

ANALISIS KINERJA PENGELOLA PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PEKALONGAN, JAWA TENGAH

Hamdan Nasir^{*)}, Abdul Rosyid, dan Dian Wijayanto

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang (email : hamdhannatsir@gmail.com)

ABSTRAK

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil yang diperoleh seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaan tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan menganalisis kinerja pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sementara metode pengambilan sampel yang menggunakan purposive sampling. Obyek penelitian ini adalah kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dan kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, Customer Satisfaction Indeks, Importance and Performance Analysis dan analisis kesenjangan. Hasil uji validitas dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,444 untuk 20 pegawai dan pelanggan yaitu 0,229 untuk 74 pelanggan. Hasil uji reliabilitas atribut pegawai sebesar 0,632 dan 0,832, sedangkan uji reliabilitas atribut pelanggan sebesar 0,413 dan 0,492. Dari hasil penelitian hasil identifikasi terhadap kinerja pengelola pelabuhan perikanan antara lain pelaksanaan pelayanan operasional perikanan, kegiatan pengelolaan sumberdaya ikan, pelaksanaan sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan. Hasil evaluasi kinerja tahun 2011 digolongkan optimal, karena didapatkan hasil 74 dari kondisi optimum, yaitu 100. Sedangkan hasil indeks kepuasan untuk pegawai adalah 77 % dan untuk pelanggan 80,4 %.

Kata kunci : Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan; Kinerja; Analisis

ABSTRACT

Performance is basically the result obtained by a person or agency in performing a particular job. The purpose of this research were identified the performance management, evaluated the performance, and analyzed the performance level Pekalongan Fishing Port. Descriptive method was used in this study. Purposive sampling was used for sampling method. Object of this research was management of Pekalongan Fishing Port and customers satisfaction. Data analysis methods used were test validity, test reliability, Customer Satisfaction Index, Importance and Performance Analysis and gap analysis. The test results show the validity declared invalid, because r value bigger than r table is 0.444 for 20 employees. While the customer is 0.229 for 74 customers. Attributes of reliability test results for 0.632 and 0.832 employees, while the attributes of reliability test of 0.413 and 0.492 customers. From the research results of the identification of performance management are implementation of fishing harbors operational service of fisheries, fish resources management activities, implementation of the system of quality assurance and safety of fishery products. The results of performance evaluation in 2011 classified optimal, because get 74 of the results optimum conditions, 100. While the results for employee satisfaction index was 77 % and 80.4 % for customers.

Keywords : *Pekalongan Fishing Port; Performance; Analysis*

PENDAHULUAN

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil yang diperoleh seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaan tertentu. Kinerja secara umum diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang/jasa) dengan masukan yang sebenarnya, atau dengan kata lain perbandingan antara hasil keluaran dan masukan (As'ad, 1989).

Menurut Wahyono (2002), kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja atau organisasi dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Dengan demikian kinerja merupakan sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai melalui pendekatannya untuk mengelola dan mengembangkan sumberdaya manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan sasaran dalam suatu jangka waktu tertentu.

Pelabuhan perikanan adalah suatu wilayah perpaduan antara wilayah daratan dan lautan yang digunakan sebagai pangkalan kegiatan penangkapan ikan dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas sejak ikan didaratkan sampai ikan didistribusikan. Secara singkat pelabuhan perikanan merupakan pusat pengembangan ekonomi perikanan ditinjau dari aspek produksi, pengolahan dan pemasaran, baik berskala lokal, nasional maupun internasional. Pengembangan ekonomi perikanan tersebut hendaknya ditunjang oleh industri perikanan dan pengembangan sumberdaya manusia khususnya masyarakat nelayan (Murdiyanto, 2003).

Pengkajian masalah kinerja pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan pada penelitian ini menggunakan pendekatan yang dapat dilihat dari fungsi pelabuhan perikanan sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per. 16 / MEN / 2006 antara lain:

- Pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas perikanan;
- Pelayanan bongkar muat;
- Pelaksanaan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
- Pemasaran dan distribusi ikan;

- Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan;
- Pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan;
- Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan, dan
- Pelaksanaan kesyahbandaran.

Dari beberapa fungsi pelabuhan perikanan ini, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Apakah sudah berjalan dengan baik kinerja yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan;
- b. Mengapa kinerja diperlukan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, dan
- c. Bagaimana kondisi kinerja di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi kinerja pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan.
2. Mengevaluasi kinerja pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan
3. Menganalisis tingkat kinerja pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu metode pengambilan data secara langsung di lapangan serta melakukan pengumpulan data dengan memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail sehingga mendapatkan gambaran yang menyeluruh sebagai hasil dari pengumpulan data pada daerah tertentu (Nasution, 2004).

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah:

1. Metode observasi;
2. Metode wawancara;
3. Metode studi pustaka, dan
4. Metode dokumentasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pembagian kuesioner kepada pelanggan dan pegawai di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan antara lain:

- Fasilitas dan hubungan kerja antar sesama pegawai dan atasan;
 - Layanan informasi;
 - Fasilitas kerja;
 - Komunikasi kerja antar pegawai dengan atasan;
 - Kesiapan dan kecepatan petugas dalam menangani pengaduan;
 - Kedisiplinan kerja, dan
 - Pelatihan dan ketrampilan yang diadakan pelabuhan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk mendukung data primer yaitu laporan tahunan pelabuhan selama periode tiga tahun yaitu 2009, 2010 dan 2011 yang meliputi jumlah kunjungan kapal, jumlah nelayan, jumlah produksi dan perkembangan jumlah alat tangkap.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009), metode *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel sumber data dengan tujuan dan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek sosial yang diteliti. Sampel yang *purposive* dalam penelitian ini adalah pegawai pelabuhan.

Pada penelitian ini sampel yang diambil untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu pelanggan sebanyak 74 orang dengan proporsi 12 orang terdiri dari orang yang memakai jasa pelayanan pelabuhan seperti nelayan, ABK, bakul ikan, kuli panggul *fishbasket* TPI, pengolah dan pedagang, sedangkan sampel pegawai pelabuhan diambil 20 orang terdiri dari pegawai di Sub Bagian Operasional, Sub Bagian Pengembangan, Sub Bagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas adalah uji instrumen data penelitian untuk mengetahui kehandalan dan keakuratan alat ukur yang digunakan serta mengetahui apakah ada pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Apabila diperoleh

nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, artinya pertanyaan pada kuesioner sah atau valid. Uji validitas dilakukan pada tingkat signifikan (toleransi) 5% atau α 0,05 dengan menggunakan *software* SPSS Versi 17.0 (Priyatno, 2009).

Menurut Priyatno (2009), uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur dalam penelitian dan data tersebut sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Nilai reliabilitas berada diantara 0–1, semakin dekat angka 1 maka semakin baik instrumen yang diujikan. Uji reliabilitas diolah dengan menggunakan *software* SPSS Versi 17.0 Penilaian reliabilitas berdasarkan aturan berikut :

0,00 – 0,19 : Kurang *reliable*

0,20 – 0,39 : Agak *reliable*

0,40 – 0,59 : Cukup *reliable*

0,60 – 0,79 : *Reliable*

0,80 – 1,00 : Sangat *reliable*

2. Analisis Kepuasan Pegawai dan Pelanggan

Analisis yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan bagi pegawai dan pelanggan antara lain dengan analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis kesenjangan.

• *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Menurut Supranto (2001), pengukuran terhadap CSI diperlukan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pegawai dan pelanggan terhadap pelayanan secara menyeluruh maka dapat digunakan analisis *customer satisfaction indeks (CSI)*.

Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor (WF)*, diperoleh dari mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji dan dikalikan 100%, sehingga diperoleh nilai keseluruhan WF yaitu 100%.
2. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut pelayanan, dan

4. Menghitung *Satisfaction Indeks* (SI), yaitu WT dibagi (L) skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

Berdasarkan buku panduan survei kepuasan pelanggan dan pegawai PT Sucofindo dalam Atharis (2008), tingkat kepuasan secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan dan pegawai, dengan kriteria sebagai berikut:

0,00 – 0,34 : sangat tidak puas (pelayanan sangat tidak memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,35 – 0,50 : tidak puas (pelayanan tidak memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,51 – 0,65 : cukup puas (pelayanan cukup memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,66 – 0,80 : Puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

0,81 – 1,00 : sangat puas (pelayanan sangat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pegawai).

• **Importance dan Performance Analysis (IPA)**

Metode analisis *importance* dan *performance* digunakan untuk mengetahui tingkat perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan yang kemudian akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil dalam memenuhi kinerjanya (Supranto, 2001).

• **Analisis Kesenjangan (GAP)**

Pengukuran nilai kesenjangan digunakan untuk mengetahui setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan. Dengan nilai kesenjangan tersebut dapat dilihat apakah puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini dalam pelayanan barang dan jasa. Nilai kesenjangan dapat dengan menghitung selang frekuensi. Selang frekuensi ini berguna untuk mengetahui suatu penilaian dari atribut pelayanan.

Sebelum melakukan perhitungan analisis kesenjangan adalah membuat selang

frekuensi terlebih dahulu dengan langkah-langkah sebagai berikut (Walpole, 1992):

1. Tentukan banyaknya selang frekuensi/kelas yang diperlukan. Dalam penelitian ini digunakan 5 selang frekuensi;
2. Tentukan besar wilayah data tersebut dengan mengurangi data terbesar dengan data yang terkecil;
3. Tentukan lebar kelas dengan membagi wilayah tersebut dengan banyaknya kelas;
4. Tentukan limit bawah kelas bagi selang yang pertama dan kemudian batas atas kelasnya. Tambahkan lebar kelas pada batas bawah untuk mendapatkan batas atas kelasnya;
5. Daftarkan semua limit kelas dan batas kelas dengan cara menambahkan lebar kelas pada limit dan batas selang sebelumnya;
6. Tentukan frekuensi bagi masing-masing kelas, dan
7. Jumlahkan kolom frekuensi dan periksa apakah hasilnya sama dengan banyaknya total sampel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wilayah geografis kota Pekalongan terletak pada posisi antara 6°50'42" sampai dengan 6°55'44" LS dan 109°37'55" sampai dengan 109°42'19" BT. Adapun batas wilayah kota Pekalongan adalah sebagai berikut :

Sebelah Barat : Kabupaten Pekalongan

Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Timur : Kabupaten Batang

Sebelah Selatan : Kabupaten Pekalongan

(Bappeda dan BPS Pekalongan, 2011).

Aktivitas Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan

1. Pendaratan dan Pembongkaran Ikan

Perkembangan jumlah produksi ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir (2002-2011) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Produksi dan Nilai Produksi PPNP

| No | Tahun | Produksi (ton) | Nilai Produksi (000) | Produksi rata/hari |
|----|-------|----------------|----------------------|--------------------|
| 1 | 2002 | 51.761 | 166.569.875 | 144 |
| 2 | 2003 | 55.158 | 168.976.533 | 153 |
| 3 | 2004 | 58.963 | 181.549.499 | 164 |
| 4 | 2005 | 43.350 | 177.962.509 | 120 |
| 5 | 2006 | 32.099 | 151.235.697 | 89 |
| 6 | 2007 | 29.285 | 131.742.543 | 81 |
| 7 | 2008 | 23.110 | 146.336.901 | 64 |
| 8 | 2009 | 24.896 | 134.354.474 | 69 |
| 9 | 2010 | 18.523 | 120.997.571 | 51 |
| 10 | 2011 | 18.831 | 127.524.712 | 52 |

Laporan PPNP, 2011

Produksi ikan yang didaratkan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan pada tahun 2011 mencapai 18.831 ton. Dari jumlah produksi ikan sebesar itu sekitar 43 % atau 8.136 ton dihasilkan alat tangkap *Purse Seine*, sedangkan sisanya dihasilkan masing-masing dari alat tangkap *Purse Seine Mini* 52 % atau 9.741 ton, dan *Gillnet* 5 % atau 953 ton. Naiknya produksi pada tahun 2011 disebabkan oleh:

- Kapal pendarat banyak masuk ke Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan;
- Penjualan ikan di tengah laut frekuensinya sudah menurun.

2. Penyaluran Perbekalan Kapal

Penyaluran perbekalan kapal di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2007-2011) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penyaluran Perbekalan PPNP

| No | Tahun | Jenis Perbekalan Kapal (ton) | | | |
|----|-------|------------------------------|--------|-------|--------|
| | | Es | Solar | Air | Garam |
| 1 | 2007 | 27.180 | 9.820 | 8.212 | 18.957 |
| 2 | 2008 | 21.155 | 10.796 | 6.420 | 14.765 |
| 3 | 2009 | 17.940 | 11.034 | 5.430 | 12.505 |
| 4 | 2010 | 12.795 | 10.472 | 3.820 | 8.760 |
| 5 | 2011 | 16.670 | 10.308 | 4.010 | 10.730 |

Laporan PPNP, 2011

Dari Tabel diatas untuk tahun 2011 tercatat jumlah es yang dimuat ke atas kapal sebanyak 16.670 ton. Pada penyaluran air tahun 2011 sebesar 4.010 ton, sedangkan

untuk penyaluran garam tahun 2011 sebesar 10.730 ton dan penyaluran solar tahun 2011 10.308 ton. Turunnya jumlah penyaluran solar disebabkan turunnya jumlah kapal yang operasional ke laut.

3. Kunjungan Kapal Perikanan

Perkembangan jumlah dan armada kapal perikanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir (2002-2011) dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kunjungan Kapal PPNP

| No | Tahun | <10 | <30 | <50 | <70 | <100 | <130 | >130 | Jumlah |
|----|-------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|--------|
| 1 | 2002 | 102 | 41 | 16 | 113 | 293 | 140 | 30 | 735 |
| 2 | 2003 | 51 | 84 | 20 | 151 | 319 | 99 | 27 | 751 |
| 3 | 2004 | 55 | 123 | 30 | 99 | 297 | 94 | 9 | 707 |
| 4 | 2005 | 50 | 96 | 4 | 105 | 226 | 72 | 15 | 568 |
| 5 | 2006 | 38 | 137 | 4 | 80 | 95 | 54 | 26 | 444 |
| 6 | 2007 | 888 | 180 | 20 | 13 | 148 | 54 | 10 | 1313 |
| 7 | 2008 | 328 | 110 | 10 | 33 | 112 | 23 | 1 | 608 |
| 8 | 2009 | 609 | 116 | 8 | 23 | 108 | 13 | 2 | 871 |
| 9 | 2010 | 447 | 89 | 7 | 26 | 104 | 15 | 1 | 682 |
| 10 | 2011 | 296 | 59 | 6 | 24 | 97 | 11 | 1 | 491 |

Laporan PPNP, 2011

Dari tahun ke tahun jumlah kapal mengalami penurunan secara signifikan, terutama pada kapal berukuran 31-50 GT dan kapal berukuran >130 GT. Penurunan ini disebabkan karena adanya pendangkalan alur sungai dan kolam di Pekalongan yang menjadikan kapal-kapal tersebut enggan berlabuh di dermaga.

Identifikasi Kinerja Pengelola PPNP

Untuk melihat kinerja pelabuhan perikanan sesuai dengan observasi di lapangan dan pendekatan dengan Undang-undang Nomor 45 Tahun 2009 pasal 41A tentang fungsi pelabuhan perikanan antara lain sebagai berikut:

- Pelaksanaan Pelayanan Operasional Perikanan di PPNP

Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan berupaya optimal dalam menciptakan pelayanan operasional perikanan yang meliputi pendaratan ikan, bongkar muat, tambat dan labuh kapal. dan pelelangan. Oleh karena itu

- pelabuhan harus didukung sarana fasilitas pelabuhan seperti dermaga, TPI demi kelancaran kegiatan operasional pelabuhan tersebut.
2. Kegiatan Pengawasan dan Pengendalian Sumberdaya Ikan
Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan sebagai fungsi pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan meliputi pengawasan dengan pemeriksaan spesifikasi alat tangkap yang digunakan nelayan, kapal perikanan dan hasil tangkapan, sehingga dalam melakukan kegiatan penangkapan ikan tidak merusak habitatnya yang tentunya akan berbahaya terhadap lingkungan dan mengganggu kelestarian sumberdaya ikan di perairan untuk dinikmati generasi berikutnya.
 3. Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
Pengendalian terhadap sistem jaminan mutu ikan hasil tangkapan merupakan kewajiban pelabuhan perikanan dalam upaya menghadapi pasar global dan mewujudkan masyarakat perikanan yang sehat melalui pembinaan mutu sejak ikan setelah ditangkap yaitu pada saat penanganan, penyimpanan di atas kapal, penanganan di tempat pendaratan ikan sampai tempat pengolahan ikan dan ke tangan konsumen. Oleh karena itu pelabuhan perikanan selayaknya dilengkapi fasilitas dengan unit pengawasan mutu hasil perikanan antara lain pabrik es dan laboratorium.
 4. Pelaksanaan Pengendalian Perijinan Perikanan
Pengendalian perijinan perikanan artinya pelabuhan memberikan izin dalam usaha penangkapan ikan. Pelaksanaanya adalah dengan memberikan surat dan kelengkapan dokumen lainnya yang bertujuan untuk mengetahui kelayakan kapal yang digunakan oleh nelayan, pemeriksaan ABK yang berkaitan erat dengan keselamatan kapal pelayaran dan penangkapan ikan.
 5. Pengumpulan Data Perikanan
Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan mempunyai fungsi penyedia data statistik perikanan antara lain mengenai produksi ikan, jenis alat

tangkap dalam bentuk laporan harian maupun tahunan. Oleh karena itu data statistik merupakan hal penting yang akan berguna bagi banyak pihak, maka pendataan statistik perlu dikelola dengan baik sehingga menghasilkan data yang akurat.

Evaluasi Kinerja Pengelola PPNP

Evaluasi kinerja diperlukan untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang telah dilaksanakan. Berdasarkan evaluasi kinerja Dirjen Perikanan Tangkap (2003) dalam Kresnanto (2004), evaluasi kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan meliputi:

1. Pengumpulan laporan
Kepala Sub Bagian Tata Usaha telah menetapkan peraturan pengumpulan laporan dikumpulkan paling lambat tanggal 5, sebelum laporan tersebut dikirim ke pusat
2. Jumlah Produksi Ikan
Sesuai laporan tahunan 2011, untuk jumlah produksi ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan sebesar 18.831 ton sehingga didapatkan jumlah produksi sebesar 52.3 ton/hari.
3. Kunjungan Kapal
Kunjungan kapal tahun 2011 sebesar 3.541 unit. Sedangkan kunjungan kapal yang ada hanya sebesar 10 kapal/hari.
4. Jumlah Nelayan
Untuk jumlah nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan adalah sebesar 12.141 orang sehingga didapatkan jumlah nelayan dalam penyerapan tenaga kerja adalah 1.011 orang/bulan.
5. Penyaluran Air Bersih
Penyaluran air bersih sebesar 4.320 ton, sehingga diperoleh hasil untuk penyaluran air bersih adalah 12 ton/hari.
6. Penyaluran Es
Berdasarkan laporan tahun 2011 untuk penyaluran Es di PPNP sebesar 16.670 ton, sehingga diperoleh hasil untuk penyaluran air bersih adalah 46 ton/hari.

7. Penyaluran BBM
 Berdasarkan laporan tahun 2011 untuk penyaluran BBM di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan sebesar 10.308 ton, sehingga diperoleh hasil untuk penyaluran air bersih adalah 29 ton/hari.
8. Jumlah Investor di Pelabuhan Perikanan (perusahaan/bulan)
 Berdasarkan wawancara dengan Sub Bagian Operasional di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dan pengambilan data sekunder, investor antara lain yang ada di PPNP yaitu PT. Maya Food Industries yang bergerak di bidang pengolahan hasil perikanan, PT. Samudra Dock Prima, PT. Bintang Makmur Swadaya yang keduanya bergerak di docking kapal serta Pabrik Es milik KUD Makaryo Mino. Para investor hanya memperpanjang masa berlaku perusahaan tersebut ke Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan untuk didata ulang.
9. Pendapatan Pelabuhan
 Pendapatan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan Tahun 2011 sebesar Rp. 308.523.000,-. Pendapatan tersebut melebihi target yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 66.540.000,-.
10. Realisasi Pembangunan
 Sumber dana pembangunan berasal dari APBN murni yang telah ditetapkan melalui Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA) untuk Tahun 2011 sejumlah Rp. 14.133.823.000,- yang terdiri dari:
 a. Anggaran Dirjen Perikanan Tangkap sebesar Rp. 14.012.749.000,-
 b. Anggaran penyelenggaraan kegiatan yang dibiayai PNPB sebesar Rp. 121.074.000,-.
 Akan tetapi penggunaan anggaran dana tersebut dibawah target yaitu Rp. 13.867.276.600,- untuk dana realisasi dari Dirjen Perikanan Tangkap dan Rp. 120.582.000,- dari anggaran PNPB.
11. Sistem Pengawasan Masyarakat (SISWASMAS)
 Kegiatan pengawasan masyarakat telah dibuka jalur komunikasi melalui radio SSB antara petugas dengan kapal penangkapan ikan. Setiap nahkoda telah diminta untuk melapor pos setiap kejadian di tengah laut, agar memberikan informasi kepada petugas pengawasan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Evaluasi Kinerja PPNP

| No | Jenis Kriteria | Standar/Target PPNP | Realisasi | Nilai | GAP |
|--|------------------------------------|--|--|------------|--|
| 1 | Pengumpulan Laporan | Diterima tanggal 1-10 | Sebelum tanggal 5, semua laporan sudah masuk ke bagian TU (surat menyurat) sebelum dikirim ke pusat. | 15 | tidak ada |
| 2 | Jumlah Produksi | 30 ton/hari | 52.3 ton/hari | 8 | tidak ada |
| 3 | Kunjungan Kapal | 75 kapal/hari | 10 kapal/hari | 2 | 65 kapal* |
| 4 | Jumlah Nelayan | 1000 orang/bulan | 12.141 orang/bulan | 10 | tidak ada |
| 5 | Penyaluran Air | 250 ton/hari | 12 ton/hari | 2 | 238 ton/hari* |
| 6 | Penyaluran Es | 50 ton/hari | 46 ton/hari | 6 | 4 ton/hari* |
| 7 | Penyaluran BBM | 50 ton/hari | 29 ton/hari | 2 | 21 ton/hari* |
| 8 | Jumlah Investor (perusahaan/bulan) | Tetap | Jumlah investor di PPNP tetap atau tidak ada penambahan. Para investor atau perusahaan hanya memperpanjang masa berlaku perusahaan tersebut. | 8 | tidak ada |
| 9 | Pendapatan Pelabuhan | *Rp.66.540.000,- <i>Diatas target</i> | Rp. 308.523.600,- Atau mengalami kenaikan signifikan dari target sebesar 363,66 %. | 10 | tidak ada |
| 10 | Realisasi Pembangunan | <i>Dibawah target</i> Rp.14.012.749.000,- (Angg. Dirjen Pi) Rp.121.074.000,- (Angg. PNPB) | Pelaksanaan rincian dana pembangunan untuk PPNP dari APBN belum terealisasi seluruhnya. Dengan realisasi dana dibawah ini. Angg Dirjen Pi Rp.13.867.276.600,- Angg PNPB Rp.120.582.000,- | 6 | Rp.145.472.400,-* (Angg Dirjen Pi) Rp. 492.000,-* (Angg PNPB) |
| 11 | Pengawasan Masyarakat (SISWASMAS) | Baik | SISWASMAS telah berjalan baik, dengan dibuka jalur komunikasi melalui radio SSB antara petugas dengan kapal ikan | 5 | tidak ada |
| Jumlah | | | | 74 | 26 |
| Standar Tingkat Keberhasilan Maksimum | | | | 100 | |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas kuesioner untuk pelanggan diperoleh 6 pertanyaan yang dinyatakan valid. Semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,229. Atribut yang dinyatakan valid antara lain dampak pelatihan pegawai kepada pelanggan, kondisi fasilitas penunjang, penyelesaian petugas dalam menangani pengaduan, kecepatan pegawai dalam memberikan informasi, kondisi ruang kerja dan penampilan petugas.

Uji validitas kuesioner untuk pegawai Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan diperoleh masing-masing 8 pertanyaan yang dinyatakan valid. Semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,444. Atribut yang dinyatakan valid antara lain mengenai fasilitas kerja yang diberikan PPNP, kewenangan dalam mengerjakan tugas, hubungan kerja antar pegawai, komunikasi kerja dengan atasan, program pelatihan pegawai, ruang kerja, pemberian ijin/cuti dan kondisi fasilitas penunjang.

Hasil uji reliabilitas terhadap atribut-atribut kepuasan dan kepentingan diperoleh nilai 0,413 kepentingan pelanggan dan 0,492 kepuasan pelanggan dinyatakan cukup *reliable* karena sudah berada pada selang 0,40-0,59, sedangkan nilai untuk kepentingan pegawai adalah 0,632 dan kepuasan pegawai adalah 0,832. atribut tersebut yang diujikan dapat dinyatakan handal karena sudah berada pada selang 0,60 - 0,79 yang berarti atribut tersebut *reliable* (Atharis, 2008).

Tingkat Kinerja Pengelola PPNP

1. Tingkat kepuasan pegawai terhadap pelabuhan

a. *customer satisfaction indeks (CSI)*

Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pegawai dapat digunakan analisis *customer satisfaction indeks (CSI)*. Pengukuran tingkat kepuasan pegawai dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. *customer satisfaction indeks pegawai*

| No | Atribut | RSK | WF (%) | RSP | WS |
|--|---|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 1 | Mengenai fasilitas kerjayang diberikan PPNP | 3,90 | 13,04 % | 4,20 | 0,51 |
| 2 | Mengenai kewenangan yang diberikan PPNP dalam mengerjakan tugas | 3,95 | 13,35 % | 4,30 | 0,53 |
| 3 | Mengenai hubungan kerja antar pegawai | 4,00 | 11,64 % | 3,75 | 0,46 |
| 4 | Mengenai komunikasi kerja dengan atasan PPNP | 3,85 | 12,42 % | 4,00 | 0,48 |
| 5 | Mengenai program pelatihan pegawai yang diberikan oleh PPNP | 3,80 | 13,35 % | 4,30 | 0,51 |
| 6 | Mengenai ruang kerja yang diberikan PPNP | 3,45 | 11,50 % | 3,70 | 0,40 |
| 7 | Mengenai pemberian ijin/cuti | 3,80 | 12,90 % | 4,15 | 0,49 |
| 9 | Mengenai kondisi fasilitas penunjang | 3,95 | 11,80 % | 3,80 | 0,47 |
| Total | | 30,70 | 100 % | 32,20 | |
| Weighted Total | | | | | 3,85 |
| Indeks Kepuasan Pegawai = (3,85 : 5) x 100 % = 77 % | | | | | |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan perhitungan Tabel 6 maka diperoleh nilai indeks kepuasan pegawai sebesar 0,77 (77 %), hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pegawai merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan karena nilai tersebut berada pada selang 0,66–0,80 (Atharis, 2008). Namun, PPN Pekalongan harus tetap meningkatkan kinerjanya agar nilai indeks kepuasan pegawai mencapai 100%.

b. *Importance and Performance Analysis*

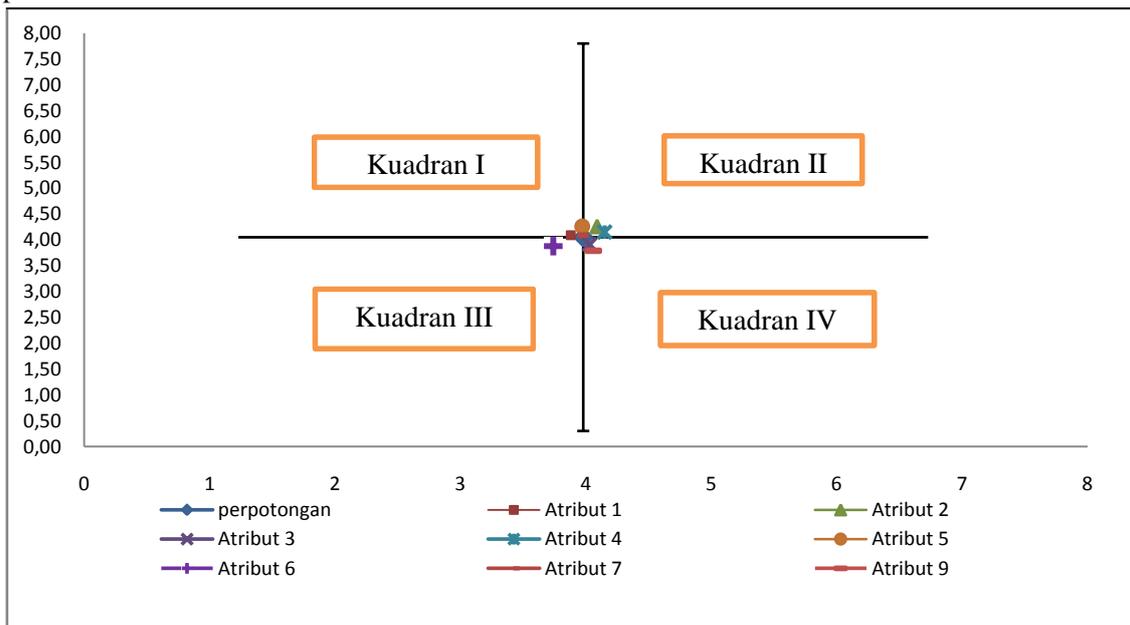
Metode analisis *importance* dan *performance* digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian yang merupakan perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan pegawai yang kemudian akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil pelabuhan dalam memenuhi kinerja terhadap pegawainya. Hasil *importance and performance analysis* pegawai dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. *Importance and Performance Analysis pegawai*

| No | Atribut | RSK (X) | RSP (Y) |
|------------------|---|--------------|--------------|
| 1 | Mengenai fasilitas kerja yang diberikan PPNP | 3,90 | 4,20 |
| 2 | Mengenai kewenangan yang diberikan PPNP dalam mengerjakan tugas | 3,95 | 4,30 |
| 3 | Mengenai hubungan kerja antar pegawai | 4,00 | 3,75 |
| 4 | Mengenai komunikasi kerja dengan atasan PPNP | 3,85 | 4,00 |
| 5 | Mengenai program pelatihan pegawai yang diberikan oleh PPNP | 3,80 | 4,30 |
| 6 | Mengenai ruang kerja pegawai yang diberikan PPNP | 3,45 | 3,70 |
| 7 | Mengenai pemberian ijin/cuti | 3,80 | 4,15 |
| 9 | Mengenai kondisi fasilitas penunjang | 3,95 | 3,80 |
| Total | | 30,70 | 32,20 |
| Rata-rata | | 3,83 | 4,02 |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 7, faktor-faktor yang diambil pelabuhan untuk pegawai dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. *Importance and Performance Analysis Pegawai*

Berdasarkan diagram kartesius diatas, dapat diketahui faktor yang dapat diambil pelabuhan dalam meningkatkan kinerjanya, antara lain sebagai berikut:

A. Prioritas Utama

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius, terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran I, yaitu atribut

mengenai fasilitas kerja yang diberikan pelabuhan (1), dan mengenai program pelatihan pegawai yang diberikan pelabuhan (5). Hal ini menunjukkan atribut tersebut menjadi prioritas, dengan demikian pelabuhan harus dapat berkonsentrasi pada atribut-atribut yang ini demi tercapainya kepuasan pegawai, sehingga pegawai lebih meningkatkan kinerja kedepannya.

B. Pertahankan Prestasi

Berdasarkan hasil pemetaan, terdapat 2 atribut yang berada di kuadran II, yaitu mengenai kewenangan yang diberikan pelabuhan kepada pegawai dalam mengerjakan tugas (2) dan mengenai komunikasi kerja dengan atasan (4). Atribut-atribut tersebut dinilai dapat memenuhi harapan pegawai secara optimal atau harus dipertahankan. Hal ini diketahui dengan angka dari tingkat kesesuaiannya belum mencapai 100% kecuali atribut mengenai komunikasi kerja dengan atasan yang tingkat kesesuaiannya mencapai 100%.

C. Prioritas Rendah

Kuadran III menunjukkan atribut yang memiliki prioritas rendah, dimana atribut ini dinilai kurang penting bagi pegawai. Pada atribut ini perbaikan tidak terlalu diprioritaskan, karena pengaruhnya terhadap kepuasan yang dirasakan pegawai sangat kecil. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah mengenai ruang kerja pegawai yang diberikan pelabuhan (6).

D. Berlebih

Pada kuadran IV ini menunjukkan atribut-atribut yang tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja yang tinggi terhadap pelayanan pelabuhan terhadap pegawainya. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah mengenai hubungan kerja antar pegawai (3), mengenai pemberian ijin/cuti (7) dan mengenai kondisi fasilitas penunjang (9). Atribut ini dianggap memberikan hasil yang pelaksanaannya berlebihan oleh pelabuhan.

c. analisis kesenjangan

Pengukuran nilai kesenjangan digunakan untuk mengetahui setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan pegawai. Dengan nilai kesenjangan tersebut dapat dilihat apakah pegawai puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sebelum menentukan nilai kesenjangan terlebih dahulu adalah dengan menghitung selang frekuensi. Selang frekuensi ini berguna untuk mengetahui suatu penilaian dari pegawai. Selang frekuensi dari penilaian pegawai tersebut dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Selang Frekuensi Pegawai

| Selang Frekuensi | Penilaian |
|-------------------|-------------------|
| (-0,23) – (-0,35) | Sangat Tidak Puas |
| (-0,11) – (-0,23) | Tidak Puas |
| 0,01 – (-0,11) | Cukup Puas |
| 0,13 – 0,01 | Puas |
| 0,25 – 0,13 | Sangat Puas |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 8, hasil selang frekuensi tersebut dapat diketahui penilaian akhir pegawai terhadap Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan seperti yang terlihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Analisis Kesenjangan Pegawai

| No | Atribut | Kinerja | Kepentingan | GAP | Penilaian |
|------------------|---|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| 1 | Mengenai fasilitas kerja yang diberikan PPNP | 3,90 | 4,20 | -0,3 | Cukup Puas |
| 2 | Mengenai kewenangan yang diberikan PPNP dalam mengerjakan tugas | 3,95 | 4,30 | -0,35 | Sangat Tidak Puas |
| 3 | Mengenai hubungan kerja antar pegawai | 4,00 | 3,75 | 0,25 | Sangat Puas |
| 4 | Mengenai komunikasi kerja dengan atasan PPNP | 3,85 | 4,00 | -0,15 | Tidak Puas |
| 5 | Mengenai program pelatihan pegawai yang diberikan oleh PPNP | 3,80 | 4,30 | -0,5 | Cukup Puas |
| 6 | Mengenai ruang kerja yang diberikan PPNP | 3,45 | 3,70 | -0,25 | Sangat Tidak Puas |
| 7 | Mengenai pemberian ijin/cuti | 3,80 | 4,15 | -0,35 | Sangat Tidak Puas |
| 9 | Mengenai kondisi fasilitas penunjang | 3,95 | 3,80 | 0,15 | Sangat Puas |
| Rata-rata | | 3,83 | 4,02 | -0,18 | Tidak Puas |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 9, dapat diketahui atribut mengenai hubungan kerja antar pegawai dan mengenai kondisi fasilitas penunjang memiliki nilai kesenjangan berkisar antara 0,25 – 0,13 yang berarti atribut-atribut tersebut dinilai sangat memuaskan pegawai Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, nilai kesenjangan diperoleh dari rata-rata nilai kinerja tiap atribut dikurangi rata-rata nilai kepentingan.

Atribut mengenai fasilitas kerja yang diberikan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dan program pelatihan pegawai memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan berkisar antara 0,01 – (-0,11) yang berarti atribut-atribut tersebut dinilai cukup memuaskan, hasil perolehan ini memberikan informasi kepada pihak pelabuhan agar dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kinerja dan pelayanannya sehingga harapan pegawai dapat terpenuhi karena atribut ini dinilai cukup penting oleh nelayan.

Atribut mengenai komunikasi kerja pegawai dengan atasan memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan (-0,11) – (-0,23) yang berarti atribut tersebut dinilai tidak memuaskan oleh pegawai. Sedangkan atribut kewenangan yang diberikan dalam mengerjakan tugas, pemberian ijin/cuti dan mengenai ruang kerja yang diberikan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan kepada pegawai memiliki nilai kinerja dan kepentingan (-0,23) – (-0,35) yang berarti atribut tersebut dinilai sangat tidak memuaskan. Oleh karena itu diperlukan peninjauan kembali pada atribut diatas agar atribut ini dinilai penting oleh pegawai.

2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pegawai

a. *customer satisfaction indeks (CSI)*

Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai secara menyeluruh maka dapat digunakan analisis *customer satisfaction indeks (CSI)*. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil *Customer Satisfaction Indeks* pelanggan

| No | Atribut | RSK | WF (%) | RSP | WS |
|----|--|------|---------|------|------|
| 4 | Dampak mengenai pelatihan dan ketrampilan yang diberikan pegawai | 4,01 | 16,53 % | 3,92 | 0,66 |
| 5 | Mengenai kondisi fasilitas penunjang | 4,14 | 16,23 % | 3,85 | 0,67 |
| 6 | Mengenai penyelesaian pengaduan | 3,97 | 16,40 % | 3,89 | 0,65 |

| | | | | | |
|--|---|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 7 | Mengenai kecepatan pegawai dalam memberikan informasi | 3,97 | 16,99 % | 4,03 | 0,67 |
| 9 | Mengenai kondisi ruang kerja pegawai | 4,05 | 16,57 % | 3,93 | 0,67 |
| 11 | Mengenai penampilan pegawai | 3,96 | 17,28 % | 4,10 | 0,68 |
| Total | | 24,10 | 100 % | 23,72 | |
| Weighted Total | | | | | 4,02 |
| Indeks Kepuasan Pegawai = (4,02 : 5) x 100 % = 80,4 % | | | | | |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan perhitungan Tabel 10 maka diperoleh nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 0,80 (80,4%), hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pegawai Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan karena nilai tersebut berada pada selang 0,66–0,80. Namun, PPN Pekalongan harus tetap meningkatkan kerjanya agar nilai indeks kepuasan pelanggan mencapai 100%.

b. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

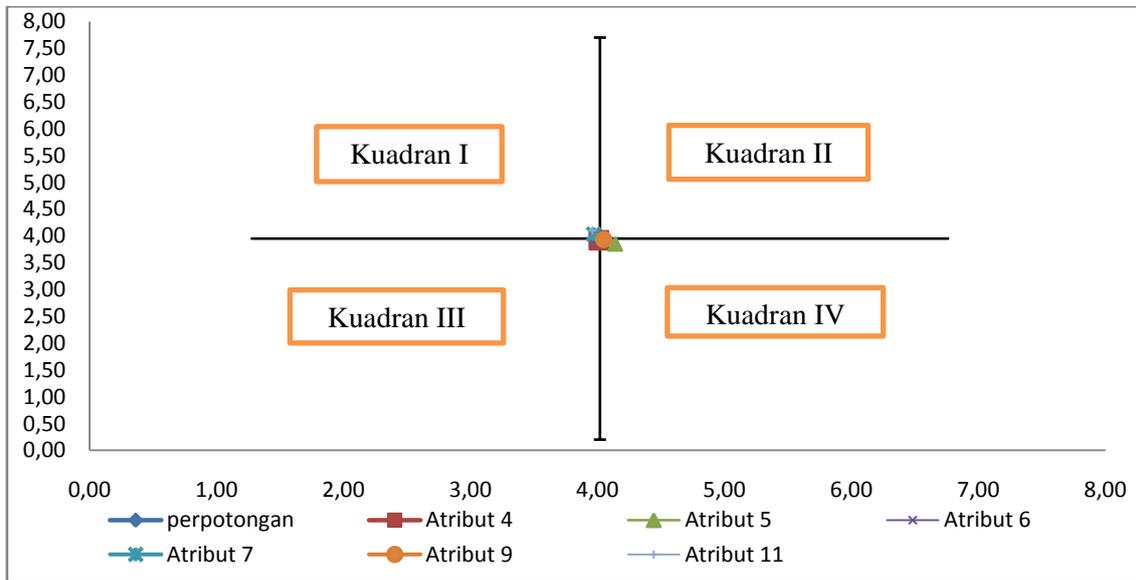
Metode analisis *importance* dan *performance* digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian yang merupakan perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan pelanggan. Hasil *importance and performance analysis* pelanggan dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. *importance and performance analysis* pelanggan

| No | Atribut | RSK (X) | RSP (Y) |
|------------------|--|--------------|--------------|
| 4 | Dampak mengenai pelatihan dan pendidikan keterampilan yang diberikan pegawai | 4,01 | 3,92 |
| 5 | Mengenai kondisi fasilitas penunjang | 4,14 | 3,85 |
| 6 | Mengenai penyelesaian dalam menangani pengaduan | 3,97 | 3,89 |
| 7 | Mengenai kecepatan pegawai dalam memberikan informasi | 3,97 | 4,03 |
| 9 | Mengenai kondisi ruang kerja pegawai | 4,05 | 3,93 |
| 11 | Mengenai penampilan pegawai | 3,96 | 4,10 |
| Total | | 24,10 | 23,72 |
| Rata-rata | | 4,02 | 3,95 |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 7, faktor-faktor yang diambil pegawai untuk pelanggan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. *Importance and Performance Analysis* Pelanggan

Berdasarkan diagram kartesius diatas, dapat diketahui atribut mana saja yang dapat diambil pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, antara lain sebagai berikut:

A. Prioritas Utama

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius, terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran I, yaitu atribut mengenai kecepatan pegawai pelabuhan dalam memberikan informasi ke pelanggan (7), dan mengenai penampilan petugas pelabuhan (11). Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan menjadi prioritas utama pegawai dalam memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian pihak pegawai harus dapat berkonsentrasi pada atribut ini demi tercapainya kepuasan pelanggan.

B. Pertahankan Prestasi

Berdasarkan hasil pemetaan, tidak ada atribut yang berada di kuadran II. Artinya tidak ada atribut-atribut yang dinilai dapat memenuhi harapan pelanggan secara keseluruhan, sehingga perlu adanya peningkatan dari pegawai agar optimal.

C. Prioritas Rendah

Kuadran III menunjukkan atribut yang memiliki prioritas rendah, dimana atribut ini dinilai kurang bagi pelanggan. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah mengenai dampak pelatihan dan ketrampilan petugas pelabuhan kepada pelanggan (4) dan mengenai penyelesaian dari petugas dalam menangani pengaduan pelanggan (6).

D. Berlebih

Pada kuadran IV ini menunjukkan atribut yang dinilai berlebihan dalam pelayanan pegawai terhadap pelanggannya. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah mengenai kondisi fasilitas penunjang secara keseluruhan (5), dan mengenai kondisi ruang kerja petugas (9).

c. analisis kesenjangan

Pengukuran nilai kesenjangan digunakan untuk mengetahui setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan pelanggan. Dengan nilai kesenjangan tersebut dapat dilihat apakah pelanggan puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sebelum menentukan nilai kesenjangan terlebih dahulu adalah dengan menghitung selang frekuensi. Selang

frekuensi ini berguna untuk mengetahui suatu penilaian dari pelanggan. Selang frekuensi dari penilaian pelanggan tersebut dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Selang Frekuensi Pelanggan

| Selang Frekuensi | Penilaian |
|--------------------|-------------------|
| (-0,054) – (-0,14) | Sangat Tidak Puas |
| 0,032 – (-0,054) | Tidak Puas |
| 0,118 – 0,032 | Cukup Puas |
| 0,204 – 0,118 | Puas |
| 0,29 – 0,204 | Sangat Puas |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 12, hasil selang frekuensi tersebut dapat diketahui penilaian akhir pelanggan terhadap pegawai seperti yang terlihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Analisis Kesenjangan Pelanggan

| No | Atribut | Kinerja | Kepentingan | GAP | Penilaian |
|------------------|--|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| 4 | Dampak pelatihan mengenai dan ketrampilan petugas PPNP | 4,01 | 3,92 | 0,09 | Cukup puas |
| 5 | Mengenai fasilitas penunjang pegawai | 4,14 | 3,85 | 0,29 | Sangat puas |
| 6 | Mengenai penyelesaian pegawai dalam pengaduan | 3,97 | 3,89 | 0,08 | Cukup puas |
| 7 | Mengenai kecepatan pegawai | 3,97 | 4,03 | -0,06 | Tidak puas |
| 9 | Mengenai kondisi ruang kerja pegawai | 4,05 | 3,93 | 0,03 | Cukup puas |
| 11 | Mengenai penampilan pegawai | 3,96 | 4,10 | -0,14 | Sangat puas |
| Rata-rata | | 4,02 | 3,95 | 0,048 | Cukup puas |

Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui atribut mengenai kondisi fasilitas penunjang secara keseluruhan memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan berkisar antara 0,29 – 0,204 yang berarti atribut-atribut tersebut dinilai sangat memuaskan pelanggan, nilai ini diperoleh dari rata-rata skor kinerja tiap atribut dikurangi dengan rata-rata skor kepentingan.

Atribut ini dijadikan sebagai keunggulan dalam peningkatan kinerja pegawai Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan kepada pelanggan.

Atribut mengenai kondisi ruang kerja petugas, penyelesaian dari petugas dalam menangani pengaduan dan dampak mengenai pelatihan dan pendidikan keterampilan yang diberikan pegawai kepada pelanggan memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan berkisar antara 0,118 – 0,032 yang berarti atribut-atribut tersebut dinilai cukup memuaskan, nilai ini memberikan informasi kepada pihak pegawai pelabuhan agar dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kinerja dan pelayanannya.

Atribut mengenai kecepatan pegawai Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dalam memberikan informasi kepada pelanggan memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan 0,032 – (-0,054) yang berarti atribut tersebut dinilai tidak memuaskan oleh pelanggan. Sedangkan atribut mengenai penampilan petugas memiliki nilai kinerja dan kepentingan (-0,054) – (-0,14) yang berarti atribut tersebut dinilai sangat tidak memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi identifikasi terhadap kinerja pengelola pelabuhan perikanan antara lain pelaksanaan pelayanan operasional perikanan, kegiatan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan, pelaksanaan sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan, pelaksanaan pengendalian perijinan perikanan, serta pengumpulan data tangkapan hasil perikanan.
2. Hasil evaluasi kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan Tahun 2011 dapat digolongkan optimal. Hal tersebut didapat setelah diadakan evaluasi kinerja pelabuhan didapatkan hasil 74, dari kondisi optimum, yaitu 100.
3. Secara keseluruhan baik pelanggan dan pegawai merasa puas dengan kinerja yang telah dilakukan. Hal tersebut

terlihat dari indeks kepuasan sebesar 80,4 % untuk pelanggan dan 77 % untuk pegawai. Nilai berada pada selang 0,66–0,80 yang berarti kinerja tersebut tergolong memuaskan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Kerjasama dalam pemanfaatan fasilitas pelabuhan terkait keberhasilan suatu kinerja pengelola pelabuhan perikanan. Dengan adanya kerjasama tersebut diharapkan proses kegiatan operasional di pelabuhan terus meningkat.
2. Peningkatan pelatihan dan ketrampilan dari pengelola pelabuhan seperti seminar, loka karya dan workshop agar kinerja secara keseluruhan dari Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan dapat mencapai optimal, sehingga menarik investor dan pengguna jasa lainnya.
3. Perlu adanya perbaikan dan peningkatan ruang kerja yang layak untuk pegawai dan penyelesaian pengaduan yang tepat untuk pelanggan, sehingga dengan adanya perbaikan tersebut nilai kepuasan mencapai optimum.

DAFTAR PUSTAKA

- Atharis, Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudra Bungus Sumatra Barat. [Skripsi]. IPB. Bogor.
- As'ad, M. 1989. Seri Ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia, Psikologi Industri, Bandung: Alumni.
- Bappeda Kota Pekalongan dan BPS Kota Pekalongan. 2011. Kota Pekalongan Dalam Angka. Bappeda dan BPS. Pekalongan.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2003. Standar Evaluasi Pelabuhan Perikanan. Departemen Kelautan dan Perikanan. Jakarta.
- Kresnanto, J.N. 2004. Analisis Kinerja dan Pengembangan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan. [Thesis]. Magister Manajemen Sumberdaya Pantai. Program pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Murdiyanto, B. 2003. Pelabuhan Perikanan: Fungsi, Fasilitas, Panduan Operasional, Antrian Kapal. IPB. Bogor.
- Nasution, S. 2004. Metode Research (Penelitian Ilmiah). PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan. 2011. Laporan Tahunan 2011. Pekalongan. PPNP.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER. 16 / MEN / 2006 Tentang Pelabuhan Perikanan.
- Priyatno, D. 2009. Mandiri Belajar SPSS. MediaKom. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, S. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Undang-undang Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perikanan.
- Wahyono. 2002. Orientasi Pasar dan Inovasi : Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.
- Walpole, RE. 1992. Pengantar Statistika. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.