



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP FASILITAS
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) BRONDONG, LAMONGAN**

Analysis of satisfaction level fishermen port facilities in PPN Brondong, Lamongan

Richmalia Alfiana, Dian Wijayanto, Bogi Budi Jayanto

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

ABSTRAK

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brondong merupakan salah satu pelabuhan perikanan tipe B yang ada di Indonesia. Dalam mendukung operasional penangkapan ikan, PPN Brondong memiliki peranan penting dalam pelayanan penyediaan kebutuhan melaut. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2016 di PPN Brondong, Lamongan Jawa Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang bersifat studi kasus. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut (solar, air bersih, es dan fasilitas jasa) di PPN Brondong. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengolahan dan analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*. Responden yang dipilih dalam penelitian ini berjumlah 82 nelayan yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang di PPN Brondong kondisinya baik. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan solar 75,44% (puas), kebutuhan es 73,70% (puas), kebutuhan air bersih 70,01% (puas), pelayanan fasilitas dan jasa 71,33% (puas). Artinya nelayan puas dengan pelayanan di PPN Brondong

Kata Kunci : PPN Brondong, *Customer Satisfaction Indeks, Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Archipelago Fishing Port of Brondong is one of the fishing ports of type B in Indonesia. PPN Brondong have an important role in fishing operation. This research was conducted in December 2016 in PPN Brondong, Lamongan, East Java. This research used descriptive method and case study. The purpose of this study was to analysed the level of satisfaction with service provision needs of fishermen (diesel fuel, ice, fresh water, facilities and services) in PPN Brondong. This research used primary and secondary data. This research used the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance and Performance Analysis (IPA) as the analysis methods. Respondents were selected in this study amounted of 82 fishermen were obtained by using the formula of Slovin. The results showed that main, functional, and support facilities in Brondong Fishing Port in a good condition. The fishermen satisfaction level of diesel fuel supply 75,44% (satisfied), ice supply 73,70% (satisfied), water supply 70,01% (satisfied), facilities and services are 71,33% (satisfied). it means that the fishermen are satisfied with the service of Brondong Fishing Port.

Keywords: PPN Brondong, *Customer Satisfaction Indeks, Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

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 (Nurhayatin *et al*, 2016).

Pengoperasian pelabuhan dapat menghasilkan pendapatan yang besar apabila dikelola secara profesional, baik itu pelabuhan niaga, pelabuhan perikanan, maupun jenis pelabuhan lainnya karena pelabuhan mempunyai fungsi komersial. Pendapatan pelabuhan dapat berupa hasil penjualan jasa-jasa maupun pajak atau retribusi yang dikenakan pada aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya aktivitas pelelangan ikan di pelabuhan perikanan. Pada akhirnya, pelabuhan sangat berkaitan erat dengan lingkungan kotanya karena operasional pelabuhan secara tidak langsung akan menumbuhkan perekonomian kota antara lain dengan semakin berkembangnya pabrik-pabrik industri, transportasi, pertokoan, perbankan bahkan kantor-kantor ekspedisi dan biro-biro konsultan yang ada di lingkungan pelabuhan (Lubis, 2011).

Peningkatan jumlah unit penangkapan di suatu pelabuhan harus disertai dengan berkembangnya fasilitas-fasilitas pelabuhan dan peningkatan terhadap pelayanan kebutuhan melaut. Pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan pada umumnya adalah pelayanan terkait dengan operasional fasilitas, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan. Aktivitas pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan menyediakan kebutuhan pada waktu penangkapan ikan. Pelayanan yang dibutuhkan meliputi berbagai kegiatan pada saat keberangkatan menuju *fishing ground* atau daerah penangkapan ikan, seperti ketersediaan bahan bakar minyak (BBM), air bersih dan es, serta kegiatan pada saat kembali ke fishing base atau pelabuhan, kondisi dermaga, kondisi tempat pelelangan ikan (TPI) dan ketersediaan basket (Diniah *et al*, 2012).

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brondong merupakan pelabuhan tipe B yang ada di Indonesia. Pelabuhan Perikanan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan insfratruktur perikanan dan bagian dari sistem perikanan tangkap. Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong memiliki fasilitas Pelabuhan Perikanan yang tergolong lengkap baik fasilitas dasar maupun fungsionalnya. Hal tersebut terbukti dengan adanya beberapa fasilitas dasar dan fungsional yang sudah berjalan denan baik seperti SPBN dan pabrik es.

Permasalahan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong adalah pelabuhan belum mampu memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan nelayan secara optimal. Kebutuhan nelayan yang sebagian masih langka dan menyebabkan kegiatan operasi penangkapan terhambat. Belum diketahui secara jelas tingkat kepuasan nelayan sebagai pelanggan terhadap pelayanan kebutuhan melaut di PPN Brondong karena belum adanya penelitian, oleh karena itu peneliti tertarik untuk menganalisa seberapa besar tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan melaut di PPN Brondong. Selain dari nelayan, dilakukan juga analisa kepuasan bakul terhadap pelayanan pelabuhan dan kepuasan pegawai terhadap pelabuhan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi fasilitas yang ada di PPN Brondong, dan menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut (es, air bersih dan solar) serta pelayanan fasilitas dan jasa di PPN Brondong.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif pada penelitian ini dilakukan dengan mendiskripsikan fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong. Pemecahan masalah dilakukan berdasarkan data-data yang disajikan dan dianalisis secara sistematis.

Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat data di lapangan secara langsung. Sedangkan wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan nelayan di sekitar PPN Brondong dan pihak instansi yang terkait.

Jumlah nelayan di PPN Brondong yaitu 430 orang. Pengambilan jumlah sampel yang dijadikan responden ditentukan dengan rumus Slovin dalam Sujawarweni (2014) yaitu:

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

Keterangan:

n :Jumlah sampel yang diambil

N :Jumlah seluruh populasi

e :Kesalahan maksimum yang dapat diterima (0.1)

$$n = \frac{430}{1 + 430 (0,1)^2}$$
$$= 82 \text{ responden}$$

Metode analisis data

Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara diolah dengan uji validitas dan reliabilitas. Setelah kuisioner dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya dilakukan pengukuran dengan alat pengukuran kepuasan pelanggan yaitu *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun mendatang. *Customer Satisfaction Indeks (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 (Supranto, 2006).

1. Menghitung *Weighting Factor (WF)*
2. Menghitung *Weighting Scored (WS)*
3. Menghitung *Weighting Total (WT)*
4. Menghitung *Satisfaction Indeks (SI)*

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. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nelayan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fasilitas Pelabuhan Perikanan

Fasilitas Pokok

pokok adalah fasilitas dasar yang diperlukan dalam menunjang kegiatan di suatu pelabuhan. Fasilitas ini berfungsi untuk menjamin keamanan dan kelancaran kapal, baik sewaktu berlayar keluar masuk pelabuhan maupun sewaktu berlabuh di pelabuhan.

Fasilitas pokok yang tersedia di PPN Brondong tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Fasilitas Pokok PPN Brondong

No.	Fasilitas	Volume	Satuan
1	Areal pelabuhan	13,21	m ²
2	Kolam Pelabuhan	23,4	m ²
3	Dermaga sekeliling kolam	525,5	m ²
4	<i>Turap (Revetment)</i>	3.680,2	m
5	Jalan Kompleks	1.500	m

Sumber: PPN Brondong, 2016

Fasilitas Fungsional

Fasilitas fungsional adalah fasilitas yang berfungsi meningkatkan nilai guna dari fasilitas pokok yang dapat menunjang aktifitas di pelabuhan. Fasilitas-fasilitas ini berfungsi sesuai dengan kebutuhan operasional pelabuhan perikanan.

Fasilitas Fungsional yang tersedia di PPN Brondong tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Fasilitas Fungsional PPN Brondong

No.	Fasilitas	Volume	Satuan
1	Tempat pelelangan ikan	920	m ²
2	Kantor adminitrasi	528	m ²
3	Gedung laboratorium bina mutu	117	m ²
4	Kantor satuan kerja pengawas	70	m ²
5	Kantor syahbandar	75	m ²
6	Docking	3.800	m ²
7	Genset dan instalasi	95	KVA
8	Gedung pembinaan, pengolahan, dan pemasaran hasil perikanan	469,9	m ²
9	Rumah pompa solar	27	m ²

Sumber: PPN Brondong, 2016

Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang secara tidak langsung meningkatkan peranan pelabuhan atau masyarakat perikanan untuk mendapatkan kenyamanan melakukan aktifitas di pelabuhan. Fasilitas Penunjang yang tersedia di PPN Brondong tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Fasilitas Penunjang PPN Brondong

No.	Fasilitas	Volume	Satuan
1	Tempat Ibadah	100	m ²
2	Pagar Keliling	380	m ²
3	Mess Operator	250	m ²
4	Rumah Kalabuh	120	m ²
5	Rumah Dinas	170	m ²
6	Kios / Warung	250	m ²

Sumber : PPN Brondong, 2016

Jumlah Kapal Perikanan di PPN Brondong

Jumlah unit armada penangkapan ikan yang terdapat di PPN Brondong pada tahun 2011 hingga tahun 2015 tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Kapal Perikanan di PPN Brondong 2011 – 2015

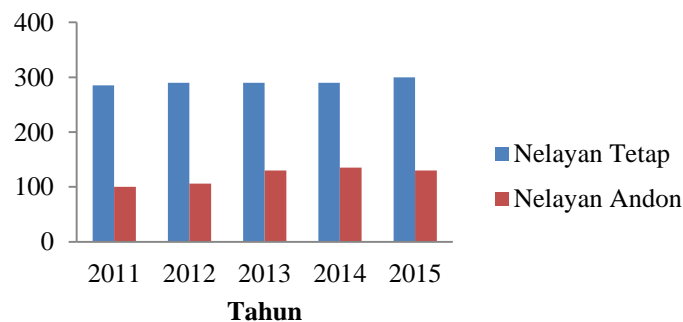
Tahun	Motor Tempel	Jumlah Kapal (unit)				Jumlah
		< 10 GT	11 - 20 GT	21 - 30 GT	> 30 GT	
2011	531	188	6	73	88	886
2012	491	313	8	161	47	1020
2013	583	226	8	155	52	1024
2014	473	156	6	128	35	798
2015	228	256	4	62	43	593

Sumber : PPN Brondong, 2016.

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa unit armada penangkapan ikan yang terdapat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong didominasi oleh kapal menggunakan motor tempel. Hal tersebut dikarenakan nelayan di PPN Brondong banyak yang melakukan penangkapan ikan dengan waktu satu hari (*one day fishing*), dengan *fishing ground* yang tidak terlalu jauh dari garis pantai. Pada tahun 2013 jumlah unit armada penangkapan ikan di PPN Brondong mengalami peningkatan. Kenaikan jumlah unit armada penangkapan ikan tersebut dikarenakan banyaknya unit armada penangkapan ikan pendatang yang berlabuh di PPN Brondong. Pada tahun 2014 dan 2015 jumlah kapal yang berada di PPN Brondong mengalami penurunan. Akan tetapi pada tahun 2015 jenis kapal motor <10 GT mengalami kenaikan sebesar 100 unit, selain itu peningkatan juga terjadi pada jenis kapal > 30 GT yang naik sebesar 8 unit. Penyebab terjadinya penurunan jumlah unit armada penangkapan ikan tiap tahun dapat disebabkan oleh beberapa factor, diantaranya banyak kapal yang mengalami kerusakan dan juga banyak unit armada penangkapan ikan yang tidak berlabuh di PPN Brondong. Unit armada penangkapan ikan yang tidak langsung berlabuh di PPN Brondong tetapi berlabuh di pelabuhan perikanan yang lain. Hal ini dapat terjadi karena *fishing ground* yang jauh dari PPN Brondong dan untuk meminimalkan penggunaan bahan bakar.

Jumlah Nelayan di PPN Brondong

Masyarakat sekitar PPN Brondong mayoritas berprofesi sebagai nelayan. Jumlah nelayan yang terdata di PPN Brondong dari tahun 2011 hingga 2015 mengalami kenaikan tiap tahunnya. Kenaikan jumlah nelayan tetap tidak terlalu signifikan, kenaikan terjadi pada tahun 2012 sebanyak 5 orang, dan tahun 2015 sebanyak 10 orang. Pada tahun 2012 hingga 2014 tidak terjadi kenaikan ataupun penurunan jumlah nelayan tetap. Sedangkan untuk nelayan andon tahun 2011 hingga 2014 mengalami kenaikan. Kenaikan terbesar terjadi pada tahun 2013 yaitu sebanyak 24 orang. Penurunan jumlah nelayan andon terjadi pada tahun 2015 sebanyak 5 orang. Nelayan andon di PPN Brondong jumlahnya cukup banyak, mereka berasal dari Rembang, Tuban dan Lamongan. Penduduk asli Brondong sebagian besar menjadi nelayan, bakul ikan, dan pedagang di kios-kios sekitar PPN Brondong.



Gambar 1. Grafik Jumlah Nelayan di PPN Brondong 2011-2015

Produksi dan Nilai Produksi

Berdasarkan Tabel 5. Dapat dilihat bahwa peningkatan produksi terjadi pada tahun 2011-2014, sedangkan penurunan produksi hanya terjadi pada tahun 2015. Kondisi tersebut juga berbanding lurus dengan nilai produksi dari tahun 2011-2015. Peningkatan jumlah produksi dan nilai produksi terbesar terjadi pada tahun 2014, jumlah produksi meningkat sebesar 13.481.000 kg dan nilai produksi Rp. 220.150.328,-. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya yaitu seperti musim ikan, jumlah operasi penangkapan, dan jumlah kunjungan kapal. Musim yang tidak menentu mengakibatkan nelayan tidak melakukan kegiatan operasi penangkapan yang dapat mempengaruhi jumlah produksi pelabuhan perikanan.

Tabel 5. Produksi dan Nilai Produksi di PPN Brondong Tahun 2011-2015

No	Tahun	Produksi (Kg)	Nilai Produksi (Rp)
1	2011	49.278.000	511.785.120
2	2012	57.763.000	610.997.703
3	2013	58.145.000	643.841.727
4	2014	71.626.000	863.992.055
5	2015	64.812.000	858.383.086
Rata-rata		56.384.100	559.219.920

Sumber: PPN Brondong, 2016

Fasilitas Penyedia BBM

Jumlah kebutuhan logistik BBM di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Tahun 2011 sampai 2015 dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Kebutuhan Logistik BBM di PPN Brondong Tahun 2011-2015.

Tahun	Kebutuhan BBM (liter)		Jumlah
	Perahu Motor Tempel	Kapal Motor	
2011	261,770	15,532,700	15,792,470
2012	213,054	15,532,700	15,780,754
2013	333,863	14,042,700	14,373,563
2014	491,286	13,544,782	13,986,068
2015	434,648	3,669,684	4,127,332

Sumber: PPN Brondong, 2016.

Berdasarkan Tabel 6. total penggunaan BBM pada dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Penggunaan BBM paling sedikit terjadi pada tahun 2015 yaitu 4.127.332 liter. Sedangkan jumlah penggunaan terbanyak terjadi pada tahun 2011 yaitu sebesar 15.792.470 liter. Kebutuhan BBM pada jenis kapal motor berbanding lurus dengan penurunan jumlah penggunaan jumlah BBM di PPN Brondong tiap tahunnya. Akan tetapi pada jenis perahu motor tempel penggunaan BBM mengalami fluktuasi, yaitu peningkatan terjadi pada tahun 2013 sebesar 120.809 liter, dan tahun 2014 sebesar 157.423 liter. Sedangkan penurunan penggunaan BBM terjadi pada tahun 2012 sebesar 48.716 liter, dan tahun 2015 sebesar 15.362 liter. Peningkatan dan penurunan BBM dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu jumlah kapal yang berlabuh dan trip penangkapan.

Fasilitas Penyedia Air Bersih

Jumlah kebutuhan logistik Air Bersih di PPN Brondong pada Tahun 2011 sampai 2015 tersaji pada Tabel 7.

Tabel 7. Kebutuhan Logistik Air Bersih di PPN Brondong Tahun 2011-2015

Tahun	Kebutuhan Air (Liter)
2011	3,185,600
2012	3,160,420
2013	3,266,230
2014	2,817,450
2015	1,396,370

Sumber: PPN Brondong , 2016.

Berdasarkan Tabel 7. kebutuhan air bersih di PPN Brondong dari tahun 2011 hingga 2015 mengalami fluktuasi. Peningkatan penggunaan air bersih hanya terjadi pada tahun 2013 yaitu sebesar 105.810 liter. Sedangkan penurunan terjadi pada tahun 2012 sebesar 25,18 liter, tahun 2014 sebesar 448.780 liter, dan penurunan terbesar terjadi pada tahun 2015 yaitu 1.421.080 liter. Kondisi tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu fluktuasi jumlah armada yang merapat di PPN Brondong. Seperti contoh pada tahun 2013 jumlah armada mengalami peningkatan berbanding lurus dengan kebutuhan air yang meningkat pada tahun 2013.

Fasilitas Penyedia Es

Pemenuhan kebutuhan perbekalan es balok di PPN Brondong dilakukan oleh dua perusahaan yaitu perusahaan swasta pabrik es yang berada di daerah PPN Brondong. Kapasitas produksi masing-masing pabrik es adalah 1.000 balok es per harinya. Harga es yang ditawarkan oleh nelayan adalah Rp. 17.000,00 per baloknya. Jumlah kebutuhan logistik es di PPN Brondong pada Tahun 2011 sampai 2015 tersaji pada Tabel 8.

Tabel 8. Kebutuhan Logistik Es di PPN Brondong Tahun 2011-2015

Tahun	Kebutuhan Es (balok)	Kebutuhan Es (Kg)
2011	171,527	8,126,350
2012	184,491	9,324,550
2013	259,657	12,782,825
2014	225,902	11,345,100
2015	122,233	6,311,663

Sumber: PPN Brondong, 2016.

Berdasarkan Tabel 8. kebutuhan es di PPN Brondong dari tahun 2011 hingga 2015 mengalami fluktuasi. Peningkatan penggunaan es terjadi pada tahun 2012 sebesar 12.964 balok atau 1.198200 kg, serta tahun 2013 sebesar 75.166 balok atau 3.458.275 kg. Sedangkan penurunan terjadi pada tahun 2014 sebesar 33.755 balok atau 1.437.725 kg, dan penurunan terbesar terjadi pada tahun 2015 yaitu 103.669 balok atau 5.033.437 kg. Peningkatan dan penurunan penggunaan es disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu fluktuasi jumlah armada yang merapat di PPN Brondong. Seperti contoh pada tahun 2013 jumlah armada mengalami peningkatan berbanding lurus dengan kebutuhan es yang meningkat pada tahun 2013.

Analisis Data

Uji Validitas

Hasil uji validitas pertanyaan tentang tingkat kinerja kepuasan nelayan di PPN Brondong, tersaji pada Tabel 9. Uji Selanjutnya dapat dilihat pada Lanjutan Tabel 17.

Tabel 9. Uji Validitas Tingkat Kinerja Kepuasan Nelayan

Variabel/Item	r hitung	r tabel	Nilai Probabilitas	Kesimpulan
Pelayanan Solar				
Item no 1.1	0,527	0,2746	0,05	Valid
Item no 1.2	0,510	0,2746	0,05	Valid
Item no 1.3	0,355	0,2746	0,05	Valid
Item no 1.4	0,284	0,2746	0,05	Valid
Item no 1.5	0,445	0,2746	0,05	Valid
Pelayanan Es				
Item no 2.1	0,496	0,2746	0,05	Valid
Item no 2.2	0,382	0,2746	0,05	Valid
Item no 2.3	0,536	0,2746	0,05	Valid
Item no 2.4	0,434	0,2746	0,05	Valid
Item no 2.5	0,524	0,2746	0,05	Valid
Pelayanan Air Bersih				
Item no 3.1	0,542	0,2746	0,05	Valid
Item no 3.2	0,543	0,2746	0,05	Valid
Item no 3.3	0,504	0,2746	0,05	Valid
Item no 3.4	0,357	0,2746	0,05	Valid
Item no 3.5	0,339	0,2746	0,05	Valid
Pelayanan Fasilitas Pelabuhan				
Item no 4.1	0,491	0,2746	0,05	Valid
Item no 4.2	0,477	0,2746	0,05	Valid
Item no 4.3	0,508	0,2746	0,05	Valid
Item no 4.4	0,498	0,2746	0,05	Valid
Item no 4.5	0,479	0,2746	0,05	Valid
Item no 4.6	0,292	0,2746	0,05	Valid
Item no 4.7	0,295	0,2746	0,05	Valid
Item no 4.8	0,329	0,2746	0,05	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Hasil uji validitas tingkat kinerja pelayanan pelabuhan terhadap 82 responden nelayan terdiri dari 23 item pertanyaan dinyatakan valid. Hasil r hitung pada masing-masing item nilainya lebih dari r tabel 0,2746. Atribut pertanyaan yang diberikan pada kuisioner nelayan ini terdiri dari 23 item dengan masing-masing 5 item tentang pelayanan solar, 5 pertanyaan pelayanan es, 5 pertanyaan pelayanan air bersih dan 8 pertanyaan tentang pelayanan fasilitas pelabuhan.

Hasil uji validitas pertanyaan tentang tingkat kepentingan pelayanan nelayan di PPN Brondong, tersaji pada Tabel 10.

Tabel 10. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Kepuasan Nelayan

Variabel/Item	r hitung	r tabel	Nilai Probabilitas	Kesimpulan
Pelayanan Solar				
Item no 1.1	0,484	0,2746	0,10	Valid
Item no 1.2	0,487	0,2746	0,10	Valid
Item no 1.3	0,491	0,2746	0,10	Valid
Item no 1.4	0,321	0,2746	0,10	Valid
Item no 1.5	0,571	0,2746	0,10	Valid
Pelayanan Es				
Item no 2.1	0,506	0,2746	0,10	Valid
Item no 2.2	0,505	0,2746	0,10	Valid
Item no 2.3	0,501	0,2746	0,10	Valid
Item no 2.4	0,579	0,2746	0,10	Valid
Item no 2.5	0,389	0,2746	0,10	Valid
Pelayanan Air Bersih				
Item no 3.1	0,608	0,2746	0,10	Valid
Item no 3.2	0,567	0,2746	0,10	Valid
Item no 3.3	0,433	0,2746	0,10	Valid
Item no 3.4	0,407	0,2746	0,10	Valid
Item no 3.5	0,447	0,2746	0,10	Valid
Pelayanan Fasilitas Pelabuhan				
Item no 4.1	0,564	0,2746	0,10	Valid
Item no 4.2	0,477	0,2746	0,10	Valid
Item no 4.3	0,489	0,2746	0,10	Valid
Item no 4.4	0,511	0,2746	0,10	Valid
Item no 4.5	0,456	0,2746	0,10	Valid
Item no 4.6	0,303	0,2746	0,10	Valid
Item no 4.7	0,329	0,2746	0,10	Valid
Item no 4.8	0,423	0,2746	0,10	Valid

Sumber : Penelitian, 2016

Dari uji validitas tingkat kepentingan pelayanan kepuasan nelayan terhadap 82 responden nelayan, keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Nilai r tabel pada kuisioner tingkat kinerja pelayanan nelayan sebesar 0,2746 dengan jumlah 82 reponden dan 23 item pertanyaan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi pertanyaan atau variabel penelitian. Tingkat reabilitas suatu konstruk atau variabel peneltian dapat dilihat dari hasil statistik. *Alfha Cronbach* suatu variabel dikatakan dengan dengan angka 1 maka semakin baik instrumen yang diujikan. Hasil perhitungan reliabilitas dengan SPSS disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelayanan

Variabel	<i>Alfha Cronbach</i>	N of Items	Kesimpulan
Tingkat Kinerja			
Nelayan	0,797	23	Reliabel
Tingkat Kepentingan			
Nelayan	0,837	23	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji reliabilitas variabel tingkat kinerja dan tingkat kepentingan nelayan dari 82 responden memiliki nilai *Alfha Cronbach* > 0,797 atau mendekati 1, untuk Tingkat kinerja dan kesimpulan Reliabel. Sedangkan uji reliabilitas variabel tingkat kepentingan dari 82 responden memiliki nilai *Alfha Cronbach* > 0,837 atau mendekati 1.

Customer Satisfication Indeks (CSI)

Analisis *Customer Satisfication Indeks* (CSI) dapat disimpulkan untuk mengukur besarnya tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut seperti solar, air bersih, dan es dapat digunakan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 82 responden nelayan yang mendapatkan pelayanan pelabuhan untuk melaut berupa kebutuhan solar, es, air bersih dan jasa fasilitas pelabuhan didapatkan hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan yang tersaji pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Kebutuhan Solar

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata tingkat kepentingan	WF (%)	Rata-Rata tingkat kinerja	WS
1.1	Ketersediaan jumlah solar	4,54	21,29	3,80	0,81
1.2	Kemudahan pembelian solar	4,21	19,75	3,86	0,76
1.3	Pengetahuan petugas dalam melayani pembelian solar	4,26	19,98	3,77	0,75
1.4	Kondisi SPBN	3,88	118,20	3,74	0,68
1.5	Harga solar yang ditawarkan	4,43	20,78	3,69	0,77
Total		21,32	100	18,86	3,77

Indeks Kepuasan Pelanggan = $(3,77 : 5) \times 100\% = 75,44\%$

Keterangan : WF : *Weighting Factors*

WS : *Weighting Scores*

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan terhadap kebutuhan solar diperoleh sebesar 75,44 %. Hal ini disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan solar di PPN Brondong karena nilai tersebut berada pada selang 0,66 – 0,80. Indeks kepuasan tersebut dinyatakan puas, namun ada atribut yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja rendah yaitu sebesar 3,77 pada atribut kondisi SPBN (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan). Kondisi SPBN di PPN Brondong saat ini sudah diperbarui menjadi lebih baik.

Tabel 13. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Kebutuhan Es.

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata tingkat kepentingan	WF (%)	Rata-Rata tingkat kinerja	WS
2.1	Ketersedian jumlah es	3,99	19,36	3,77	0,73
2.2	Kemudahan pemesanan es	4,12	19,99	3,66	0,73
2.3	Pengetahuan petugas dalam melayani pemesanan es	4,38	21,25	3,66	0,78
2.4	Kondisi gudang penyimpanan es	4,12	19,99	3,63	0,73
2.5	Harga es yang ditawarkan	4,0	19,41	3,71	0,72
Total		20,61	100	18,43	3,69

Indeks Kepuasan Pelanggan = $(3,69 : 5) 100\% = 73,70\%$

Keterangan : WF : *Weighting Factors*

WS : *Weighting Scores*

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan didapatkan hasil tingkat kepuasan nelayan terhadap kebutuhan es diperoleh sebesar 73,70 %. Hal ini disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan es di PPN Brondong, karena nilai tersebut berada pada selang 0,66-0,80. Keseluruhan atribut pelayanan es di PPN Brondong dinilai memuaskan nelayan dari ketersediaan jumlah es. Kondisi pabrik es yang ada di PPN Brondong saat ini sudah baik dan dapat memenuhi kebutuhan nelayan yang bersandar di pelabuhan.

Tabel 14. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Kebutuhan Air Bersih.

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata tingkat kepentingan	WF (%)	Rata-Rata tingkat kinerja	WS
3.1	Ketersedian jumlah air bersih	4,2	20,19	3,69	0,75
3.2	Kemudahan mendapatkan air bersih	3,96	19,04	3,94	0,75
3.3	Fasilitas pompa air dalam kondisi baik	4,39	21,11	3,77	0,80
3.4	Harga air yang ditawarkan	4,07	19,57	2,66	0,52
3.5	Kapasitas sarana penyediaan air bersih	4,18	20,10	3,43	0,69
Total		20,8	100	17,49	3,50

Indeks Kepuasan Pelanggan = $(3,50 : 5) \times 100\% = 70,01\%$

Keterangan : WF : *Weighting Factors*

WS : *Weighting Scores*

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

sebesar 70,01 %, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nelayan merasa puas terhadap pelayanan penyediaan air bersih di PPN Brondong karena nilai terdapat pada selang 0,66-0,80. Indeks kepuasan tersebut dinyatakan puas, namun ada atribut yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja rendah yaitu sebesar 2,66 pada atribut harga air yang ditawarkan. Harga yang ditawarkan mungkin bagi nelayan cukup mahal. Kapasitas sarana penyediaan air bersih dan ketersediaan jumlah air bersih di tempatkan berupa bak air yang terdapat di pelabuhan berkapasitas 200 m³, ketersediaan yang berada di pelabuhan 1000 m³. Fasilitas kebutuhan air bersih tersebut mampu membantu kebutuhan bagi kapal-kapal nelayan yang akan melaut.

Tabel 15. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Fasilitas dan Jasa.

No	Atribut Pelayanan	Rata-rata tingkat kepentingan	WF (%)	Rata-Rata tingkat kinerja	WS
4.1	Penyuluhan rutin dari pelabuhan	4.12	12,39	3,66	0,45
4.2	Pelayanan SIPI (Surat Ijin Penangkapan Ikan)	3.93	11.82	3,80	0,45
4.3	Pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar)	4.01	12.06	3,66	0,44
4.4	Pelayanan STBLKK (Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal)	4.10	12.33	3,71	0,46
4.5	Pelayanan SLO (Surat Laik Operasional)	4,35	13.08	3,74	0,49
4.6	Kondisi kolam pelabuhan	4,26	12.81	3,29	0,42
4.7	Kondisi dermaga pelabuhan	4,38	13.17	3,17	0,42
4.8	Kondisi Alur Pelayaran baik	4,1	12.36	3,54	0,44
Total		33,26	100	28.57	3,57

Indeks Kepuasan Pelanggan = $(3,57 : 5) \times 100\% = 71,33\%$

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan atau nelayan terhadap kebutuhan air bersih di PPN sebesar 71,33% nilai ini menunjukkan bahwa keseluruhan nelayan merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas pelabuhan. Namun ada beberapa atribut yang memiliki nilai rata-rata kinerja cukup baik karena kondisi PPN Brondong cukup baik responden menyatakan bahwa kinerja pada fasilitas pelayanan dan jasa cukup memuaskan maka dari itu rata-rata untuk kinerja PPN Brondong cukup puas dan puas.

Importance Performance Analysis (IPA)

Setiap atribut pelayanan memiliki rata-rata kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Tingkat kepentingan perlu diukur dengan mengetahui atribut-atribut yang dianggap paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Melalui konsep tingkat kepentingan, pihak pelabuhan dan perusahaan yang menyediakan kebutuhan solar, air bersih dan air dapat lebih memahami persepsi para pelanggannya serta selanjutnya dapat mengetahui harapan-harapan dari para pengguna. Rata-rata kepentingan dan kinerja PPN Brondong nelayan sebagai pengguna tersaji pada Tabel 24. Rata-rata selanjutnya dapat dilihat di Lanjutan Tabel 24.

Tabel 24. Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kepuasan Nelayan.

NO	Jenis Atribut	Atribut	Rata-Rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja
Kebutuhan Solar				
1		Ketersediaan jumlah solar	4,54	3,80
2		Kemudahan pembelian solar	4,21	3,86
3		Pengetahuan petugas dalam melayani pembelian solar	4,26	3,77
4		Kondisi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN)	3,88	3,74
5		Harga solar yang ditawarkan	4,43	3,69
Kebutuhan Es				
6		Ketersediaan es terpenuhi	3,99	3,77
7		Kemudahan pemesanan es	4,12	3,66
8		Pengetahuan petugas dalam melayani pemesanan es	4,38	3,66
9		Kondisi gudang penyimpanan es	4,12	3,63
10		Harga es yang ditawarkan	4,00	3,71
Kebutuhan Air Bersih				
11		Ketersediaan jumlah air bersih	4,20	3,69
12		Kemudahan mendapatkan air bersih	3,96	3,94
13		Ketersediaan fasilitas untuk penyaluran air bersih	4,39	3,77

14	Harga air yang di tawarkan	4,07	2,66
15	Kapasitas Sarana Penyediaan Air Bersih	4,18	3,43
Jasa dan Fasilitas Pelabuhan			
16	Pelayanan SIPI (Surat Ijin Penangkapan Ikan)	4,12	3,66
17	Petugas pelabuhan memberikan penyuluhan secara rutin	3,93	3,80
18	Pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar)	4,01	3,66
19	Pelayanan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal)	4,1	3,71
	Pelayanan SLO	4,35	3,74
21	Kolam pelabuhan dengan lebar dan kedalaman yang cukup dan memudahkan kegiatan	4,26	3,29
22	Kondisi dermaga memadai untuk proses tambat labuh kapal	4,38	3,17
	Kondisi Alur pelayaran baik	4,11	3,54
Total		95,99	83,35
Rata-Rata		4,17	3,62

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2016

Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance And Performance Analysis* Kepuasan Nelayan

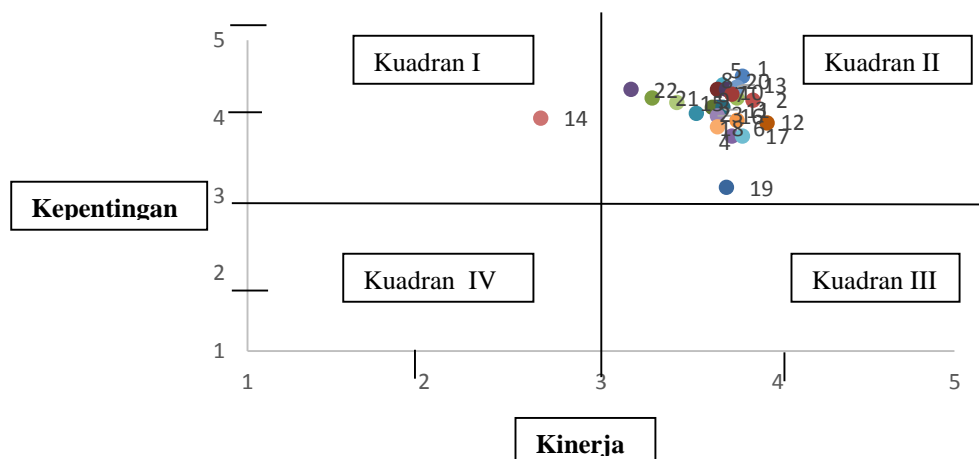
Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius tingkat kepentingan dan kinerja terhadap pelayanan PPN Brondong, dapat dibagi menjadi 4 bagian antara lain sebagai berikut:

A. Prioritas Utama

Pada Kuadran I terdapat 1 atribut, yaitu Harga air yang ditawarkan cukup murah. Atribut tersebut dianggap penting bagi nelayan, namun pihak pelabuhan belum melaksanakannya dengan maksimal. Diperlukan dukungan dalam penyediaan air bersih Pihak pelabuhan maupun pihak swasta sebagai penyedia pelayanan air bersih diharapkan dapat meningkatkan pelayanannya agar nelayan sebagai pengguna bisa merasa nyaman dan memudahkan kegiatan perikanan di PPN Brondong.

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 gambar terlihat beberapa atribut yang ada pada kuadran II. Atribut pada kuadran II meliputi ketersediaan jumlah solar (1), kemudahan pembelian solar (2), Pengetahuan petugas dalam melayani pembelian solar (3), Kondisi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (4), harga solar yang ditawarkan (5), Ketersediaan es terpenuhi (6), kemudahan pemesanan (7), Pengetahuan petugas dalam melayani pemesanan es (8), kondisi gudang penyimpanan es (9), Harga es yang ditawarkan (10), Ketersediaan jumlah air bersih (11), Kemudahan mendapatkan air bersih (12), fasilitas pompa air dalam kondisi baik (13), kapasitas sarana penyediaan air bersih (15), Petugas pelabuhan memberikan penyuluhan secara rutin (16), pelayanan SIPI (Surat Ijin Penangkapan Ikan) (17), pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar) (18), pelayanan SIB (Surat Ijin Berlayar) (19), pelayanan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal) (20), Kolam pelabuhan dengan lebar dan kedalaman yang cukup dan memudahkan kegiatan (21), Kondisi dermaga memadai untuk proses tambat labuh kapal (22), Kondisi Tempat Pelelangan Ikan (TPI) memudahkan kegiatan lelang (23), Atribut-atribut diatas dianggap sudah dilaksanakan dengan baik oleh pelabuhan, nelayan sebagai pengguna merasa puas maka pelayanannya harus dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya.



C. Berlebih

Kuadran IV menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi dalam pelaksanaannya pihak pelabuhan telah melaksanakan dengan baik. Walaupun tingkat kepentingannya rendah dan tingkat kinerjanya tinggi, kinerja pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya. Prioritas Rendah

D. 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, atribut pada kuadran III ini perlu ditingkatkan kinerjanya agar memperlancar kegiatan nelayan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang di PPN Brondong terbilang lengkap dan kondisinya baik, diantaranya yaitu kondisi pabrk es yang dapat memenuhi kebutuhan nelayan di PPN Brondong. Selain itu terdapat pembaharuan seperti SPBN pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM);
2. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan melaut di PPN Brondong didapatkan hasil dari perhitungan CSI masing-masing atribut pelayanan yaitu pelayanan kebutuhan solar 75,45% (puas), kebutuhan es 69,72 % (puas), kebutuhan air bersih 70,03 % (puas), serta pelayanan fasilitas dan jasa 70,21 % (puas) nilai ini menunjukkan bahwa keseluruhan nelayan merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas pelabuhan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Pengukuran kepuasan nelayan hendaknya dilakukan secara kontinyu dan berkala, menginginkan survei ini bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja PPN Brondong dalam memberikan pelayanan penyediaan kebutuhan melaut, terutama kebutuhan solar, es dan air bersih.
2. Sebagai pihak penyedia jasa pihak PPN Brondong harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan agar nilai kepuasan nelayan mencapai optimum.

DAFTAR PUSTAKA

- Atharis, Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus Sumatera Barat .[Skripsi]. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor. Bogor:
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2005. Petunjuk Teknis Penangkapan Ikan Ramah Lingkungan. Departemen Kelautan dan Perikanan. Jakarta.
- Diniah., Mochammad, P S dan Dede S. 2012. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Terhadap Kebutuhan Operasi Penangkapan Ikan. Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan Dan Perikanan. 2(1) : 41-49. Universitas Diponegoro. Semarang
- Lubis, E. 2011. Pengantar Pelabuhan Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. IPB. Bogor.
- 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. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Profil PPN Brondong Tahun 2013. Data Statistik PPN Brondong Tahun 2014
- Sujawarweni, W. 2014. SPSS Untuk Penelitian. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.