



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN, BAKUL DAN PENGOLAH IKAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN TPI BANYUTOWO, KABUPATEN PATI, JAWA TENGAH

Analysis Satisfaction Level of Fisherman, Fishmonger, and Fish Processor for Service Performance of Banyutowo Fishing Port, Pati Regency, Central Java

Fitriani, Bambang Argo Wibowo*), Abdul Kohar Mudzakir

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Departemen Perikanan Tangkap,
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah – 50275, Telp/Fax. +6224 7474698
(email: fitriantia50@gmail.com)

ABSTRAK

TPI Banyutowo merupakan TPI yang aktif dalam kegiatan lelang dari proses bongkar muat hasil tangkapan ikan hingga memberikan pelayanan bagi peserta lelang yang selama ini diberikan kepada nelayan, bakul dan pengolah ikan sesuai dengan kebutuhan. Pada tahun 2017 dengan jumlah produksi 530 ton. Selama ini pelayanan jasa mengenai tingkat kepuasan peserta lelang dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan penyediaan pelayanan. Analisis tingkat kepuasan peserta lelang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan TPI. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan yang telah memenuhi unsur pengukuran kepuasan kinerja pelayanan, menganalisis atribut pelayanan jasa apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta lelang, menganalisis tingkat kepuasan peserta lelang terhadap kinerja pelayanan dan menganalisis persepsi peserta lelang terhadap kualitas dan kepentingan kinerja pelayanan di TPI Banyutowo Kabupaten Pati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden 80 orang. CSI, IPA dan Gap digunakan untuk pengukuran kepuasan. Hasil yang diperoleh memiliki nilai CSI sebesar 63,11% yang artinya peserta lelang cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, ada 7 unsur yang dinilai sudah memenuhi kepuasan peserta lelang. Atribut yang perlu diperbaiki dalam analisis IPA yaitu keamanan TPI, pemahaman pegawai untuk memenuhi kebutuhan lelang, kemampuan pegawai untuk menerima saran dan keluhan peserta lelang, kebersihan lantai pelelangan dan ketersediaan fasilitas sanitasi. Pelayanan jasa TPI Banyutowo menurut persepsi peserta lelang memiliki kualitas yang rendah dengan nilai Gap -1,10.

Kata Kunci: TPI Banyutowo; kinerja; pelayanan; kepuasan.

ABSTRACT

Banyutowo Fishing Port is an active fishing port in auction activities from the loading and unloading process of fish catches to provide services for auction participants until now is given to fishermen, fishmonger and fish processors as auction participants that needed. In 2017 with a production amount of 530 tons. Satisfaction level of auction participants can be used as a reference in the development of service provision. Therefore, satisfaction level analysis of auction participants should be done as an effort to improve the quality of fishing port service. The purpose of this research is to analyze the service that has fulfilled the measurement element of service performance satisfaction, analyze the attributes of service which can influence the satisfaction level of auction participants, analyze the satisfaction level of auction participants for the service performance and analyze the perception of auction participants for the quality and the importance of service performance in Banyutowo Fishing Port, Pati Regency. The method that used in this research is descriptive method. Sampling using purposive sampling method with the number of respondents 80 people. CSI, IPA and Gap are used to measurement of satisfaction. The result that obtained has 63,11% of CSI, which means that auction participants are quite satisfied with the services provided, there are 7 elements which are considered have fulfilled the satisfaction of the auction participants. The attributes that need to be improved in analyzing IPA are fishing port security, employee understanding to comply the auction's need, the employee's ability to receive suggestions and complaints by the auction participants, cleanliness of the auction floor and availability of sanitation facilities. The services of Banyutowo Fishing Port according to the auction participants' perception have low quality with Gap value about -1,10.

Keywords: Banyutowo Fishing Port; performance; service; satisfaction.

*) Penulis penanggungjawab

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Pati merupakan Kabupaten yang terkenal dengan semboyan Pati BUMI MINA TANI. Selain hasil pertanian, Kabupaten Pati juga memiliki hasil sumberdaya perikanan. Kabupaten Pati memiliki tujuh pelabuhan perikanan, salah satunya adalah Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Banyutowo. Pelabuhan Perikanan memiliki peran penting dalam penggerak ekonomi perikanan. Aktivitas-aktivitas perikanan tangkap seperti bongkar muat hasil perikanan, pendaratan hasil tangkapan, dan penanganan hasil tangkapan akan lebih mudah dengan adanya suatu pelabuhan perikanan. Penyediaan fasilitas dan pemberian pelayanan yang terbaik bagi pengguna pelabuhan perikanan perlu diperhatikan sehingga dapat memberikan kebutuhan pengguna dengan baik dan optimal. Menurut Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati (2017), pada tahun 2017 Kabupaten Pati memiliki hasil produksi perikanan tangkap sebesar 33.456 ton. TPI Banyutowo merupakan TPI yang memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Kabupaten setelah TPI Bajumulyo. Produksi perikanan tangkap di TPI Bajumulyo sebesar 32.478 ton sedangkan pada TPI Banyutowo sebesar 530 ton.

Tempat Pelelangan Ikan (TPI) merupakan salah satu fasilitas fungsional di Pelabuhan Perikanan yang dapat menjadi penggerak perekonomian yang dapat meningkatkan usaha dan kesejahteraan nelayan, salah satunya TPI Banyutowo. Kegiatan lelang yang dilaksanakan oleh TPI bertujuan untuk menghidupkan usaha nelayan. Menurut sejarahnya pelelangan ikan telah dikenal sejak tahun 1922, didirikan dan diselenggarakan oleh koperasi perikanan terutama di Pulau Jawa dengan tujuan untuk melindungi nelayan dari permainan harga, membantu nelayan mendapatkan harga yang layak dan penawaran tinggi sehingga nelayan tidak merasa dirugikan. TPI Banyutowo merupakan TPI yang aktif dalam kegiatan lelang. Menurut Hendrik (2013), TPI memiliki fungsi sebagai tempat mendaratkan ikan, meningkatkan alokasi dana retribusi untuk mensejahterakan masyarakat nelayan.

TPI Banyutowo letaknya strategis untuk melakukan usaha penangkapan ikan karena berhadapan langsung dengan Laut Jawa. TPI Banyutowo memiliki peranan dalam pemasaran hasil tangkapan nelayan dan berperan dalam peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Bentuk pelayanan di TPI Banyutowo berupa pelayanan administrasi, pelayanan pemberian fasilitas yang layak untuk menunjang kegiatan lelang, pelayanan berupa jasa pelelangan untuk hasil tangkapan ikan dari nelayan yang kemudian dijual dan dibeli oleh bakul dan pengolah ikan. Pemberian pelayanan kebutuhan pengguna TPI akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nelayan, bakul dan pengolah ikan. Kepuasan nelayan, bakul dan pengolah ikan penting dalam menunjang kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan, yang dalam hal ini merupakan kinerja pelayanan TPI. Pengukuran kepuasan peserta lelang (nelayan, bakul dan pengolah ikan) penting dilakukan karena hal tersebut dapat memberikan informasi mengenai besarnya nilai kinerja pelayanan jasa yang telah diberikan oleh TPI untuk menciptakan persepsi yang baik bagi peserta lelang dan menarik perhatian peserta lelang baru untuk ikut dalam kegiatan pelelangan di TPI tersebut.

Penelitian ini melakukan kajian dan analisis mengenai tingkat kepuasan peserta lelang seperti nelayan, bakul dan pengolah ikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak TPI Banyutowo Kabupaten Pati sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan TPI yang telah diberikan sehingga pelelangan ikan tetap berjalan secara baik dan optimal.

2. MATERI DAN METODE PENELITIAN

Materi Penelitian

Materi yang digunakan dalam penelitian adalah penilaian kepuasan dan penilaian pelayanan kinerja yang diberikan TPI Banyutowo kepada responden yaitu nelayan alat tangkap cantrang, nelayan alat tangkap jaring *gill net* dan nelayan alat tangkap *trammel net*, bakul besar dan bakul kecil dan pengolah ikan yang mengikuti kegiatan lelang, melalui kuisioner yang berisikan berbagai pertanyaan dan pilihan jawaban sehingga responden dapat memberikan penilaiannya.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif yang dilakukan secara survei. Data yang diperoleh berasal dari pertanyaan yang diajukan kepada responden, kemudian hasil data yang diperoleh akan diolah sehingga mudah dipahami dan disimpulkan.

Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebagai responden merupakan peserta lelang yang mengikuti kegiatan lelang dan merasakan langsung pelayanan dari TPI Banyutowo, Pati yaitu nelayan yang menggunakan jenis alat tangkap *gill net*, *trammel net* dan cantrang sebagai peserta lelang yang melakukan lelang hasil tangkapan dan menerima pembayaran dari lelang di TPI Banyutowo. Selain itu, bakul (besar dan kecil) dan pengolah ikan yang menjadi sampel adalah peserta yang melakukan tawar-menawar hasil tangkapan ikan di TPI Banyutowo. Jumlah populasi sebesar 386 orang. Menurut Sugiyono (2011), pengambilan responden dengan metode Slovin yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel.

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

Keterangan

- n : ukuran sampel/jumlah responden
- N : populasi
- e : presentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Jadi, banyaknya sampel yang dipakai dalam penelitian ini tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1. Pengambilan Sampel

No	Responden	Jumlah Populasi	Presentase (%)	Jumlah Sampel (Orang)
1	Nelayan Cantrang	17	4	3
2	Nelayan <i>Gill net</i>	198	51	41
3	Nelayan <i>Trammel net</i>	72	19	15
4	Bakul	89	23	19
5	Pengolah Ikan	10	3	2
Total		386	100	80

Sumber: Hasil Penelitian, 2018.

Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang akan dilaksanakan dalam penelitian antara lain metode observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan kuisioner yang bersifat tertutup. Jenis data yang dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner dari daftar pertanyaan kepada nelayan, bakul dan pengolah ikan dan hasil wawancara dari beberapa narasumber seperti pengelola TPI Banyutowo. Data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini tersaji dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Data Sekunder dalam Penelitian 2018

No	Data	Sumber	Teknik Pengambilan Data
1.	Keadaan geografis lokasi penelitian	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi
2.	Keadaan umum Banyutowo	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi
3.	Jumlah nelayan di PPI Banyutowo	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi
4.	Profil dan struktur organisasi di PPI Banyutowo	PPI Banyutowo Kab. Pati	Wawancara, instansi
5.	Jumlah bakul ikan di PPI Banyutowo	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi
6.	Jumlah pengolah ikan di PPI Banyutowo	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi
7.	Jumlah armada kapal/perahu di PPI Banyutowo	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi
8.	Jumlah alat tangkap di PPI Banyutowo	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi
9.	Jumlah produksi dan nilai produksi ikan di PPI Banyutowo	DKP Kab. Pati	Wawancara, instansi

Sumber: Hasil Penelitian, 2018.

Analisis Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut

Kuisioner digunakan untuk melakukan penilaian tingkat kepuasan nelayan, bakul dan pengolah ikan terhadap pelayanan kinerja dari TPI Banyutowo Kabupaten Pati. Metode pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual*. Metode *servqual* (*service quality*) merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat manajemen perusahaan gunakan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan berikutnya, karena dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik memiliki beberapa dimensi kualitas pelayanan antara lain:

1. *reability* (keandalan)
2. *responsiveness* (daya tanggap)
3. *assurance* (jaminan)
4. *emphaty* (empati)
5. *tangible* (wujud)

Setiap dimensi dibagi menjadi beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut terdiri dari atribut yang akan menjadi pedoman suatu pertanyaan sebagai bahan penelitian. Kelima dimensi tersebut dapat dihasilkan suatu atribut atau pertanyaan yang dapat diajukan kepada responden sebagai pengguna pelayanan jasa sehingga dapat diketahui penilaian terhadap tingkat kepuasan dan harapan pengguna jasa. Menurut Indrawati (2011), ada beberapa pakar di bidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Ada lima dimensi

pokok kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*) dan wujud (*tangible*).

Pertanyaan-pertanyaan mengenai masing-masing atribut tersebut akan dijadikan suatu kuisioner yang kemudian diberikan kepada responden. Dimensi, indikator dan atribut akan dijelaskan yang tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut

No	Dimensi	Indikator	Atribut
1.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pelayanan • Persyaratan pelayanan • Pembukuan hasil produksi • Kewajaran biaya yang ditetapkan • Kepastian jadwal pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme lelang • Kemudahan administrasi • Sistem pencatatan nilai jual dan produksi • Kesesuaian harga • Ketepatan waktu pelaksanaan lelang • Penataan hasil tangkapan • Penimbangan hasil tangkapan • Pelayanan di kasir
2.	<i>Responsiviness</i> (Daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Kedisiplinan pegawai • Kemampuan pegawai • Keadilan pelayanan • Kecepatan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap juru lelang • Kemampuan pegawai dalam pemberian informasi • Waktu pembayaran nelayan
3.	<i>Assurance</i> (Keyakinan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepastian biaya pelayanan • Keamanan pelayanan • Tanggung jawab pegawai • Kejelasan pegawai pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kejujuran pegawai dalam penarikan retribusi dan pembayaran • Keamanan tempat lelang • Keterampilan pegawai • Pemberian jaminan untuk nelayan • Pemeriksaan hasil tangkapan
4.	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Keramahan pegawai • Kesopanan pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi pegawai dan peserta lelang • Memahami kebutuhan lelang • Menerima saran dan keluhan peserta lelang • Pembinaan dan sosialisasi
5.	<i>Tangible</i> (Wujud)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan dana sosial • Kenyaman lingkungan TPI • Fasilitas TPI 	<ul style="list-style-type: none"> • Dana sosial • Kondisi TPI dan kelengkapan fasilitas • Kebersihan lantai pelelangan • Tersedianya fasilitas sanitasi • Tersedianya fasilitas wadah penampungan • Kondisi kantor administrasi • Tersedianya tempat pembuangan sampah

Sumber: Hasil Penelitian, 2018.

Metode Analisis Data

1. Analisis Costomer Satisfication Index (CSI)

CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan peserta lelang (nelayan, bakul dan pengolah ikan) secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan atribut kualitas jasa yang diukur. Menurut Atharis (2008), tahapan yang harus dilakukan untuk pengukuran *Customer Satisfication Index* (CSI) antara lain:

- *Weight Factor* (WF) dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{RSP}{\sum RSP} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- RSP : Rata-rata skor kepentingan
- $\sum RSP$: Total rata-rata skor kepentingan

- *Weight Score* (WS) dengan rumus sebagai berikut:

$$WS = (RSK \times WF) \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- RSK : Rata-rata skor kinerja

- *Weight Total* (WT) yaitudengan menjumlahkan WS dari semua atribut dari pelayanan yang diberikan.
- *Customer Satisfication Index* (CSI) dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{WT}{L} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan:

WT: *Wight Total*

L : Skala maksimal (jika skala Likert yang digunakan nilai maksimal skalanya adalah 5, maka L=5)

Penentuan indeks kepuasan untuk peserta lelang (nelayan, bakul dan pengolah ikan) yaitu menggunakan kriteria sebagai berikut:

0,00 – 0,34 : tidak puas, jika pelayanan sangat tidak memenuhi kebutuhan peserta lelang.

0,35 – 0,50 : kurang puas, jika pelayanan tidak memenuhi kebutuhan peserta lelang.

0,51 – 0,65 : cukup puas, jika pelayanan cukup memenuhi kebutuhan peserta lelang.

0,66 – 0,80 : puas, jika pelayanan sudah memenuhi kebutuhan peserta lelang.

0,81 – 1,00 : sangat puas, jika pelayanan sangat memenuhi kebutuhan peserta lelang dan telah memenuhi harapan.

2. Analisis *Importane and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta lelang (nelayan, bakul dan pengolah ikan) terhadap kinerja pelayanan jasa dengan mengetahui posisi atribut sesuai dengan tingkat kepentingan. Ada 2 peubah X (tingkat kinerja) dan Y (tingkat kepentingan) dengan menggunakan diagram kartesius yang telah dibagi sesuai dengan masing-masing kuadran dengan dua garis perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y), penilaian dengan metode Likert yaitu 5 tingkatan yang merupakan bobot nilai.

1: Tidak puas

2: Kurang puas

3: Cukup puas

4: Puas

5: Sangat puas

Menurut Supranto (2006), tahap-tahap yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penentuan nilai kinerja dan nilai kepentingan atribut pelayanan
2. Mengisi pada diagram kartesius, sumbu X (mendatar) dengan skor tingkat pelaksanaan atau kinerja sedangkan sumbu Y (tegak) diisi dengan skor tingkat kepentingan. Pengukuran tingkat kesesuaian responden dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

Tki : tingkat kesesuaian responden

Xi : skor rata-rata penilaian kinerja TPI

Yi : skor rata-rata penilaian kepentingan responden

3. Rumus penyederhanaan untuk faktor yang mempengaruhi kepuasan pelaku lelang:

4. Menghitung rata-rata dari rata-rata skor sehingga mengetahui letak batas dua garis berpotongan lurus (X,Y) yaitu dengan rumus:

$$X = \frac{\sum Xi}{i}, Y = \frac{\sum Yi}{i} \dots\dots\dots (6)$$

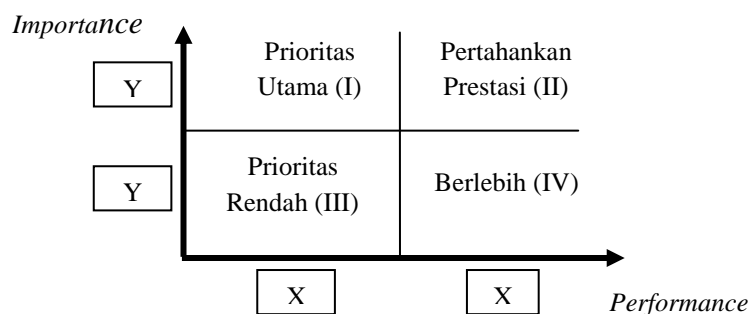
Keterangan:

X : rata-rata dari rata-rata skor tingkat *performance*

Y : rata-rata skor tingkat *importance*

i : banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan pelaku lelang

5. Kemudian membuat diagram kartesius yaitu pada kuadran-kuadran sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram *Importance* dan *Performance Matrix*
Sumber: Supranto, 2006.

Keterangan:

- Kuadran I :Atribut-atribut yang dianggap penting namun pemberian pelayanan belum melaksanakannya sesuai keinginan peserta lelang.
- Kuadran II :Mempertahankan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan oleh pemberi pelayanan.
- Kuadran III :Beberapa atribut yang dianggap kurang penting
- Kuadran IV :Atribut yang dalam pelaksanaannya berlebihan dan dianggap kurang penting namun sangat memuaskan.

3. Kesenjangan (Gap)

Pengukuran Kesenjangan (Gap) digunakan untuk mengetahui setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan. Nilai Gap didapatkan dari selisih rata-rata skor kinerja (RSK) dengan rata-rata skor kepentingan (RSP), rumus Gap sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \text{RSK} - \text{RSP}$$

Keterangan:

RSK : Rata-rata skor kinerja

RSP : Rata-rata skor kepentingan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Pati terletak diantara $110^{\circ} 50'$ - $111^{\circ} 15'$ BT dan $6^{\circ} 25'$ - $7^{\circ} 00'$ LS dengan luas wilayah sebesar $1.491,13 \text{ km}^2$ yang terbagi dalam 21 wilayah. Salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Pati pada bagian paling Utara adalah Kecamatan Dukuhseti memiliki luas wilayah sebesar 8.159 Ha. Kecamatan Dukuhseti memiliki letak geografis diantara $111^{\circ} 01'' 51'$ BT dan $6^{\circ} 27'' 51'$ LS. Kecamatan Dukuhseti merupakan daerah daratan rendah sebagian besar memiliki kontur tanah alluvial. Kecamatan Dukuhseti terdiri dari 12 Desa, 54 Dukuh, 46 RW dan 345 RT. Desa terluas adalah Desa Grogol dengan luas wilayah sebesar 1.257 Ha dan Desa yang terkecil adalah Desa Banyutowo dengan luas wilayah sebesar 115,8 Ha.

Pangkalan Pendaratan Ikan Banyutowo

PPI Banyutowo adalah tempat pangkalan pendaratan ikan yang dimiliki oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati dengan peran untuk meningkatkan dan memajukan aspek produksi hasil tangkapan ikan laut, pengolahan dan pemasaran. Fasilitas yang dimiliki PPI Banyutowo antara lain terdiri dari fasilitas pokok meliputi lahan pelabuhan, dermaga, drainase, jetty, jalan komplek, fasilitas fungsional meliputi TPI, listrik, menara air bersih, instalasi BBM, mercusuar dan fasilitas penunjang meliputi area parker, kamar mandi, pagar keliling, gudang, koperasi.

Profil Peserta Lelang

Peserta lelang terdiri dari nelayan, bakul dan pengolah ikan. Nelayan yang ada di Desa Dukuhseti adalah sebagian dari penduduk asli dan sebagian bukan penduduk asli atau nelayan andon yang berasal dari Jawa Timur, Madura dan Suku Bugis. Nelayan asli Desa Banyutowo adalah nelayan yang menggunakan alat tangkap tradisional seperti *gill net* dan *trammel net*. Bakul ikan adalah seseorang yang membeli hasil tangkapan ikan langsung dari produsen (nelayan) atau melalui TPI dalam jumlah banyak dan selanjutnya dijual kembali. Pengolah ikan yang terdapat di TPI Banyutowo umumnya dikeringkan/asin, pengasapan, dan *fillet*. Rata-rata peserta lelang berasal dari Banyutowo, Pati dan Jepara. Peserta lelang yang mengikuti lelang di TPI Banyutowo rata-rata berusia berkisar 40-50 tahun. Pendidikan terakhir peserta lelang yang mengikuti lelang di TPI Banyutowo rata-rata sampai jenjang Sekolah Dasar.

Analisis Data

1. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20 dengan menguji kuisioner sebanyak 26 soal pertanyaan yang dinyatakan valid dengan menggunakan taraf signifikn 5%. Semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid Karena besarnya nilai r hitung lebih besar dari t tabel sebesar 0,22.

Uji reliabilitas dilakukan setelah data tersebut sudah dikatakan valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20 yang diformula dengan *Cronbach's Alpha*. Kuisioner yang memiliki nilai α lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan reliabel atau diandalkan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini untuk kinerja pegawai TPI sebesar 0,73 sedangkan kepentingan suatu pelayanan jasa di TPI Banyutowo sebesar 0,72 sehingga semua dinyatakan reliabel.

2. Analisis Kepuasan

Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan sebagai pengukuran indeks kepuasan peserta lelang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan jasa yang diberikan TPI Banyutowo. Pengukuran indeks kepuasan penggunaan jasa dilakukan berdasarkan skor-skor yang menjadi nilai kepuasan dan

kepentingan dari atribut yang telah diukur. Nilai perhitungan dari masing-masing atribut tersaji dalam Tabel 4.

Tabel 4. *Customer Satisfaction Index* di TPI Banyutowo

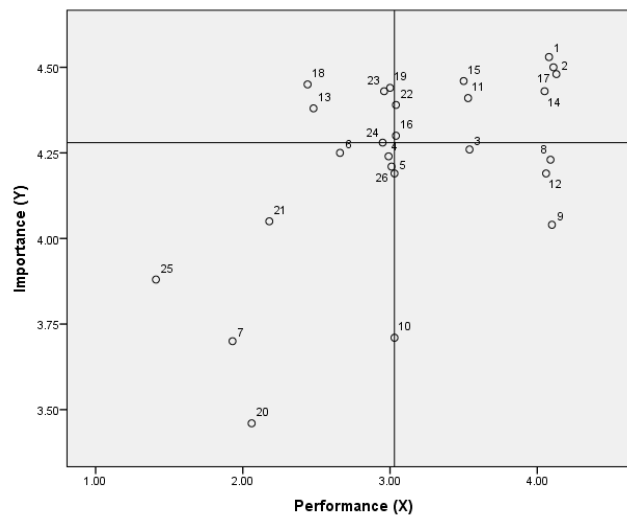
Atribut	RSK	WS	RSP	WF
1	4,08	0,17	4,53	0,04
2	4,13	0,17	4,48	0,04
3	3,54	0,14	4,26	0,04
4	2,99	0,12	4,24	0,04
5	3,03	0,12	4,19	0,04
6	2,66	0,10	4,25	0,04
7	1,93	0,06	3,70	0,03
8	4,09	0,16	4,23	0,04
9	4,10	0,15	4,04	0,04
10	3,03	0,10	3,71	0,03
11	3,53	0,14	4,41	0,04
12	4,06	0,15	4,19	0,04
13	2,48	0,10	4,38	0,04
14	4,05	0,16	4,43	0,04
15	3,50	0,14	4,46	0,04
16	3,04	0,12	4,30	0,04
17	4,11	0,17	4,50	0,04
18	2,44	0,10	4,45	0,04
19	3,00	0,12	4,44	0,04
20	2,06	0,07	3,46	0,03
21	2,18	0,08	4,05	0,04
22	3,04	0,12	4,39	0,04
23	3,96	0,12	4,43	0,04
24	2,95	0,11	4,28	0,04
25	1,41	0,05	3,88	0,04
26	3,01	0,12	4,21	0,04
Total	81,36	3,16	109,85	
WT		3,16		
CSI		63,11		

Sumber: Hasil Penelitian, 2018.

Berdasarkan Tabel 4. menjelaskan bahwa hasil nilai CSI yang diperoleh dari penelitian ini termasuk dalam kualitas pelayanan yang masih sangat rendah berada dibawah 64% yaitu sebesar 63,11% atau sama dengan 0,63 yang artinya secara keseluruhan peserta lelang (nelayan, bakul dan pengolah ikan) merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh TPI Banyutowo. Sehingga perlu ditingkatkan kembali pelayanan yang diberikan oleh TPI agar bisa mencapai 100% dan peserta lelang merasa sangat puas.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance* (IPA) digunakan sebagai pengukuran tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan diberikan TPI Banyutowo. Pengukuran tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tingkat kinerja (RSK) sebagai X dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (RSP) sebagai Y dari masing-masing atribut. Hasil dari pengukuran tingkat kinerja dan kepentingan dapat digunakan untuk mengetahui prioritas dari atribut yang perlu diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan di TPI Banyutowo. Pengukuran IPA digunakan untuk mengetahui secara jelas penempatan dari 26 atribut yang telah digunakan untuk mengukur kualitas jasa di TPI Banyutowo yang kemudian akan dikelompokkan menjadi 4 kuadran. Pengukuran IPA akan dijabarkan dalam diagram kartesius yang tersaji dalam Gambar 2.



Gambar 2. Diagram *Importance* dan *Performance Matrix* Kepuasan Peserta Lelang di TPI Banyutowo
 Sumber: Hasil Penelitian, 2018.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing kuadran:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran yang termasuk dalam prioritas utama untuk dilakukan perbaikan atau pembenahan karena memiliki tingkat kepuasan yang sangat rendah dan dianggap sangat berpengaruh dalam kegiatan lelang.

- Atribut 13 yaitu keamanan TPI
- Atribut 18 yaitu pemahaman pegawai untuk memenuhi kebutuhan lelang
- Atribut 19 yaitu kemampuan pegawai untuk menerima saran dan keluhan peserta lelang
- Atribut 23 yaitu kebersihan lantai pelelangan
- Atribut 24 yaitu ketersediaan fasilitas sanitasi

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran yang memiliki harapan yang sudah sesuai dengan peserta lelang dan dianggap sudah baik untuk dipertahankan.

- Atribut 1 yaitu mekanisme lelang
- Atribut 2 yaitu kemudahan administrasi
- Atribut 11 yaitu ketepatan waktu pembayaran hasil lelang untuk nelayan
- Atribut 14 yaitu keterampilan pegawai
- Atribut 15 yaitu pemberian jaminan untuk nelayan
- Atribut 16 yaitu pengawasan, pemeriksaan dan pendataan terhadap hasil tangkapan
- Atribut 17 yaitu sikap pegawai saat berkomunikasi dengan peserta lelang
- Atribut 22 yaitu kondisi TPI dan kelengkapan fasilitas

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran dengan prioritas rendah, manfaat yang dirasakan oleh peserta lelang memiliki pengaruh yang kecil atau kurang penting.

- Atribut 4 yaitu kesesuaian harga
- Atribut 5 yaitu ketepatan waktu pelaksanaan lelang
- Atribut 6 yaitu penataan hasil tangkapan
- Atribut 7 yaitu ketepatan penimbangan hasil tangkapan
- Atribut 20 yaitu pembinaan dan sosialisasi terhadap peserta lelang
- Atribut 21 yaitu ketersediaan dana sosial
- Atribut 25 yaitu ketersediaan fasilitas wadah penampungan
- Atribut 26 yaitu kondisi kantor administrasi

d. Kuadran IV (Berlebih)

Kuadran yang memiliki pengaruh kurang penting tapi dianggap berlebih dalam pelaksanaannya.

- Atribut 3 yaitu sistem pencatatan nilai jual dan produksi
- Atribut 8 yaitu pelayanan di kasir
- Atribut 9 yaitu kecepatan dan ketanggapan juru lelang
- Atribut 10 yaitu kemampuan pegawai dalam pemberian informasi
- Atribut 12 yaitu kejujuran pegawai dalam penarikan retribusi dan pembayaran

Analisis Kesenjangan (Gap)

Analisis kesenjangan (Gap) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan dan kepentingan peserta lelang dengan pelayanan jasa yang telah diberikan TPI Banyutowo. Selang frekuensi untuk pengukuran Gap tersaji dalam Tabel 5.

Tabel 5. Selang Frekuensi untuk Pengukuran Kesenjangan (Gap)

No	Selang Frekuensi	Keterangan
1	(-2,46) - (-1,96)	Tidak puas
2	(-1,96) - (-1,45)	Kurang puas
3	(-1,45) - (-0,95)	Cukup puas
4	(-0,95) - (-0,44)	Puas
5	(-0,44) – 0,06	Sangat puas

Sumber: Penelitian, 2018.

Berdasarkan Tabel 5. menjelaskan bahwa selang frekuensi dari pengukuran kesesuaian (Gap) berdasarkan tingkat kepuasan. Pengukuran kesesuaian (Gap) diperoleh dari selisih nilai rata-rata skor kinerja dengan nilai rata-rata skor kepentingan dari masing-masing atribut. Pengukuran kesesuaian (Gap) untuk masing-masing atribut tersaji dalam Tabel 6.

Tabel 6. Pengukuran Kesesuaian (Gap)

Dimensi	RSK (X)	RSP (Y)	Gap	Keterangan
<i>Reliability</i>	3,30	4,53	-0,95	Cukup puas
<i>Responsiviness</i>	3,53	4,25	-0,51	Puas
<i>Assurance</i>	3,42	3,73	-0,93	Puas
<i>Emphaty</i>	2,29	4,41	-1,41	Cukup puas
<i>Tangible</i>	2,50	4,21	-1,63	Kurang puas
Total	15,65	21,13	-5,48	
Rata-rata	3,13	4,23	-1,10	Cukup puas

Sumber: Hasil Penelitian, 2018.

Berdasarkan Tabel 6. menjelaskan bahwa nilai total Gap diperoleh nilai total skor kinerja (RSK) dari 5 dimensi sebagai sumbu X sebesar 15,65 dan nilai total skor kepentingan (RSP) dari 5 dimensi sebagai sumbu Y sebesar 21,13. Sedangkan hasil rata-rata yang diperoleh dari seluruh nilai skor yang dibagi dengan banyaknya atribut yaitu untuk nilai skor rata-rata dari RSK yaitu sebesar 3,13 dan nilai skor rata-rata dari RSP yaitu sebesar 4,23. Nilai Gap yang diperoleh dalam penelitian ini adalah -1,10 yang berarti peserta lelang merasa cukup puas dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh TPI Banyutowo.

Evaluasi Hasil Pengukuran

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 ada 10 unsur yang perlu dipenuhi dalam mengetahui indeks kepuasan meliputi:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan;
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan,
 - b. Pegawai yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan,
 - c. Rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan dan pegawai;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan 10 unsur dalam mengetahui penialain indeks kepuasan tersebut TPI Banyutowo masih belum memenuhi secara keseluruhan seperti kurangnya keamanan, kebersihan yang belum terjaga sehingga mengganggu kenyamanan dilingkungan TPI seperti lantai lelang yang becek dan licin serta banyaknya sampah yang tercecer. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti wadah penampungan hasil tangkapan ikan yang akan dilelangkan, kereta dorong untuk mempermudah bongkar muat dan alat komunikasi umum.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Ada 7 unsur yang dinilai sudah memenuhi kepuasan nelayan, bakul dan pengolah ikan yaitu kesederhanaan dalam prosedur pelayanan, kejelasan dalam pelayanan, kepastian waktu, akurasi pelayanan, tanggung jawab pegawai TPI, kemudahan akses ke TPI dan sikap pegawai TPI yang baik.
2. Atribut-atribut pelayanan jasa yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan, bakul dan pengolah ikan antara lain keamanan TPI, pemahaman pegawai untuk memenuhi kebutuhan lelang, kemampuan pegawai untuk menerima saran dan keluhan peserta lelang, kebersihan lantai pelelangan dan ketersediaan fasilitas sanitasi.
3. Tingkat kepuasan nelayan, bakul dan pengolah ikan secara keseluruhan terhadap kinerja pelayanan TPI Banyutowo adalah cukup puas yang memiliki nilai indeks sebesar 63,11% atau 0,63. Nilai tersebut berada dikisaran 0,51 – 0,65 sehingga termasuk kriteria cukup puas
4. Pelayanan jasa TPI Banyutowo menurut persepsi nelayan, bakul dan pengolah ikan memiliki kualitas yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Atharis, Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus Sumatera Barat. [Skripsi]. Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak, Demak.
- Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati. Laporan Tahunan Perikanan Tangkap 2017 Kabupaten Pati. Dinas Kelautan Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati, Pati.
- Hendrik. 2013. Peranan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) dalam Pemasaran Hasil Tangkapan Nelayan di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Kecamatan Tangjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Berkala Perikanan Terubuk*. 41(1): 102-108.
- Indrawati, A. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 16(1): 25-35.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/Men-Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 334 hlm.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta. Jakarta. 300 hlm.