

ANALISIS KINERJA SATUAN PENGAWAS SUMBERDAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN (SDKP)
TERKAIT PERIKANAN TANGKAP DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN)
KARANGANTU KOTA SERANG, BANTEN

Performance Analysis of Marine and Fisheries Resource Supervisory Unit (SDKP) Related to Capture Fisheries
in Nusantara Fishery Port (PPN) Karangantu, City of Serang, Banten

Tria Nisma Nur Fajriah^{*)}, Herry Boesono, Faik Kurohman

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: trianisma@student.undip.ac.id)

ABSTRAK

Tindak pidana perikanan meliputi tindakan pencurian atau IUU (*Illegal, Unreported, dan Unregulated*) serta kerusakan yang dilakukan oleh pihak- pihak yang tidak bertanggung jawab masih banyak terjadi di Indonesia. Salah satu cara pengontrolan dan pengawasan yang diberikan Satwas SDKP Serang dalam menanggulangi tindak pidana perikanan adalah, dengan memberikan pelayanan publik, berupa mewajibkan pembuatan Surat Laik Operasi (SLO), dan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sementara metode pengampilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 78 responden. Analisis data yang digunakan adalah *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 0,093 yang merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja, yang berarti pelayanan yang diberikan Satwas SDKP Serang sudah baik. Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu senilai 84,58% yang berarti pengguna jasa sudah sangat puas, karena pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan. Namun harus ada fokus peningkatan kinerja pada atribut yang masuk dalam kuadran prioritas tinggi (A). Peningkatan tersebut dimaksudkan agar tingkat kepuasan pengguna akan lebih tinggi atau lebih memuaskan. Capaian kinerja berdasarkan indikator kinerja utama di Satwas SDKP Serang sudah sesuai dengan target yang telah ditentukan. Kinerja yang perlu ditingkatkan adalah mengenai sarana dan prasarana dalam menunjang pengawasan dan penambahan sumberdaya manusia di Satwas SDKP Serang.

Kata Kunci : Satwas SDKP Serang; Kinerja; *Servqual*; CSI; IPA.

ABSTRACT

Fisheries criminal acts include theft or IUU (Illegal, Unreported, and Unregulated) and damages made by irresponsible parties are still occurring in Indonesia. One way control and supervision provided by Satwas SDKP Serang in tackling a criminal offence is, by providing public services, in the form of requiring the creation of the Letter of Operation (SLO), and The Results Verification Sheet Fish Landing (LVHPI). This research aims to know and analyze service quality and service user satisfaction. The method used in this research is a descriptive method, while the sampling method used is purposive sampling with the number of samples used is 78 respondents. The data analysis used is Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed the overall service quality of 0.093 which is the result of a comparison between expectation and performance, which means the service provided by Satwas SDKP Serang is already good. CSI analysis (Customer Satisfaction Index) shows that the level of satisfaction of the service user to the performance of Satwas SDKP Serang in the PPN of Karangantu worth 84.58% which means service users are very satisfied, because the service already meet the needs of fishermen. But there should be a focus on performance enhancement on the attributes entered in the high priority quadrant (A). Such improvements are intended to be higher or more satisfactory levels of user satisfaction. Performance achievement based on key performance indicators in Satwas SDKP Serang is in accordance with the specified target. Performance that needs to be improved is about the means and infrastructure in supporting the supervision and addition of human resources in Satwas SDKP Serang.

Keywords: Satwas SDKP Serang; Performance; *Servqual*; CSI; IPA.

^{*)} Penulis Penanggungjawab

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan, pemanfaatan, dan pengawasan terhadap sumber daya perikanan di Republik Indonesia dinilai masih kurang efektif, hal ini dikarenakan maraknya kasus kejahatan penangkapan perikanan yang ada dan

terjadi di Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia (WPPRI). Pada tahun 2014 kerugian negara akibat kejahatan tindak pidana penangkapan perikanan ini diperkirakan sebesar 101 triliun rupiah (Permana, 2016).

Tindak pidana perikanan meliputi tindakan pencurian atau IUU (*Illegal, Unreported, dan Unregulated*) serta kerusakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab masih banyak terjadi di Indonesia. Beberapa jenis tindak pidana yang sering dilakukan oleh kapal penangkapan ikan adalah melakukan penangkapan tanpa surat izin (SIUP, SIKPI, SLO dan SIPI), memalsukan dan manipulasi dokumen (registrasi dan perizinan kapal) serta penggunaan alat tangkap yang dilarang. Oleh karena itu untuk mencegah dan memberantasnya perlu dilakukan pengawasan yang dikenal dengan *monitoring, controlling, dan surveillance*. Sistem pengawasan akan lebih efektif dan efisien apabila bekerjasama dengan masyarakat setempat terutama nelayan.

Salah satu cara pengontrolan dan pengawasan yang diberikan Satwas SDKP Serang dalam menanggulangi tindak pidana perikanan adalah, dengan memberikan pelayanan publik, berupa mewajibkan pembuatan Surat Laik Operasi (SLO) bagi kapal yang akan melakukan penangkapan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 1/PERMEN-KP/2017, tentang Surat Laik Operasi Kapal Perikanan, dan pembuatan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) sebagai upaya untuk mencegah, mengurangi dan memberantas kegiatan *IUU Fishing*, sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Nomor 10/PER-DJPSDKP/2014, tentang Petunjuk Teknis Verifikasi Pendaratan Ikan. Pelayanan pembuatan SLO dan LVHPI tanpa di pungut biaya. Hal ini merupakan titik rawan bagi petugas Satwas SDKP Serang dalam memberikan pelayanan, sudah sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pengguna jasa, atau malah memberikan pelayanan yang tidak sesuai keinginan pengguna jasa. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.32/MEN/2014, tentang pelayanan publik, standar pelayanan adalah jaminan kepada pengguna jasa bahwa mereka mendapatkan pelayanan dalam kualitas yang dipertanggungjawabkan. Berdasarkan keadaan tersebut penelitian ini nantinya akan mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa Satwas SDKP Serang menggunakan analisis Servqual, IPA, dan CSI.

2. MATERI DAN METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal Maret sampai tanggal April 2019 yang bertempat di Satwas SDKP Serang, Banten. Materi pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nelayan dengan sampel yaitu nelayan yang memiliki kapal 5-10 GT ke atas dan menggunakan pelayanan dari Satwas SDKP Serang.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif yang mendeskripsikan gambaran menyeluruh sebagai hasil dari pengumpulan data, dan analisis data yang ada pada Satwas SDKP Serang di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

Nelayan khususnya pemilik kapal dan nahkoda sebagai sumber data primer, dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dan pengisian kuisioner yang terstruktur sesuai dengan kebutuhan akan data yang mengacu pada topik dan judul penelitian.

Metode Pengambilan Sampel

Jumlah responden yang digunakan adalah 78 responden yang memiliki kriteria yang telah ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria yang ditentukan. Karakteristik populasi yang ditentukan merupakan nelayan yang menggunakan jasa pelayanan dari Satwas SDKP Serang. Nelayan yang menjadi responden adalah nelayan yang mendaratkan hasil tangkapan ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

Menurut Sugiyono (2011), banyak sampel yang digunakan dalam penelitian dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

n = Banyaknya sampel yang diambil/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e² = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan yang masih bisa di tolerir, e = 0,1 (10%)

Dari 309 nelayan di Kecamatan Tayu yang bekerja, dari rumus *random sampling* diperoleh jumlah sampel sebanyak 76 orang, peneliti menambah responden menjadi 78 orang.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data disini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer yaitu kondisi fasilitas Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu, hasil survei menggunakan kuisioner kepada nelayan di PPN Karangantu mengenai fasilitas dan pelayanan Satwas SDKP Serang, wawancara kepada pegawai Satwas SDKP Serang tentang pelayanan Surat Laik Operasi (SLO) dan Laporan Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI), dokumentasi kegiatan selama melakukan penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi berupa dokumen-dokumen tertulis dari Satwas SDKP Serang dan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

Metode Analisis Data

Uji Validitas dan Uji Realiabilitas

Uji validitas adalah uji data penelitian yang dilakukan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan sudah handal dan akurat, serta untuk mengetahui apakah pertanyaan ada yang perlu diganti karena dianggap tidak relevan. Pertanyaan dianggap valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Uji validitas menggunakan tingkat signifikansi (toleransi) 5%, α (0,05) menggunakan *software* SPSS. Pengujian validitas pertanyaan pada variabel kepentingan, kinerja dan harapan didapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Pengujian validitas dilakukan terhadap 78 responden yang merupakan nelayan pengguna jasa pelayanan Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu. Pengambilan keputusan berdasarkan pada $df = 78 - 2 = 76$, didapatkan nilai r_{hitung} (*Corrected Item – Total Correlation*) $> r_{tabel}$ sebesar 0,2227 dengan $\alpha = 0,05$.

Uji reliabilitas pada kuisioner pengguna dan pengelola dengan menggunakan *software* SPSS. Reliabilitas kuisioner diukur menggunakan metode *Cronbach's Alpha Coefisien*. Semakin tinggi nilai *Alpha*, maka kuisioner semakin *reliable* (konsisten). Penilaian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha Coefisien* menurut Atharis (2008), memiliki kriteria sebagai berikut:

- 0,00 < 0,20 : Kurang *reliable*
- 0,20 < 0,40 : Agak *reliable*
- 0,40 < 0,60 : Cukup *reliable*
- 0,60 < 0,80 : *Reliable*
- 0,80 < 1,00 : Sangat *reliable*

Hasil uji koefisien reliabilitas instrument dari kepentingan, kinerja dan harapan secara berurutan didapatkan 0,890; 0,876; dan 0,947 ternyata memiliki nilai "*Alpha cronbach*" lebih besar dari 0,600, maka ketiga instrument tersebut dinyatakan *reliable* atau memenuhi persyaratan.

Service Quality (Servqual)

Atribut pelayanan pada penelitian ini dari setiap dimensi *servqual* disesuaikan dengan pelayanan jasa Satwas SDKP, agar sesuai dengan kebutuhan evaluasi kinerja dari Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu. Metode *servqual* digunakan untuk mengetahui nilai persepsi pengguna dan harapan pengguna, terhadap pelayanan yang diberikan oleh Satwas SDKP Serang. Dimensi pelayanan tersaji pada tabel 1.

Tabel 1. Dimensi Kualitas dan Jasa Atribut

No	Dimensi	Indikator	Atribut
1.	<i>Tangible</i> (Wujud)	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas kantor • Kenyamanan lingkungan kantor 	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi gedung dan kelengkapan fasilitas • Kondisi ruang tunggu • Tersedianya papan informasi • Penampilan petugas
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pelayanan • Persyaratan pelayanan • Kepastian jadwal pelayanan • Kewajaran biaya 	<ul style="list-style-type: none"> • Tahapan pelayanan • Kemudahan administrasi • Jumlah petugas yang memadai • Ketepatan waktu pelayanan • Kesesuaian harga administrasi
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Kedisiplinan pegawai • Kemampuan pegawai • Keadilan pelayanan • Kecepatan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsistensi waktu kerja • Kesigapan petugas dalam melayani • Kepedulian petugas • Target waktu pelayanan • Pemberian informasi yang jelas
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepastian biaya pelayanan • Keamanan pelayanan • Tanggung jawab petugas • Kejelasan petugas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kejujuran petugas dalam penarikan biaya administrasi • Keamanan dokumen • Terjaminnya produk pelayanan • Pemeriksaan dan pengawasan dokumen
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Keramahan petugas • Kesopanan petugas 	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas selalu sopan dan ramah • Petugas terbuka dalam pemeriksaan • Menerima kritik dan saran • Komunikasi petugas • Petugas mengetahui dan memahami kebutuhan • Pembinaan dan sosialisasi

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Berikut adalah persamaan dari metode *Servqual* menurut Wijayanto (2018), yaitu:

$$Q = P (\text{Perceived service}) - E (\text{Expected service}) \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- Q : Kualitas pelayanan (*quality of service*)
- P : *Perceived service* atau persepsi pelanggan
- E : *Expected service* atau harapan konsumen pada jasa

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur. Tahap-tahap analisis CSI Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu menurut Guswanto *et al.* (2012), yaitu:

1. Menghitung *Weighting Factors (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan (RSP) menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh variabel yang diuji, sehingga didapatkan total

$$WF = \frac{RSP}{\sum RSP} \times 100 \% \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- WF : *Weighting Factors* (100%)
- RSP : Rata-Rata Skor Kepentingan

2. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan (RSK) masing-masing variabel dengan WF masing-masing variabel.

$$WS = RSK \times WF \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan:

- WS : *Weighted Score* (%)
- RSK : Rata-Rata Skor Kinerja

3. Menghitung *Weight Total (WT)*, yaitu total dari nilai WS secara keseluruhan.

$$WT = WS_1 + WS_2 + \dots WS_n \dots\dots\dots (5)$$

4. Menghitung indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*), yaitu hitungan dari WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

$$(CSI) = \frac{WT}{\text{Skor Maksimal}} \times 100 \% \dots\dots\dots (6)$$

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Satwas SDKP di PPN Karangantu menurut Atharis (2008), secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan berikut:

- 0,00 – 0,34 : tidak puas, jika pelayanan sangat tidak memenuhi.
- 0,35 – 0,50 : kurang puas, jika pelayanan tidak memenuhi.
- 0,51 – 0,65 : cukup puas, jika pelayanan cukup memenuhi.
- 0,66 – 0,80 : puas, jika pelayanan sudah memenuhi.
- 0,81 – 1,00 : sangat puas, jika pelayanan sangat memenuhi.

Importance Performance Analysis (IPA)

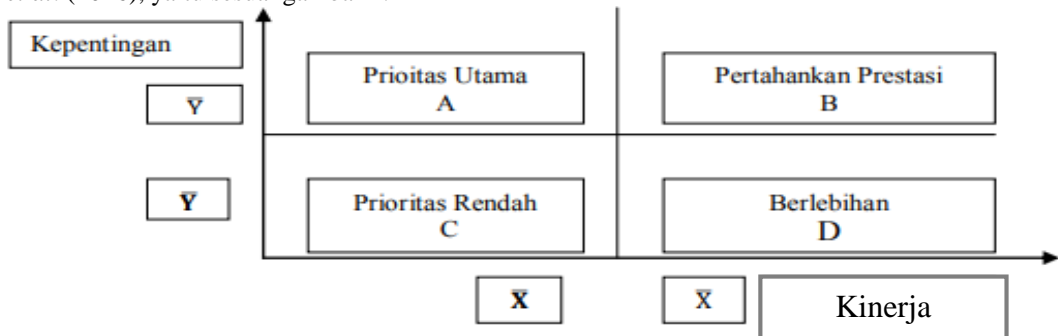
Analisis ini dilakukan agar responden menilai tingkat kepentingan dan kinerja Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu, kemudian nilai rata-rata kepentingan dan kinerja di analisis pada *Importance Performance Matrix*, dimana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili kepentingan. Pengukuran tingkat kesesuaian dengan rumus (Indrajaya, 2018) yaitu:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

Keterangan:

- Tki : tingkat kesesuaian responden
- X_i : skor penilaian kinerja Satwas SDKP
- Y_i : skor penilaian kepentingan responden

Maka dapat membuat peta posisi *importance* dan *performance* dengan empat kuadran menurut Nurhayatin *et al.* (2016), yaitu sesuai gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Interpretasi dari setiap kuadran dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

- A. Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting mempengaruhi kepuasan, termasuk komponen mutu pelayanan dan mutu produk, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nelayan.
- B. Menunjukkan kinerja dari mutu pelayanan dan mutu produk yang telah berhasil dilaksanakan oleh pemberi pelayanan, maka wajib mempertahankannya. Atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan nelayan.
- C. Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi nelayan. Pelaksananya dilakukan biasa-biasa saja, pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil.
- D. Menunjukkan atribut yang mempengaruhi nelayan kurang penting, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu terletak pada posisi koordinat 06° 02' LS - 106° 09' BT. Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu merupakan pelabuhan bertipe B. PPN Karangantu bekerjasama dengan Satwas SDKP Serang dalam mengatur dan mengawasi kapal perikanan. Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Serang merupakan, Satwas SDKP dibawah Unit Pelaksana Teknis Pangkalan PSDKP Jakarta, Direktorat Jendral Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan. Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Serang terletak pada posisi 6° 01' 49,69" LS 106° 09' 49,37" BT dengan memiliki luas tanah 200 m dan luas bangunan 120 m. Satwas SDKP Serang dalam melakukan tugas dan fungsinya dibantu oleh masyarakat yang tergabung dalam POKMASWAS (Kelompok Masyarakat Pengawas).

Alat Penangkap Ikan

Alat penangkap ikan yang beroperasi di sekitar PPN Karangantu dan terdaftar di Satwas SDKP Serang antara lain *lift net* (bagan apung), pancing, cantrang, dogol dan lain-lain. Jumlah alat penangkap ikan di PPN Karangantu yang terdaftar di Satwas SDKP Serang tersaji pada tabel 2.

Tabel 2. Data Alat Penangkap Ikan di PPN Karangantu

No	Alat Tangkap (unit)	Tahun					Jumlah
		2014	2015	2016	2017	2018	
1.	Bagan Perahu	71	71	77	82	82	383
2.	Jaring Rampus	67	67	67	71	75	347
3.	Jaring Dogol	46	38	10	1	0	95
4.	Payang	6	6	8	8	8	36
5.	Pancing	23	23	27	30	30	133
6.	Bagan Tancap	4	4	7	9	9	33
7.	Jaring Insang	122	122	122	122	122	610
8.	Sero	51	12	4	4	4	75
Jumlah		390	343	322	327	330	1.712

Sumber: Laporan Tahunan PPN Karangantu, 2018.

Alat tangkap jaring dogol setiap tahun mengalami penurunan, karena berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 71/PERMEN-KP/2016, tentang jalur penangkapan ikan dan penempatan alat penangkapan ikan di wilayah pengelolaan perikanan negara republik Indonesia, pasal 24 ayat (2) API dogol (*Danish seines*) sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2) huruf a, merupakan alat penangkap ikan yang bersifat aktif dan dilarang beroperasi di semua jalur penangkapan ikan dan di WPPNRI, sehingga nelayan beralih menggunakan alat tangkap bagan perahu maupun bagan tancap.

Kapal Perikanan Yang Berpangkalan Di PPN Karangantu

Kapal perikanan yang berpangkalan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu berdasarkan kategori kapal penangkap ikan. Kategori bertujuan untuk mengetahui perkembangan kapal penangkap ikan berdasarkan ukuran kapal yang berkaitan dengan kepemilikan izin kapal ikan dalam operasi penangkapan. Jumlah kapal penangkap ikan yang berpangkalan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu tersaji pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Kunjungan Kapal Ikan Yang Berpangkalan di PPN Karangantu Tahun 2014-2018.

No	Tahun	Kapal Penangkap Ikan			
		< 5 GT	5 – 10 GT	11 – 20 GT	21 – 30 GT
1.	2014	1.483	2.460	2.221	35
2.	2015	4.351	1.478	1.886	281
3.	2016	1.634	2.136	2.294	45
4.	2017	1.345	2.222	2.421	58
5.	2018	3.776	604	1.588	234
Jumlah		12.589	8.900	10.410	653

Sumber: Laporan Tahunan PPN Karangantu, 2018.

Jumlah kunjungan kapal penangkap ikan di PPN Karangantu didominasi kapal berukuran <5GT. Perkembangan kapal penangkap ikan tahun 2014-2018 menunjukkan bahwa kapal penangkap ikan mengalami kenaikan dan penurunan. Kapal yang berukuran 5-10 GT mengalami penurunan yang cukup banyak ditahun

2018. Penurunan tersebut disebabkan oleh kondisi kapal yang perlu perbaikan dalam waktu yang lama dan beralih ke alat tangkap lain.

Kegiatan Pengawasan Kapal Perikanan oleh Satwas SDKP Serang

Kegiatan operasi pengawasan kapal perikanan oleh Satwas SDKP Serang yang beroperasi di perairan Banten, dilakukan untuk memantau dan mengawasi kapal-kapal perikanan yang melakukan penangkapan. Kegiatan operasi pengawasan tersaji pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Operasi Pengawasan Tahun 2014-2018 di Perairan Banten .

Tahun	Diperiksa		Tangkap				Dipulangkan	
			Adhock/diproses		Tenggelam			
	KII	KIA	KII	KIA	KII	KIA	KII	KIA
2014	59	-	-	-	-	-	59	-
2015	68	-	-	-	-	-	68	-
2016	65	-	-	-	-	-	65	-
2017	105	-	-	-	-	-	105	-
2018	84	-	3	-	-	-	81	-
Jumlah	381	-	3	-	-	-	378	-

Sumber: Laporan Tahunan Satwas SDKP Serang, 2018.

Keterangan:

KII : Kapal Ikan Indonesia

KIA : Kapal Ikan Asing

Patroli pengawasan yang dilakukan Satwas SDKP Serang dilakukan 5 kali operasi dalam sebulan. Hasil operasi pengawasan oleh Satwas SDKP Serang tahun 2014-2018 di perairan Banten, jumlah kapal penangkap ikan dalam status diperiksa sebanyak 381 unit kapal ikan Indonesia. Dari jumlah kapal penangkap ikan yang diperiksa, sebanyak 378 unit kapal ikan Indonesia dipulangkan, sedangkan 3 unit kapal ikan Indonesia dengan alat tangkap *trawl* dalam status proses (*adhock*). Pelanggaran yang dilakukan adalah menggunakan alat tangkap yang dilarang. Hal ini termasuk pelanggaran terhadap Undang-Undang No 45 Tahun 2009, pasal 85 yang berbunyi “Setiap orang yang dengan sengaja memiliki, menguasai, membawa, dan/atau menggunakan alat penangkap ikan dan/atau alat bantu penangkapan ikan yang mengganggu dan merusak keberlanjutan sumber daya ikan di kapal penangkap ikan di wilayah pengelolaan perikanan Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

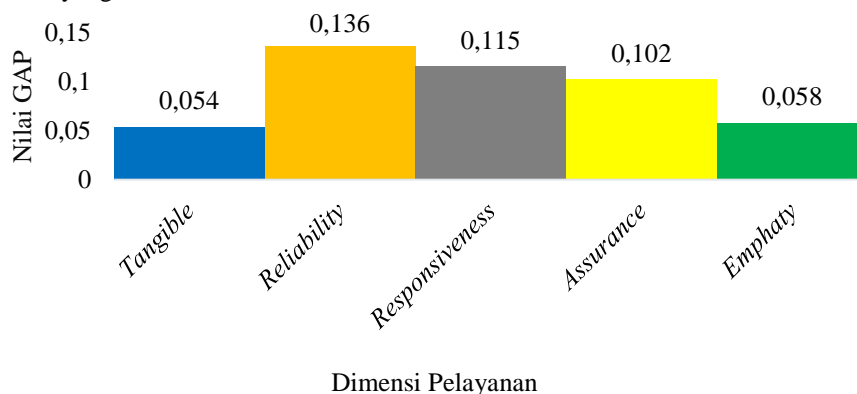
Analisis Servqual

Pengukuran kualitas pelayanan Satwas SDKP Serang, diperlukan untuk menentukan sasaran-sasaran atribut pelayanan, yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan dari pengguna pelayanan Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu. Rata-rata kesenjangan pada masing-masing dimensi tersaji pada tabel 5.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Kesenjangan Tiap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Nilai Rata-Rata
1.	<i>Tangible</i>	0,054
2.	<i>Reliability</i>	0,136
3.	<i>Responsiveness</i>	0,115
4.	<i>Assurance</i>	0,102
5.	<i>Emphaty</i>	0,058
Rata-Rata		0,093 (9,3%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019.



Gambar 2. Diagram SERVQUAL

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah *reliability* sebesar 0,136 dan terendah adalah *tangible* sebesar 0,054. Kesenjangan atribut pelayanan menunjukkan bahwa nilai keseluruhan atribut layanan pada kinerja Satwas SDKP Serang adalah 0,093 (9,3%), yang berarti bahwa

tingkat kualitas layanan secara keseluruhan pada Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu dinilai sudah baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mustaniroh (2010), bahwa nilai positif (>0) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi tingkat kepuasan konsumen. Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan yang ada, kelima dimensi SERVQUAL bernilai positif.

Pelayanan yang memuaskan berdasarkan wawancara seperti pelayanan SLO dan LVHPI sudah sesuai prosedur, pelayanan cepat dan tepat waktu, administrasi tanpa dipungut biaya dan tidak ada pungutan liar. Namun, pelayanan yang kurang memuaskan adalah fasilitas ruang tunggu. Berdasarkan hasil tersebut pihak Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pengguna jasa tetap merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengolahan data menggunakan *software Microsoft Excel*. Perhitungan data menggunakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Hasil pengolahan data analisis CSI secara keseluruhan disajikan pada tabel 6.

Tabel 6. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu

Variabel	Atribut	RSP	WF(%)	RSK	WS
<i>Tangible</i>	1. Kondisi gedung	4,37	4,23	4,24	17,93
	2. Tersedia papan informasi	4,37	4,23	4,19	17,72
	3. Kondisi ruang tunggu	4,36	4,22	3,95	16,67
	4. Penampilan petugas	4,42	4,28	4,23	18,09
	5. Tersedia nomor antrian	4,36	4,22	4,23	17,85
<i>Reliability</i>	6. Prosedur pelayanan SLO	4,41	4,27	4,27	18,22
	7. Prosedur pelayanan LVHPI	4,36	4,22	4,27	18,02
	8. Jumlah petugas memadai	4,37	4,23	3,86	16,32
	9. Jam buka pos pelayanan	4,42	4,28	4,26	18,22
	10. Kesesuaian harga	4,46	4,32	4,27	18,43
<i>Responsiveness</i>	11. Ketepatan waktu bekerja	4,46	4,32	4,4	18,99
	12. Kecepatan waktu layanan	4,59	4,44	4,29	19,05
	13. Pemberian informasi jelas	4,12	3,99	4,27	17,02
	14. Kepedulian petugas	4,21	4,07	4,35	17,72
<i>Assurance</i>	15. Kejujuran petugas dalam biaya administrasi	4,42	4,28	4,38	18,73
	16. Keamanan dokumen terpercaya	4,27	4,13	4,23	17,48
	17. Dokumen diterima dengan benar	4,42	4,28	4,13	17,66
	18. Keterampilan petugas	4,12	3,99	4,35	17,34
	19. Pengawasan dan pemeriksaan dokumen	4,05	3,92	4,23	16,78
<i>Emphaty</i>	20. Petugas sopan dan ramah	4,21	4,07	4,23	17,23
	21. Petugas terbuka dalam pemeriksaan	4,37	4,23	4,35	18,40
	22. Komunikasi petugas	4,05	3,92	4,12	16,79
	23. Menerima kritik dan saran	4,12	3,99	4,12	16,83
	24. Pembinaan dan sosialisasi	4,03	3,90	4,27	16,85
WT					422,90
CSI					84,58%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019.

Keterangan:

- RSP : Rata-Rata Skor Kepentingan
- WF : *Weighting Factors*
- RSK : Rata-Rata Skor Kinerja
- WS : *Weighted Score*

Berdasarkan hasil analisis CSI, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu senilai 84,58%. Berarti pengguna jasa sudah sangat puas, karena pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan. Nilai rata-rata kepuasan terbesar pada atribut pelayanan kecepatan waktu layanan (12), karena menurut penilaian nelayan pelayanan dalam pembuatan dokumen sudah baik dan memuaskan. Selain itu juga atribut ketepatan waktu bekerja (11) memiliki nilai kepuasan yang besar karena pelayanan dalam pembuatan dokumen petugas selalu berada dikantor saat jam kerja. Atribut pelayanan yang belum memuaskan adalah jumlah petugas memadai (8), karena jumlah petugas Satwas SDKP Serang belum memadai, sehingga petugas merangkap pekerjaan. Selain itu, atribut yang kurang memuaskan adalah kondisi ruang tunggu (3). Menurut nelayan fasilitas ruang tunggu perlu di tingkatkan, agar tidak mengganggu kenyamanan nelayan dalam menunggu pelayanan. Petugas Satwas SDKP Serang juga setuju jika fasilitas di ruang pelayanan perlu ditingkatkan agar membantu proses pelayanan yang lebih baik.

Importance and Performance Analysis (IPA)

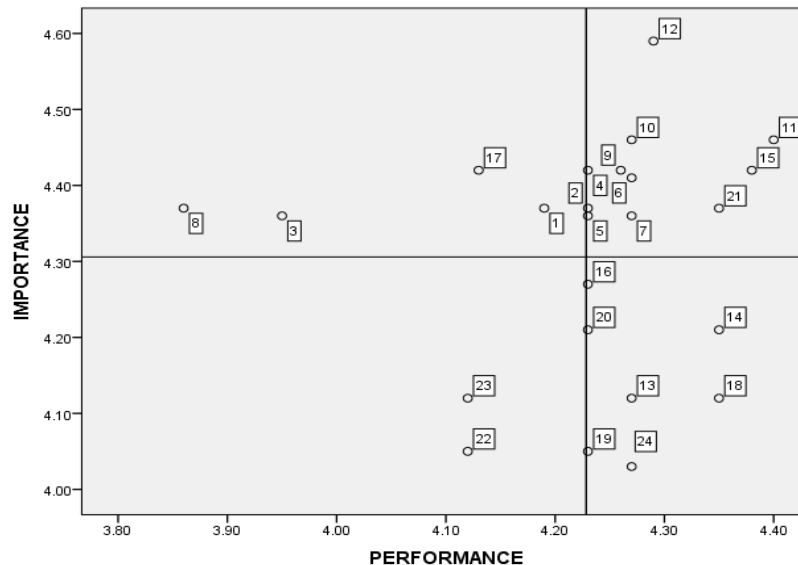
Metode IPA (*Importance and Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan pengguna. Tingkat kesesuaian dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas. Hasil pengolahan tingkat kesesuaian disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian

No Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	327	341	95,89
2	330	341	96,77
3	308	340	90,59
4	330	345	95,65
5	330	340	97,06
6	333	344	96,80
7	333	340	97,94
8	301	341	88,27
9	332	345	96,23
10	333	348	95,69
11	343	348	98,56
12	334	358	93,30
13	333	321	103,74
14	339	328	103,35
15	342	345	99,13
16	330	333	99,10
17	324	345	93,91
18	339	321	105,61
19	330	316	104,43
20	330	328	100,61
21	339	341	99,41
22	327	316	103,48
23	321	321	100,00
24	333	314	106,05
Rata-Rata			98,40%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019.

Nilai rata-rata tingkat kesesuaian berada pada rentang nilai 80-100 yaitu 98,40% sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan atribut-atribut tersebut masuk ke dalam kategori “sangat sesuai”. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100%, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik. Satwas SDKP Serang dianggap sudah mampu memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan.



Berdasarkan gambar diagram kartesius, terlihat bahwa letak unsur-unsur pelaksanaan atau atribut-atribut, yang mempengaruhi kepuasan nelayan terhadap pelayanan Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu terbagi atas bagian adapun interpretasi dari diagram kartesius adalah:

1. Kuadran A, atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi dalam kenyataannya memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Atribut yang

masuk dalam kuadran A adalah keadaan kantor Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu layak, luas dan fasilitas lengkap (1), tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi (3), jumlah petugas memadai sehingga tidak perlu melakukan pekerjaan ganda (8), dan produk pelayanan selalu dapat diterima (17). Keluhan nelayan biasanya mengenai fasilitas ruang tunggu yang belum memadai dan jumlah petugas yang belum memadai sehingga melakukan pekerjaan ganda. Atribut kuadran A harus ditingkatkan dengan melakukan perbaikan kinerjanya, sehingga kinerja pada kuadran A akan meningkat.

2. Kuadran B, merupakan kuadran yang diharapkan oleh pelanggan dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Kuadran ini memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang tinggi. Atribut pada kuadran B sesuai tingkat prioritas untuk dipertahankan adalah tersedianya petunjuk prosedur pelayanan (2), petugas mengenakan seragam dan tanda pengenal (4), tersedia nomor antrian (5), pelayanan SLO mudah dan sesuai prosedur (6), pelayanan LVHPI mudah dan sesuai prosedur (7), jam buka pos (9), biaya yang ditentukan untuk setiap pelayanan sesuai peraturan (10), petugas selalu berada dikantor saat jam kerja (11), petugas selalu cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan (12), petugas selalu jujur dan tidak ada pungutan liar (15), dan sikap petugas selalu sopan dan terbuka dalam pemeriksaan kapal (21). Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara, prosedur pelayanan Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu menurut pelanggan sudah sesuai SOP. Atribut-atribut tersebut sudah dilaksanakan dengan baik oleh Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu. Atribut pada kuadran B merupakan kekuatan pelayanan Satwas SDKP Serang sehingga kinerjanya wajib dipertahankan.

3. Kuadran C, merupakan kuadran dengan prioritas rendah karena memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu baik. Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah petugas berkomunikasi dan menyapa pelanggan tanpa membedakan orang (22), dan petugas menerima keluhan dan saran dari pelanggan (23). Berdasarkan analisa atribut-atribut ini dianggap tidak terlalu penting karena kinerja pada atribut ini dianggap biasa saja. Satwas SDKP Serang sudah bekerja sesuai SOP, petugas selalu menyapa pelanggan setiap melayani pelanggan, sehingga menurut pelanggan atribut ini tidak terlalu penting. Petugas selalu menerima keluhan dan saran pelanggan kinerjanya masih kurang, karena setiap keluhan ditampung terlebih dahulu. Meskipun kuadran C prioritasnya rendah, atribut pada kuadran ini perlu diperhatikan dan dikelola secara serius karena ketidakpuasan pelanggan berawal pada atribut ini.

4. Kuadran D, mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi dalam pelaksanaannya Satwas SDKP Serang memiliki tingkat kinerja tinggi. Atribut pada kuadran D adalah petugas mampu menjawab pertanyaan dan memberikan informasi (13), petugas bersedia membantu mengatasi masalah pelanggan (14), petugas menjaga keamanan dokumen (16), keterampilan petugas (18), petugas selalu melakukan pengawasan dan pemeriksaan dokumen dengan teratur (19), sikap petugas sopan dan ramah (20), serta petugas selalu memberikan pembinaan dan sosialisasi (24). Atribut-atribut pada kuadran D harus terus dikelola dan dipertahankan karena atribut ini merupakan keunggulan dari pelayanan Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Satwas SDKP Serang di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu sudah berjalan dengan baik dan memuaskan nelayan. Berdasarkan hasil skor SERVQUAL didapatkan nilai keseluruhan 0,093 (9,3%) yang berarti kinerja Satwas SDKP Serang melebihi harapan yang diinginkan nelayan.
2. Nilai indeks kepuasan nelayan terhadap Satwas SDKP Serang sebesar 84,58% yang berarti nelayan sudah puas terhadap pelayanan dari Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu.
3. Pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu menurut nelayan adalah pengadaan fasilitas ruang tunggu yang lebih baik lagi dan penambahan tenaga pengawas agar tidak perlu melakukan pekerjaan ganda, karena atribut pelayanan ini menurut persepsi nelayan sangat penting dan diharapkan kinerja yang diberikan oleh Satwas SDKP Serang juga tinggi. Satwas SDKP Serang juga harus terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai pada kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Atharis, Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudra Bungus Sumatra Barat. Skripsi. IPB. Bogor.
- Guswanto B., Gumilar I, dan Hamdani H. 2012. Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*. 3(4): 151-163.
- Indrajaya, D. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index* pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*. 2(3): 1-6.
- Mustaniroh, S., E. Lestari, dan E. Sari. 2010. Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual (Service quality)* (Studi Kasus pada Waroeng X Cab. Soekarno Hatta-Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*. 11(6): 152-161.
- Nurhayatin, O.T., A.K. Mudzakir., 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*. 5(1): 19-27.
- Peraturan Direktur Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan Nomor:10 /PER-DJPSDKP/2014 Tentang Petunjuk Teknis Verifikasi Pendaratan Ikan. 31 Desember 2014. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 71/PERMEN-KP/2016 Tentang Jalur Penangkapan Ikan Dan Penempatan Alat Penangkapan Ikan Di Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia. 30 Desember 2016. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2154. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 1/PERMEN-KP/2017 Tentang Surat Laik Operasi Kapal Perikanan. 19 Januari 2017. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 152. Jakarta.
- Permana, A. 2016. Peranan Satuan Kerja Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan Dalam Pemberantasan Tindak Pidana Perikanan Di Wilayah Pengelolaan Perikanan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. *JOM Fakultas Hukum*. 3(2): 1-15.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perikanan. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Sukardi dan C. Cholidis. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2): 106-117.