan *purse seine* merasa puas terhadap penyuluhan yang diberikan petugas pelabuhan. Penyuluhan diberikan saat adanya kebijakan-kebijakan baru dari pemerintah pusat maupun pemerintah pusat.

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang di PPP Sadeng kondisinya baik, akan tetapi ada beberapa yang tidak digunakan seperti pabrik es dan *docking*;
2. Tingkat kepuasan nelayan *purse seine* terhadap pelayanan kebutuhan melaut di PPP Sadeng didapatkan hasil dari perhitungan CSI masing-masing atribut pelayanan yaitu pelayanan kebutuhan solar 61,6% (cukup puas), kebutuhan es 63% (cukup puas), kebutuhan air bersih 56% (cukup puas), pelayanan fasilitas 56,8% (cukup puas).
3. Tingkat kepuasan nelayan *gillnet* dan *purse seine* terhadap pelayanan kebutuhan melaut di PPP Sadeng didapatkan hasil dari perhitungan CSI masing-masing atribut pelayanan yaitu pelayanan kebutuhan solar 66,2% (puas), kebutuhan es 67% (cukup puas), kebutuhan air bersih 65,4% (cukup puas), pelayanan fasilitas 66% (puas).

Saran

Saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Perlu adanya perbaikan pada SPBN di PPP Sadeng untuk memperlancar kegiatan distribusi solar kepada nelayan;
2. Perlu adanya perbaikan dan peningkatan ruang kerja yang layak bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya perbaikan tersebut nilai kepuasan pelanggan mencapai optimum.



DAFTAR PUSTAKA

- Mulyani, ES. 2006. Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Bogor. [SKRIPSI]. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Nanajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Nawawi, H. 2012. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurlinda, R.A. 2013. Pengaruh *Customer Satisfaction Strategy* Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. Forum Ilmiah. 2(10).
- Nurhayatin, O T., Mudzakir A K dan B A Wibowo. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. *Journal Of Fisheries Resources Utilization Management And Technology*. 1(5) : 19-27.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta. Rineka Cipta.