

ANALISIS KINERJA PENGAWAS PERIKANAN DALAM PENERAPAN *MONITORING, CONTROLLING, AND SURVEILLANCE* (STUDI KASUS DI PANGKALAN PSDKP JAKARTA)

*Fisheries Supervisor Performance Analysis in Implementation of Monitoring, Controlling, and Surveillance
(Case Study at Pangkalan PSDKP Jakarta)*

Anna Yuliana*, Bambang Argo Wibowo, Aristi Dian P.F

Departemen Perikanan Tangkap, Jurusan Perikanan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Sudarto, SH, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah-50275. Telp/ Fax. +6224 7474698

(email: annayuliana.07@gmail.com)

ABSTRAK

Beragam kegiatan perikanan di perairan yang luas serta garis pantai yang panjang memerlukan pengawasan yang baik. Agar pengawasan dapat efektif, maka dilakukan penguatan Sistem Pengawasan Terpadu (Integrated Surveillance System/ISS) melalui langkah operasional salah satunya menerapkan Monitoring, Controlling and Surveillance (MCS) secara konsisten. Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja pengawas perikanan atas pelayanan publik yang diberikannya dan merumuskan strategi pengembangannya untuk mengoptimalkan pengawasan sumberdaya kelautan perikanan dalam rangka penerapan sistem monitoring, control and surveillance (MCS) yang dilakukan di Pangkalan PSDKP Jakarta. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang bersifat studi kasus dengan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pengawas perikanan dan SWOT untuk strategi pengembangannya. Nilai tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan CSI dari 44 responden adalah 86,82% terletak pada selang 81% –100% yang berarti pengguna jasa pelayanan publik dikategorikan “sangat puas” dan tingkat kesesuaian mencapai 100%. Analisis untuk strategi pengembangan pengawasan kegiatan perikanan berada pada Kuadran 1 (satu) merekomendasikan UPT Pangkalan PSDKP Jakarta untuk melaksanakan strategi-strategi yang bersifat tumbuh dan membangun (grow and build). Strategi tersebut diantaranya Penguatan kerjasama dan koordinasi dengan lintas institusi penegak hukum di laut melalui langkah operasional, Penguatan kerjasama nasional dan internasional dalam pengawasan IIU Fishing melalui patroli udara (airborne surveillance), mensinergikan MCS dengan menerapkan sistem informasi yang terintegrasi SIMWASKAN, peningkatan koordinasi penyelesaian penyidikan dan penanganan TPKP dengan Kejaksaan Agung, serta Meningkatkan pelayanan publik yang cepat dan akurat.

Kata Kunci: Kinerja; Pengawas perikanan; MCS; Kepuasan Pengguna Jasa; Pengembangan

ABSTRACT

Various fishing activities in wide waters and long coastlines require good supervision. In order for supervision to be effective, the strengthening of the Integrated Surveillance System (ISS) is carried out through operational steps, one of which is to implement consistent monitoring, control and surveillance (MCS). This study aims to determine the performance of fisheries supervisors on public services provided and formulate development strategies to optimize the supervision of fisheries marine resources in the framework of implementing a monitoring, control and surveillance (MCS) system conducted at the Jakarta PSDKP Base. This study uses descriptive analysis which is a case study with analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of satisfaction of service users towards fisheries supervisory services and SWOT for its development strategy. The value of service user satisfaction level based on CSI from 44 respondents is 86.82% located at an interval of 81% -100% which means that users of public services are categorized as "very satisfied" and the level of suitability reaches 100%. The analysis for the development strategy for supervision of fisheries activities is in the Quadrant 1 (one) recommending the UPT Base of Jakarta PSDKP to implement strategies that are grow and build. These strategies include Strengthening cooperation and coordination with cross-law enforcement institutions at sea through operational steps, Strengthening national and international cooperation in supervision of IIU Fishing through air patrol (airborne surveillance), synergizing MCS by implementing integrated information systems SIMWASKAN, increasing coordination of completion of investigations and handling the TPKP with the Attorney General's Office, as well as improving public services quickly and accurately.

Keywords: Performance, Fishery Inspectorate, MCS, Customer Satisfaction, development

*) Penulis penanggungjawab

PENDAHULUAN

Pangkalan Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Jakarta melalui pengawas perikanan bertugas menjamin terciptanya tertib pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perikanan. Dalam rangka efektifitas dari pengawasan kapal perikanan, maka Direktorat Jendral Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan melakukan Penguatan Sistem Pengawasan Terpadu (*Integrated Surveillance*

System/ISS) melalui langkah operasional salah satunya menerapkan *Monitoring, Controlling and Surveillance* (MCS) secara konsisten. Konsep MCS tersebut didukung dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 17/PERMEN-KP/2014 tentang Pelaksanaan Tugas Pengawas Perikanan, dan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42/PERMEN-KP/2015 tentang Sistem Pemantauan Kapal Perikanan. Sistem ini diperlukan karena memiliki kemampuan dalam melakukan pengawasan, pemantauan dan pengamanan sumberdaya kelautan dan perikanan secara optimal dan terkendali. Sistem ini juga memiliki kemampuan untuk meminimalkan pelanggaran yang terjadi dalam bidang eksploitasi sumberdaya kelautan terutama sumberdaya perikanan tangkap.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu adanya analisis kinerja pengawas perikanan dalam melaksanakan pengawasan melalui sistem MCS saat ini dan kendala-kendala dalam pelaksanaannya di lapangan serta strategi pengembangannya. Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan *Monitoring, Controlling and Surveillance* (MCS) yang ada selama ini dan kendala-kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan;
2. Mengidentifikasi jenis dan proses Pelayanan Publik di lingkup UPT Pangkalan PSDKP Jakarta serta menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa atas kinerja pengawas dalam memberikan pelayanan publik;
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengawas perikanan dalam mengoptimalkan pengawasan sumberdaya perikanan di Pangkalan PSDKP Jakarta, serta merumuskan strategi pengembangannya.

MATERI DAN METODE

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-April 2018 di Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) Jakarta dengan lokasi pengumpulan data utama dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nizam Zachman Jakarta untuk pengamatan langsung terhadap aktivitas perikanan tangkap. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif studi kasus, dengan satuan kasus kinerja pengawas perikanan dalam pelayanan publik dan penerapan MCS di lingkungan Pangkalan PSDKP Jakarta. Menurut Sugiyono (2012), metode studi kasus deskriptif dilakukan secara intensif dan mendalam. Metode deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis, akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu yang menggambarkan situasi atau kejadian. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus atau sampel jenuh yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi menjadi sampel. Dataprimier yang dihimpun meliputi data kepuasan pelayanan publik dengan responden sebanyak 44 orang dan data hasil wawancara tersruktur dengan pengawas perikanan sebanyak 15 orang.

Metode Analisis Data

1. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa

Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), sedangkan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA).

A. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan kinerja di atribut-atribut kualitas jasa yang diukur (Julia, 2015). Metode pengukuran *Customer Satisfaction Index* meliputi tahap-tahap berikut:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF),

$$WF = (RSP / \Sigma RSP) \times 100 \% \dots\dots\dots (1)$$

2. Menghitung *Weighted Score* (WS)

$$WS = RSK \times WF \dots\dots\dots (2)$$

3. Menghitung CSI

$$SCI = WT/L \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- RSP : Rata-rata kepentingan
- ΣRSP : Total rata-rata skor kepentingan
- RSK : Rata-rata skor kinerja
- WT : *Weighted Total* (hasil penjumlahan dari seluruh *weighted score*)
- L : *Length* (skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5)

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Interpretasi Nilai SCI

No	Angka indeks	Interpretasi
1.	0% - 20%	Tidak puas
2.	21% - 40%	Kurang puas
3.	41% - 60%	Cukup puas
4.	61% - 80%	Puas
5.	81% - 100%	Sangat puas

Sumber: Julia, 2015.

Menurut Rangkuti (2006), kriteria pada dasarnya identik dengan beberapa jenis pelayanan yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan adalah *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Bukti fisik). Setelah atribut diperoleh, kemudian dicari kaitan antara tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan setiap atribut-atribut kualitas pelayanan.

B. Importance and Performance Analysis (IPA)

Analisis ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kerjanya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu peubah pelayanan bagi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan. Menurut Supranto (2006), tahap-tahap analisis yang dilakukan sebagai berikut:

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

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor kinerja pengawas perikanan Yi= skor penilaian kepentingan

3. Membuat peta posisi importance dan performance setelah mendapatkan pengukuran tingkat kesesuaian. Rumus penyederhanaan untuk faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa:

$$X = \frac{\sum X_i}{n}, Y = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (5)$$

keterangan :

X : Nilai rata-rata skor tingkat kinerja

n : Jumlah responden

Y : Nilai rata-rata skor tingkat kepentingan

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

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{i}, \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{i} \dots\dots\dots (6)$$

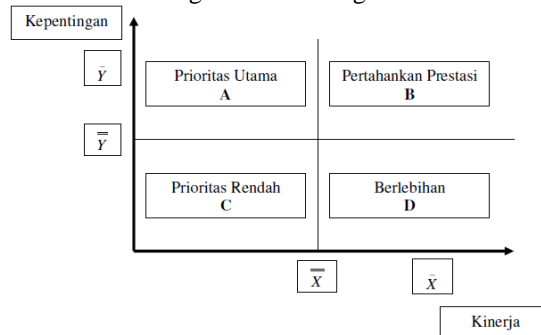
keterangan:

\bar{X} : rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja

Y : rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

i : banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

5. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dibagi ke dalam diagram Kartesius seperti pada Gambar berikut:



Gambar 2. Bagan alir Analisis IPA (Sumber: Supranto 2006)

2. Analisis strategi pengembangan kinerja pengawas perikanan dalam penerapan MSC

Analisis SWOT adalah suatu cara untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi pengembangan pengawasan kegiatan perikanan di lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta. Menurut Rangkuti (2017), proses perumusan strategi melalui 3 tahap yaitu:

1. Evaluasi faktor internal dan eksternal.
2. Pembuatan matriks internal, eksternal, dan matriks SWOT.
3. Pengambilan keputusan

Penentuan tingkat kepentingan setiap elemen menggunakan matriks banding berpasang dilakukan pada tabel penilaian untuk mendapatkan bobot setiap komponen (Kekuatan dan kelemahan pada faktor internal serta peluang dan ancaman pada faktor eksternal). Bobot setiap komponen digunakan untuk menentukan pengaruh komponen terhadap faktor internal dan eksternal. Bobot setiap faktor melalui matriks SWOT menyesuaikan faktor-faktor internal dan eksternal yang ada. Bobot setiap faktor diperoleh dengan menentukan nilai setiap variabel terhadap jumlah nilai keseluruhan faktor dengan rumus (Rangkuti, 2017):

$$\sigma_i = \frac{x_i}{\sum_i^n x_i} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

σ_i = Bobot faktor ke-i

i = 1,2,3,...n

Xi = Nilai faktor ke-i

n = Jumlah faktor

Penentuan peringkat (*rating*) merupakan pengukuran terhadap pengaruh setiap variabel yang menggunakan nilai peringkat dengan skala 1-4 untuk masing-masing faktor strategis yang dimiliki terhadap kondisi yang bersangkutan. Skala penilaian peringkat untuk matrik *Internal Factor Evaluation* (IFE) pada faktor kekuatan dan kelemahan Skala penilaian peringkat untuk matrik *External Factor Evaluation* (EFE) pada faktor peluang dan ancaman. Selanjutnya nilai pembobotan dari setiap faktor dikalikan dengan peringkat setiap faktor. Jumlah dari perkalian antara nilai bobot faktor dengan peringkat (*rating*) menghasilkan total skor. Total skor dari faktor internal dan eksternal kemudian diplotkan pada kuadran kemungkinan untuk mengetahui posisi skor dan mengetahui jenis strategi yang tepat (Ruswandi dan Gartika 2013). Jika jumlah skor 1,00-1,99 maka masuk dalam kategori rendah, skor 2,00-2,99 termasuk kategori sedang, dan skor 3,00-3,99 termasuk kategori tinggi. Kombinasi antara total skor (IFE) dan (EFE) akan menempatkan dalam 9 sel serta arah strategi yang tepat, sesuai dengan nomor kuadran. Kuadran Matriks Internal Eksternal (IE), strategi bersaing dapat dibagi kedalam empat kategori, antara lain (Anjastanri dan Rizki, 2017):

- Posisi I, II, IV. Organisasi yang menempati posisi ini dapat digambarkan sebagai *grow and build*. Strategi yang cocok untuk masing-masing posisi kolom ini adalah: strategi intensif (*product development*) atau integrasi (*backward integration, forward integration, horizontal integration*).
- Posisi III, V, VII. Organisasi yang menempati posisi ini dapat digambarkan sebagai *hold and maintain*. Strategi yang cocok untuk posisi kolom ini adalah *product development*
- Posisi VI, VIII, IX. Organisasi yang menempati kolom ini dapat menggunakan strategi *harvest* dan *divertiture*

Matriks SWOT menempatkan posisi dalam IV kuadran. Menurut Rangkuti (2017), dengan posisi organisasi pada kuadran yang tepat maka organisasi dapat mengambil keputusan dengan lebih tepat, yaitu:

- Jika posisi berada pada kuadran I (positif, positif) maka, menandakan bahwa situasi ini sangat menguntungkan organisasi tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan untuk organisasi yang berada pada posisi adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif;
- Jika organisasi berada pada kuadran II [Positif, Negatif] PSDKP menghadapi berbagai ancaman, PSDKP masih memiliki kekuatan internal. Strategi yang harus dilakukan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi *diversifikasi*;
- Jika posisi organisasi berada pada kuadran III [Negatif, Positif] menunjukkan bahwa PSDKP mempunyai peluang yang sangat besar, tetapi dilain pihak PSDKP memiliki kelemahan internal. Fokus yang harus diambil oleh PSDKP adalah meminimalkan masalah-masalah internal PSDKP sehingga dapat meraih peluang yang lebih baik;
- Jika posisi organisasi berada pada kuadran IV [Negatif, Negatif] Pada kuadran ini menunjukkan bahwa PSDKP menghadapi situasi yang sangat tidak menguntungkan, dimana PSDKP menghadapi berbagai ancaman, juga menghadapi kelemahan internal.

Hasil pengamatan dan analisis terhadap faktor internal dan eksternal selanjutnya digunakan sebagai acuan melakukan analisis mengenai strategi alternatif untuk kegiatan pengembangan pengawasan perikanan di wilayah kerja Pangkalan PSDKP Jakarta. Pada penelitian ini didapatkan 4 alternatif strategi utama. Penentuan strategi tersebut dilakukan dengan mencari strategi silang dari keempat faktor yang ada, yaitu Strategi *Strength-Opportunities, Weakness-Opportunity, Strength-Threats, dan Weakness-Threats* (Uktolseja et al. 2011).

Tabel 2. Alternatif Strategi

	<i>Opportunities</i> (O)	<i>Threats</i> (T)
<i>Strengths</i> (S)	Strategi SO Strategi yang memanfaatkan seluruh kekuatan (<i>strength</i>) untuk memanfaatkan peluang (<i>opportunities</i>) sebesar-besarnya	Strategi ST Strategi yang memanfaatkan peluang (<i>opportunities</i>) dengan meminimalkan kelemahan (<i>weaknesses</i>)
<i>Weaknesses</i> (W)	Strategi WO Strategi yang dibuat dengan memanfaatkan kekuatan (<i>strength</i>) yang dimiliki untuk mengatasi ancaman (<i>threats</i>).	Strategi WT Strategi yang bersifat defensif dengan meminimalkan kelemahan (<i>weaknesses</i>) dan menghindari ancaman (<i>threats</i>).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengawasan sumberdaya kelautan dan perikanan di bidang perikanan tangkap, meliputi kegiatan: pemeriksaan dokumen, pemeriksaan fisik kapal, pemeriksaan alat penangkapan ikan, pemeriksaan alat bantu penangkapan ikan, pemeriksaan peralatan lainnya, pemeriksaan jumlah dan komposisi Anak Buah Kapal, pemeriksaan hasil penangkapan ikan dan pengangkutan ikan, ketaatan di pelabuhan pangkalan, bongkar muat dan/atau pelabuhan lapor, pengawasan jalur penangkapan ikan, pemeriksaan daerah operasi penangkapan dan pengangkutan ikan yang tertuang dalam Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK), penerapan Sistem Pemantauan Kapal Perikanan (SPKP) atau *Vessel Monitoring System* (VMS). Dalam rangka pengawasan Unit Pelayanan Teknis (UPT) beserta Satuan Kerja dan Pos Pengawasan melaksanakan beberapa pelayanan publik meliputi:

- Surat Laik Operasi (SLO)

SLO adalah surat keterangan dari Pengawas Perikanan yang menyatakan bahwa kapal perikanan telah memenuhi persyaratan administrasi dan kelayakan teknis untuk melakukan kegiatan perikanan, baik

- penangkapan dan/atau pengangkutan ikan, pelatihan perikanan, penelitian/ eksplorasi perikanan, dan operasi pendukung penangkapan dan/atau pembudidayaan ikan.
- b. Laporan Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI);
LVHPI merupakan syarat untuk diterbitkan Sertifikat Hasil Tangkapan (SHTI). Proses penerbitan SHTI diperlukan penulisan hasil tangkapan ikan yang ditangkap oleh kapal penangkap ikan melalui kegiatan verifikasi pendaratan ikan;
 - c. Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT)
Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT) adalah dokumen tertulis yang menyatakan bahwa transmitter Sistem Pemantauan Kapal Perikanan (SPKP) *online* pada kapal perikanan tertentu telah dipasang, diaktifkan, dan dapat dipantau di Pusat Pemantauan Kapal Perikanan, sehingga kapal perikanan dapat diketahui posisi, pergerakan, dan aktivitasnya.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Publik PSDKP

A. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 3. Kepuasan Pengguna Jasa

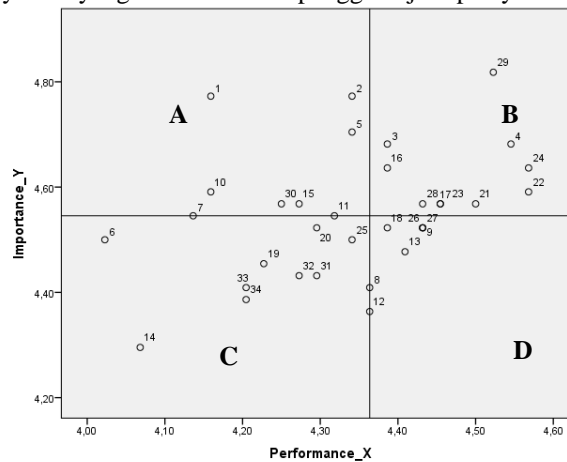
Unsur Pelayanan	RSP	WF	RSK	WS	Kesesuaian	Interpretasi
1	4,773	0,031	4,159	0,128	87,14	
2	4,773	0,031	4,341	0,134	90,95	
3	4,682	0,03	4,386	0,133	93,69	
4	4,682	0,03	4,545	0,138	97,09	
5	4,705	0,03	4,341	0,132	92,27	
6	4,5	0,029	4,023	0,117	89,39	
7	4,545	0,029	4,136	0,122	91	
8	4,409	0,029	4,364	0,124	98,97	
9	4,523	0,029	4,432	0,13	97,99	
10	4,591	0,03	4,159	0,123	90,59	
11	4,545	0,029	4,318	0,127	95	
12	4,364	0,028	4,364	0,123	100	
13	4,477	0,029	4,409	0,128	98,48	
14	4,295	0,028	4,068	0,113	94,71	
15	4,568	0,03	4,273	0,126	93,53	
16	4,636	0,03	4,386	0,131	94,61	
17	4,568	0,03	4,455	0,132	97,51	
18	4,523	0,029	4,386	0,128	96,98	
19	4,455	0,029	4,227	0,122	94,9	
20	4,523	0,029	4,295	0,126	94,97	
21	4,568	0,03	4,5	0,133	98,51	
22	4,591	0,03	4,568	0,136	99,5	
23	4,568	0,03	4,455	0,132	97,51	
24	4,636	0,03	4,568	0,137	98,53	
25	4,5	0,029	4,341	0,126	96,46	
26	4,523	0,029	4,432	0,13	97,99	
27	4,523	0,029	4,432	0,13	97,99	
28	4,568	0,03	4,432	0,131	97,01	
29	4,818	0,031	4,523	0,141	93,87	
30	4,568	0,03	4,25	0,126	93,03	
31	4,432	0,029	4,295	0,123	96,92	
32	4,432	0,029	4,273	0,122	96,41	
33	4,409	0,029	4,205	0,12	95,36	
34	4,386	0,028	4,205	0,119	95,85	
<i>Weighted total</i>				4,341		
<i>Sastifaction Index</i>					86,82 %	

Sumber: Penelitian, 2018.

Nilai *Customer Satisfaction Index* yang didapat sebesar 86,82 % tersebut dapat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan total terletak diantara selang 0,81 – 1,00 yang artinya pengguna jasa pelayanan sangat puas terhadap kinerja pengawas perikanan. Pelayanan publik pengawas perikanan telah berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Kotler (2007), bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk/ jasa dan harapan-harapannya.

B. Tingkat Kesesuaian dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Pengukuran tingkat kinerja dan kepentingan dapat digunakan untuk mengetahui prioritas dari atribut yang perlu diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan terkait pelayanan publik. *Importance Performance Analysis* (IPA) memetakan atribut ke dalam suatu bentuk diagram yang terbagi menjadi empat kuadran. Keempat kuadran tersebut dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam memberikan alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik tersebut dapat dikaitkan antara pentingnya atribut-atribut tersebut dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan PSDKP.



Gambar 9 . Diagram Kartesius tingkat dan kepentingan pengguna jasa pelayanan publik
 Diagram kartesius menunjukkan bahwa persebaran atribut dari masing-masing kuadran, yaitu:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

- ✓ Kantor pelayanan memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan.
- ✓ Jam pelayanan yang ideal
- ✓ Lokasi kantor pelayanan mudah dijangkau.
- ✓ Ketersediaan jumlah petugas yang konsisten
- ✓ Pengawas melakukan pemeriksaan fisik kapal (Nama, Bendera, kode surat ukur, GT, palka dan mesin, kelengkapan navigasi & komunikasi)
- ✓ Pemeriksaan alat penangkap ikan kapal dan alat bantu penangkapan (rumpon dan lampu)
- ✓ Petugas PSDKP memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat
- ✓ Kemudahan mengurus perijinan

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

- ✓ Kantor pelayanan memiliki toilet, ruang tunggu dan tempat parkir yang bersih dan rapi.
- ✓ Petugas PSDKP berpakaian seragam, berpenampilan rapi dan menggunakan tanda pengenal
- ✓ Petugas berada di tempat pada saat dibutuhkan
- ✓ Petugas cekatan dalam menyelesaikan keluhan
- ✓ Petugas PSDKP memberikan pelayanan jasa yang profesional sesuai prosedur
- ✓ Hasil pelayanan yang telah diberikan petugas PSDKP diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- ✓ Pengguna jasa merasa nyaman dan aman saat mengurus SLO
- ✓ Petugas memiliki kapasitas dan kompetensi yang mumpuni dalam melakukan pelayanan SLO
- ✓ Jaminan untuk menjaga keamanan dokumen
- ✓ Pelayanan petugas PSDKP bebas dari pungli

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

- ✓ Sistem antrian pengunjung yang baik
- ✓ Data pemeriksaan kapal dan Hasil tangkapan dicatat dengan akurat
- ✓ Wilker PSDKP memiliki sistem pengarsipan dan pencatatan yang baik.
- ✓ Prosedur pelayanan yang ditetapkan jelas
- ✓ Ketersediaan bukti fisik transaksi yang di pegang kedua belah pihak
- ✓ Pegawai PSDKP bersedia membantu jika ada ketidakpahaman pengguna dalam mengurus perizinan
- ✓ Pegawai PSDKP selalu bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa.
- ✓ Pegawai PSDKP menerima pengaduan dan saran serta tindak lanjut terhadap suatu masalah
- ✓ Pegawai PSDKP memiliki tanggung jawab dan etos kerja yang baik

d. Prioritas Berlebih (kuadran D)

- ✓ Pemeriksaan dokumen kapal SIPI, SIUP, SKAT dan sebagainya dilakukan secara teliti oleh pengawas
- ✓ Pengecekan keaktifan VMS dan SKAT kapal sebelum berangkat
- ✓ Pemeriksaan kesesuaian pelabuhan pangkalan
- ✓ Pemeriksaan kesesuaian jalur penangkapan dan DPI
- ✓ Pelayanan jasa kualitas prima
- ✓ Petugas memberikan pelayanan yang sama pada setiap orang
- ✓ Kinerja pengawas perikanan dapat dipercaya

Analisis Strategi Peningkatan Kinerja (SWOT)

Analisis SWOT digunakan untuk mengetahui strategi yang tepat untuk meningkatkan Pengawasan di Pangkalan PSDKP Jakarta. Identifikasi faktor bertujuan menggambarkan faktor internal dan eksternal yang ada untuk merumuskan langkah-langkah strategis dalam mengembangkan kinerja dari UPT Pangkalan PSDKP Jakarta Tabel 4. Matriks Evaluasi Faktor Internal (IFE).

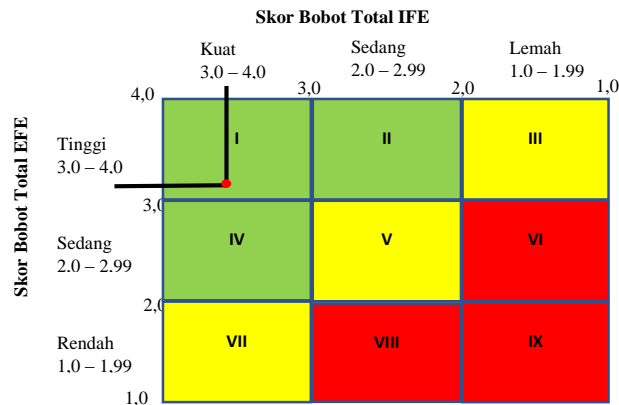
Kode	A. Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
S1	Kuat dasar hukum penerapan MCS dalam sistem pengawasan	0,072	3,933	0,285
S2.	Tingginya kesadaran akan penegakan hukum dan memerangi IUU <i>fishing</i> di laut.	0,072	3,667	0,265
S3.	Layanan publik yang prima & bertanggung jawab	0,08	3,747	0,301
S4.	Tersedianya Aparatur Sipil Negara Pangkalan PSDKP Jakarta yang kompeten, profesional dan handal	0,076	3,8	0,289
S5.	Motivasi kerja pengawas dan PPNS dalam bekerja	0,073	3,667	0,268
S6.	Patroli laut dalam rangka pengawasan kegiatan <i>IUU Fishing</i> dan kegiatan yang merusak SDKP di WPP-NRI	0,07	3,7	0,259
S7.	Tersedianya infrastruktur dan sarpras yang baik unuk menunjang operasional pengawasan SDKP	0,07	3,56	0,248
S8.	Kerjasama dan koordinasi pengawasan kegiatan perikanan yang semakin kuat antar <i>stakeholder</i> pengawas	0,073	3,533	0,26
S9.	Penanganan Pelanggaran Tindak Pidana Kelautan Perikanan	0,066	3,467	0,227
Jumlah S (Strength)				2,402
W1.	Jumlah SDM baik pengawas maupun PPNS masih terbatas	0,062	3,533	0,22
W2.	Penerapan standar BST, dan SMK3/ OHSAS bagi awak kapal pengawas	0,045	2,933	0,133
W3.	Kegiatan patroli udara/ <i>Air surveillance</i>	0,045	2,667	0,121
W4.	Akumulasi biaya besar dari lamanya proses hukum dan pemusnahan barang bukti	0,064	3,8	0,245
W5.	Pendataan dan verifikasi belum dilakukan dengan sistem informasi secara online yang terintegrasi	0,063	3,4	0,215
W6.	Lamanya proses hukum untuk menyelesaikan perkara TPKP	0,067	3,533	0,236
Jumlah W (Weakness)				1,169
TOTAL		1		3,57

Tabel 5. Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)

Kode	A. Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
O1	Kemudahan akses dan lokasi strategis yang terletak di ibukota	0,086	3,733	0,319
O2.	Banyaknya industri perikanan di DKI Jakarta dan sekitarnya	0,072	3,467	0,251
O3.	Meningkatnya jumlah produksi perikanan	0,068	2,933	0,199
O4.	Potensi sumberdaya kelautan dan perikanan yang besar	0,07	3,333	0,234
O5.	Dukungan dan partisipasi <i>stakeholder</i> dalam pengawasan	0,071	3,156	0,224
O6.	Dukungan serta kerjasama dengan Instansi Penegak Hukum dalam penanganan TPKP dan pelatihan PPNS	0,077	3,567	0,273
O7.	Tingkat kepatuhan (<i>compliance</i>) pelaku usaha perikanan tangkap terhadap ketentuan peraturan UU yang berlaku	0,072	3,333	0,24
Jumlah O (Opportunities)				1,74
T1.	Luasnya wilayah laut Indonesia dan banyaknya pulau terpencil	0,068	2,8	0,19
T2.	Kesadaran masyarakat akan Pengelolaan dan konservasi sumberdaya laut masih rendah (sering terjadi pencemaran laut dan penggunaan API yang destruktif)	0,072	3,067	0,222
T3.	Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan dan peraturan perikanan khususnya penangkapan	0,068	3,467	0,235
T4.	Masih adanya kapal perikanan yang belum menerapkan sistem pemantauan (SPKP/VMS)	0,072	1,8	0,13
T5.	Koordinasi dengan Pelabuhan dalam penerapan <i>LogBook</i>	0,067	3,4	0,226
T6	Modus pelanggaran TPKP yang semakin berkembang	0,07	2,8	0,196
T7.	Dampak lingkungan yang ditimbulkan dari pemusnahan barang bukti TPKP	0,068	2,867	0,194
Jumlah T (Threats)				1,394
TOTAL		1		3,133

Sumber: Penelitian, 2018.

Hasil analisis terhadap faktor internal dan eksternal diketahui kondisi kekuatan internal (2,402) yang cukup besar menjadi modal untuk memanfaatkan peluang (1,74). Kelemahan internal (1,169) menyebabkan organisasi tidak dapat mengatasi ancaman eksternal (1,394). Hasil ini menempatkan Posisi Pangkalan PSDKP Jakarta berada pada sel I (satu), strategi utama yang memiliki posisi terbaik atau terkuat untuk meningkatkan performa sesuai yang diharapkan. Pada sel tersebut merekomendasikan UPT Pangkalan PSDKP Jakarta untuk melaksanakan strategi-strategi yang bersifat tumbuh dan membangun (*grow and build*).



Gambar 10. Mariks IE

Analisa Matrik SWOT

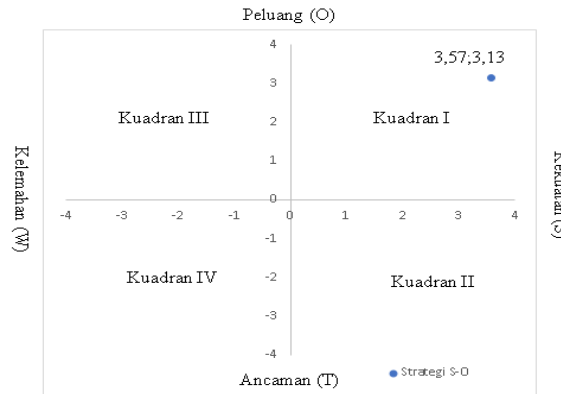
Penggunaan matriks SWOT merupakan cara untuk mempermudah dalam membandingkan kondisi internal dengan kondisi eksternal yang ada. Setelah indentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan pengembangannya

Faktor Internal	<p>Strength-W</p> <ul style="list-style-type: none"> • S1: Kuat dasar hukum pengawasan dalam penerapan sistem MCS • S2: Tingginya kesadaran akan penegakan hukum dan memerangi IUU <i>fishing</i> di laut. • S3: Kepuasan pengguna jasa dalam layanan publik yang prima & bertanggung jawab • S4: Tersedianya Aparatur Sipil Negara yang kompeten, profesional dan handal • S5: Motivasi kerja pengawas dan PPNS dalam bekerja • S6: Patroli laut dalam rangka pengawasan kegiatan <i>IUU Fishing</i> dan kegiatan yang merusak SDKP di WPP-NRI • S7: Tersedianya infrastruktur yang menunjang operasional pengawasan • S8: Jumlah sarpras memadai dengan kondisi baik dan terawat untuk pengawasan yang optimal • S9: Penanganan Pelanggaran Tindak Pidana Kelautan Perikanan 	<p>Weakness-W</p> <ul style="list-style-type: none"> • W1: Jumlah SDM baik pengawas maupun PPNS masih terbatas • W2: Belum diterapkan wajib standar BST dan SMK3/ OHSAS bagi awak kapal pengawas • W3: Kegiatan patroli udara/ <i>Air surveillance</i> • W4: Akumulasi biaya besar dari lamanya proses hukum dan pemusnahan barang bukti • W5: Pendataan dan verifikasi belum dilakukan dengan sistem informasi secara online yang terintegrasi • W6: Lamanya proses hukum untuk menyelesaikan tdkp
Faktor Eksternal	<p>Strategi S-O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penguatan kerjasama dan koordinasi dengan lintas institusi penegak hukum di laut, melalui langkah operasional seperti Meningkatkan koordinasi pengawasan laut dengan Bakamla, TNI-AL, Polair, dan TNI-AU demi terwujudnya kedaulatan SDKP [S1,S2,S4,S6,S8,O1,O4,O5,O6,O7] • Pengembangan Sistem Pengawasan Berbasis Masyarakat 	<p>Strategi W-O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengrekrutan sarjana muda guna menambah SDM dan memaksimalkan kinerja pengawasan. [W1,O2,O3] • Penguatan kerjasama nasional dan internasional dalam pengawasan IUU <i>Fishing</i> melalui patroli udara (<i>airborne surveillance</i>) [W3,O1,O4,O5] • Menerapkan sistem informasi yang terintegrasi SIMWASKAN

Penentuan Prioritas Strategi (*Grand Strategy*)

Penentuan prioritas dilakukan dengan menggunakan matriks *Grand Strategy Matrix* (GSM) hasil analisis penilaian pada matriks evaluasi faktor internal dan faktor eksternal menghasilkan skor untuk faktor internal sebesar 3,57 dan faktor eksternal sebesar 3,13. Nilai tersebut menyatakan bahwa posisi internal yang kuat dan posisi eksternal yang tinggi. Berdasarkan diagram matriks diatas, Prioritas strategi berada pada kuadran/ kolom I yaitu strategi S-O (*Strength-Opportunity*), diantaranya:

- 1)Penguatan kerjasama dan koordinasi dengan lintas institusi penegak hukum di laut, melalui langkah operasional seperti meningkatkan koordinasi pengawasan laut dengan TNI-AL, Polair dan Bakamla demi terwujudnya kedaulatan SDKP.
- 2)Pengembangan Sistem Pengawasan Berbasis Masyarakat (SISWASMAS) dengan memberi fasilitas kepada Kelompok Masyarakat Pengawas SDKP (POKMASWAS) serta meningkatkan sosialisasi dan bimbingan teknis secara rutin yang dilakukan bersama Pemda setempat.
- 3)Inspeksi rutin bersama Instansi terkait dan Dinas Kelautan dan Perikanan setempat dalam rangka pengawasan pengawasan produk pengolahan hasil perikanan dan pemasarannya.



Gambar 11. Diagram GSM SWOT

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Saat ini penerapan sistem *Monitor, Control, Surveillance* (MCS) di lingkup Pangkalan Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan relatif baik, namun pendataan dan verifikasi belum dilakukan dengan sistem informasi secara online yang terintegrasi (Siswaskan) masih belum diterapkan karena masih terkendala sejumlah masalah teknis dan masih dalam pengembangan sistem
2. Kinerja pengawas perikanan atas pelayanan Publik yang diberikan dapat dikategorikan “Sangat Baik” dengan tingkat kepuasan pengguna jasa “Sangat Puas” yaitu sebesar 86,82% dan tingkat kesesuaian tinggi terletak diantara 81%–100%. Atribut yang dikatakan baik diantaranya: Petugas berada di tempat pada saat dibutuhkan, Petugas PSDKP memberikan pelayanan jasa yang profesional sesuai prosedur, dan Pelayanan petugas PSDKP bebas dari pungli.
3. Analisis SWOT untuk strategi pengembangan pengawasan kegiatan perikanan di lingkup Pangkalan PSDKP Jakarta berada pada kuadran atau sel 1 (satu) merekomendasikan UPT Pangkalan PSDKP Jakarta untuk melaksanakan strategi-strategi yang bersifat tumbuh dan membangun (*grow and build*). Penelitian ini menghasilkan alternatif strategi yaitu strategi S-O.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjastantri, Widyana dan R.Y. Dewantara. 2017. Mempertahankan Eksistensi *Traditional Travel Agency* dalam Menghadapi Ancaman *Online Travel Agency*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 50(6).
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Ed. 12 Jilid 1. PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta, 444 hlm.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta. ISBN: 978-602-03-0652-6-0.
- Ruswandi A., dan Gartika D. 2013. Strategi Pengembangan Invesasi di sekitar Pelabuhan Perikanan Tipe B di Jawa Barat. *J. Akuatika*. 4(1): 89-101
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung, 540 hlm.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta: 300 hlm
- Uktolseja F, Purbayanto A, Wisudo SH. 2011. *Analisis Pengembangan Sumberdaya Ikan Pelagis Kecil di Perairan Laut Halmahera Utara*. Bogor (ID): Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Institut Pertanian Bogor.
- Julia, Vica. 2015. *Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta*. [Skripsi]. Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, IPB. Bogor, 51.