

JURNAL

**KUALITAS PELAYANAN AKTIVITAS FASILITAS FUNGSIONAL
DI PANGKALAN PENDARATAN IKAN KELURAHAN PURNAMA,
KECAMATAN DUMAI BARAT, KOTA DUMAI
PROVINSI RIAU**

OLEH

FIVI FRANSISCA SIMAMORA



**FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN
UNIVERSITAS RIAU
PEKANBARU
2019**

**KUALITAS PELAYANAN AKTIVITAS FASILITAS FUNGSIONAL DI
PANGKALAN PENDARATAN IKAN KELURAHAN PURNAMA,
KECAMATAN DUMAI BARAT KOTA DUMAI
PROVINSI RIAU**

Oleh

Fivi Fransisca Simamora¹⁾ Jonny Zain²⁾ Alit Hindri Yani²⁾

ABSTRAK

fivi.fransisca@gmail.com

Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai merupakan satu-satunya Pelabuhan Perikanan yang aktif digunakan di Kota Dumai sehingga seharusnya mampu menampung semua aktivitas yang dilakukan nelayan di Kota Dumai agar mampu meningkatkan produksi perikanan. Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan aktivitas fasilitas fungsionalnya maka perlu diketahui apakah dalam pelayanannya, pengelola maupun nelayan menjadikan Standar Operasional Prosedur sebagai aturan standarnya dan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada, apakah nelayan sudah merasa puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aktivitas fasilitas fungsionalnya. Penelitian dilaksanakan di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai pada tanggal 25 Maret – 6 April 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yang dilakukan dengan mengumpulkan data fasilitas, struktur organisasi, Standar Operasional Prosedur dan Penerapan Standar Operasional Prosedur. Pengumpulan data dilakukan pada fasilitas Tempat Pelelangan Ikan, Pabrik Es dan SPDN. Setelah dilakukan analisis data dengan skala Guttman dan skala Likert didapatkan hasil bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur pada ketiga fasilitas fungsional tersebut diterapkan 100 %. Sedangkan kualitas pelayanan pada fasilitas Tempat Pelelangan Ikan sebesar 68,98 % (baik), fasilitas Pabrik Es sebesar 43,86 % (tidak baik) dan pada fasilitas SPDN sebesar 99,52 % (sangat baik).

Kata kunci: Pangkalan Pendaratan Ikan, PPI Dumai, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

²⁾ Dosen Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

**QUALITY OF SERVICE ACTIVITIES FUNCTIONAL FACILITIES IN
FISHING PORT HEADMAN PURNAMA, SUB-DISTRICT WEST DUMAI,
DUMAI CITY RIAU PROVINCE**

By

Fivi Fransisca Simamora¹⁾ Jonny Zain²⁾ Alit Hindri Yani²⁾

ABSTRACT

fivi.fransisca@gmail.com

The Dumai Fish Landing Base is the only active fishing port used in Dumai City so it should be able to accommodate all the activities carried out by fishermen in Dumai City in order to be able to increase fisheries production. Therefore, to see the quality of service activities for its functional facilities, it is necessary to know whether in its service, managers and fishermen make Standard Operating Procedures as the standard rules and with the application of existing Standard Operating Procedures, whether fishermen are satisfied. The purpose of this study is to determine the quality of service activities for functional facilities. The study was conducted at the Dumai Fish Landing Base on March 25 - April 6, 2019. The method used in this study was a survey method, which was conducted by collecting facility data, organizational structure, Standard Operating Procedures and Implementing Standard Operating Procedures. Data collection is carried out at the Fish Auction, Ice Factory and SPDN facilities. After analyzing the data with the Guttman scale and the Likert scale, the results show that the implementation of Standard Operating Procedures in the three functional facilities is applied 100%. While the quality of service at the Fish Auction Place facilities is 68.98% (good), the Ice Factory facility is 43.86% (not good) and the SPDN facility is 99.52% (very good).

Key word: Fishing Port, Dumai Fishing Port, Standard Operating Procedure, Service Quality

¹⁾ Students of the Faculty of Fisheries and Marine, University of Riau

²⁾ Lecturer at the Faculty of Fisheries and Marine Sciences, University of Riau

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai terletak di Kelurahan Purnama, Kecamatan Dumai Barat, Kota Dumai Provinsi Riau. Lokasinya yang strategis menjadikan Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai sebagai sarana pendukung untuk

ekspor komoditi hasil perikanan. Sebagai satu-satunya Pelabuhan Perikanan di Kota Dumai, Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai seharusnya mampu menampung semua aktivitas yang dilakukan nelayan di Kota Dumai agar mampu meningkatkan produksi perikanan laut maupun darat.

Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai memiliki 6 fasilitas fungsional, yaitu : fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI), Pabrik Es, *Solar Packed Dealer Nelayan* (SPDN), Los Pasar Ikan, *Cold Storage* dan Sumur Air Bersih. Namun hanya 3 fasilitas yang dimanfaatkan oleh nelayan, yaitu fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI), Pabrik Es dan *Solar Packed Dealer Nelayan* (SPDN).

Aktivitas perbekalan dan bongkar muat hasil tangkapan di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai selain dilakukan oleh nelayan Kota Dumai, juga banyak dilakukan oleh nelayan-nelayan dari daerah Pulau Rupat, Tanjung Medang (Kabupaten Bengkalis), Bagan Siapiapi dan Sinaboi (Kabupaten Rokan Hilir) khususnya pada musim banyak ikan (Zain, 2009).

Rumusan Masalah

Banyaknya fasilitas dan penggunaan fasilitas di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai menunjukkan bahwa Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai merupakan Pangkalan Pendaratan Ikan yang aktif digunakan. Dalam penggunaan fasilitasnya seharusnya dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur. Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan fasilitas fungsionalnya maka sangat perlu diketahui apakah dalam melakukan pelayanannya, pihak pengelola maupun nelayan menjadikan SOP sebagai aturan standarnya ? Dan dengan penerapan SOP yang ada, apakah nelayan sudah merasa puas terhadap pelayanannya sehingga nantinya dapat diketahui kualitas

pelayanan aktivitas fasilitas fungsionalnya.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aktivitas fasilitas fungsional di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang membutuhkan sebagai bahan informasi.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian dilaksanakan di Pangkalan Pendaratan Ikan Kelurahan Purnama, Kecamatan Dumai Barat, Kota Dumai Provinsi Riau pada tanggal 25 Maret - 6 April 2019.

Objek dan Alat Penelitian

Objek yang diteliti adalah aktivitas pelayanan pengelola fasilitas fungsional di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai. Sedangkan peralatan yang digunakan adalah kamera digital, alat tulis, data kuisisioner untuk mencatat hasil wawancara, data fasilitas fungsional, data Standar Operasional Prosedur dan data penerapan Standar Operasional Prosedur.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan informasi secara langsung. Data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara secara langsung kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait.

Responden yang diperlukan untuk memperoleh data primer berjumlah 48 orang yang terbagi atas 3 bagian, yaitu : 11 orang Pengelola PPI Dumai, 7 orang Agen dan 30 orang Nelayan.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dimulai dengan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder. Data sekunder berupa data fasilitas (jenis, kapasitas, kondisi dan fungsi), data struktur organisasi fasilitas fungsional, data standar operasional prosedur dan data penerapan standar operasional prosedur pada fasilitas TPI, pabrik es dan SPDN.

Sedangkan data primer berupa kuisisioner penerapan SOP dan kuisisioner kualitas pelayanan aktivitas fasilitas fungsionalnya..

Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif menggunakan skala Guttman dan skala Likert. Kuisisioner penerapan Standar Operasional Prosedur dilakukan dengan menerapkan skala Guttman. Kuisisioner ini berbentuk pernyataan yang dilengkapi dengan 2 pilihan jawaban antara Ya atau Tidak dengan tujuan untuk memperoleh jawaban yang tegas dan konsisten.

Tabel 1. Bobot skor skala Guttman

Skor	Kategori Jawaban
0	Tidak
1	Ya

Menurut Sugiyono (2017), rumus yang digunakan untuk menghitung skor pada suatu jawaban skala Guttman, yaitu :

$$P = \left(\frac{F}{N} \right) \times 100 \%$$

Dimana :

P : Persentase jawaban (%)

F : Frekwensi setiap jawaban yang telah dipilih

N : Jumlah responden

Sedangkan kuisisioner kualitas pelayanan dilakukan dengan menerapkan skala Likert. Kuisisioner ini berbentuk pertanyaan yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu : *tangible* (wujud/ bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Lima dimensi ini dikembangkan kedalam 14 pertanyaan yang dilengkapi dengan 5 pilihan jawaban.

Tabel 2. Bobot skor skala Likert

Skala	Kategori	Keterangan
1	STB	Sangat Tidak Baik
2	TB	Tidak Baik
3	CB	Cukup Baik
4	B	Baik
5	SB	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan Umum Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai

Luas wilayah kota Dumai sebesar 1.727.385 Km². Secara geografis, Kota Dumai terletak pada posisi antara 1⁰ 23' 00" – 1⁰ 24' 23" Lintang Utara dan 101⁰ 23' 37" – 101⁰ 28' 13" Bujur Timur.

Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai secara geografis berlokasi di Kelurahan Purnama, Kecamatan Dumai Barat, Kota Dumai Provinsi Riau yang berbatasan dengan Selat Rupas di sebelah Utara, Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis di sebelah Timur, Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis di sebelah Selatan serta Kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir di sebelah Barat.

Struktur Organisasi Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai terdiri dari Kepala Dinas, Kepala UPT Pelabuhan Perikanan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Tata Operasional Pelabuhan dan Kesyahbandaran yang seluruhnya berjumlah 12 orang.

Fungsi dan Peranan Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai

Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai berperan penting dalam proses pengurusan dokumen-dokumen atau syarat-syarat penting dalam mendapatkan pelayanan dari fasilitas-fasilitas fungsional yang terdapat di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai. Seperti pada fasilitas SPDN (*Solar Packed Dealer Nelayan*), Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai berperan dalam

pengurusan Surat Rekomendasi yang merupakan persyaratan yang wajib dibawa oleh nelayan dalam melakukan pembelian bahan bakar solar bersubsidi.

Unit Penangkapan dan Produksi

Bulan April 2019 kapal penangkapan ikan di Kota Dumai berjumlah 122 armada yang terdiri dari 51 armada merupakan kapal dengan alat tangkap Sondong, satu armada merupakan kapal dengan alat tangkap pengerih dan sisanya sebanyak 70 armada penangkapan merupakan kapal dengan alat tangkap jaring.

Produksi hasil perikanan di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai pada tahun 2016 lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2015. Pada tahun 2015, jumlah produksi ikan sebesar 266,4 ton dan udang sebesar 105,7 ton. Sedangkan pada tahun 2016, jumlah produksi ikan sebesar 296 ton dan udang sebesar 118,9 ton.

Fasilitas Fungsional Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai memiliki fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang. Fasilitas pokok terdiri dari kolam pelabuhan, dermaga bongkar dan jembatan yang berfungsi untuk menghubungkan kapal dengan tepi dermaga saat bongkar muat. Fasilitas penunjang yaitu kantor UPT PPI Kota Dumai, kantor syahbandar, koperasi, kapal pengawas, laboratorium pembinaan dan pengujian mutu hasil perikanan, kantin, mess pengawas, rumah dinas dan pos jaga. Sedangkan fasilitas fungsional yaitu fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI), fasilitas

pabrik es, fasilitas SPDN (*Solar Packed Dealer Nelayan*), fasilitas *Cold Storage*, fasilitas los penjualan ikan dan fasilitas sumur air bersih.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Tempat Pelelangan Ikan

Penilaian 7 (tujuh) orang agen terhadap penerapan SOP yang dilakukan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai dalam memberikan pelayanan kepada para agen yang menyewa lantai TPI yaitu sesuai dengan SOP yang ada.

b. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pabrik Es

Penilaian 30 orang nelayan terhadap penerapan SOP yang dilakukan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai dalam memberikan pelayanan kepada nelayan yang melakukan pembelian atau perbekalan es yaitu sesuai dengan SOP yang ada.

c. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) SPDN

Penilaian 30 orang nelayan terhadap penerapan SOP yang dilakukan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai dalam memberikan pelayanan kepada nelayan yang membeli bahan bakar atau melakukan perbekalan SPDN yaitu sesuai dengan SOP yang ada.

Kualitas Pelayanan Aktivitas Fasilitas Fungsional

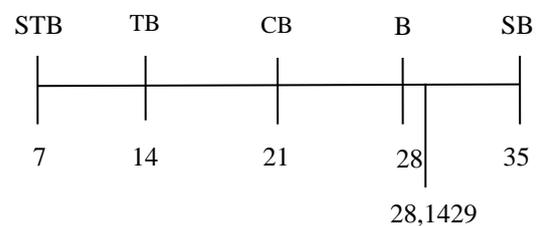
Kualitas Pelayanan Aktivitas Fasilitas Fungsional di Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai terdiri dari 3 fasilitas, yaitu fasilitas Tempat

Pelelangan Ikan (TPI), pabrik es dan *Solar Packed Dealer Nelayan* (SPDN).

Kualitas Pelayanan Aktivitas Fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI)

Pada fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang menerima pelayanan dari Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai adalah agen dan bukan nelayan. Hal ini dikarenakan dalam proses pelelangan hasil tangkapan nelayan dilakukan langsung oleh agen.

Dari ketujuh orang responden yang merupakan agen di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai terhadap kualitas pelayanan pada fasilitas TPI termasuk dalam kategori baik. Hasil perhitungan kualitas pelayanan diperoleh Skor Kriteria (SK) rata-rata kualitas pelayanan sebesar 28,1429 atau 68,98 % dari maksimal 100 %. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dengan angka 68,98 % termasuk baik maupun kurang baik digambarkan secara kontinum seperti berikut :

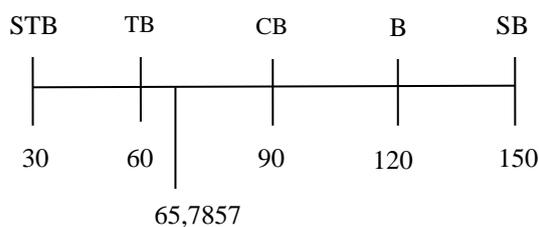


Kualitas Pelayanan Aktivitas Fasilitas Pabrik Es

Pada fasilitas pabrik es, kualitas pelayanan yang dilakukan pengelola dinilai oleh 30 orang responden yang merupakan penerima pelayanan pabrik es, yaitu nelayan yang melakukan perbekalan es di pabrik es yang terdapat

di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai. 30 orang nelayan terdiri dari nelayan Pengerih, Jaring dan Sondong.

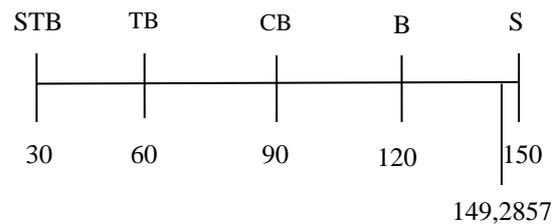
Hasil perhitungan 30 orang responden terhadap kualitas pelayanan diperoleh Skor Kriteria (SC) rata-rata kualitas pelayanan sebesar 65,7857 atau 43,86 % dari maksimal 100 %. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dengan angka 43,86 % termasuk baik maupun kurang baik digambarkan secara kontinum seperti berikut :



Kualitas Pelayanan Aktivitas Fasilitas Solar Packed Dealer Nelayan (SPDN)

Pada fasilitas SPDN, kualitas pelayanan yang dilakukan pengelola dinilai oleh 30 orang responden yang merupakan penerima pelayanan SPDN, yaitu nelayan yang melakukan perbekalan bahan bakar (*solar*) di SPDN yang terdapat di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai. 30 orang nelayan terdiri dari nelayan Pengerih, Jaring dan Sondong.

Hasil perhitungan kualitas pelayanan diperoleh Skor Kriteria (SC) rata-rata kualitas pelayanan sebesar 149,2857 atau 99,52 % dari maksimal 100 %. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dengan angka 99,52 % termasuk baik maupun kurang baik digambarkan secara kontinum seperti berikut :



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian terhadap penerapan SOP yang terdapat pada pelayanan aktivitas di fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI), pabrik es dan SPDN Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai menunjukkan bahwa diterapkan 100%.

Sedangkan kualitas pelayanan di fasilitas fungsional Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai yang dilihat dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (wujud/ bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) di fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yaitu sebesar 68,98 % (baik), fasilitas pabrik es sebesar 43,86 % (tidak baik) dan fasilitas SPDN yaitu sebesar 99,52 % (sangat baik).

Saran

Kualitas pelayanan pada fasilitas pabrik es di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dumai sebaiknya di tingkatkan, dapat dilakukan dengan memperbaiki dimensi yang dianggap nelayan sangat tidak baik, tidak baik dan cukup baik, yaitu dimensi *tangible* (wujud/ bukti nyata), *reliability* (kehandalan) dan *assurance* (jaminan) pada pertanyaan ke 1, 2, 3, 4, 6, 10 dan 12 yaitu kondisi pabrik es, ketersediaan es, kecepatan, konsistensi dan keramahan petugas

dalam melayani pembelian es serta ketepatan waktu dalam melayani pembelian es.

Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan produksi kebutuhan melaut es balok agar mampu memenuhi kebutuhan melaut seluruh armada penangkapan maupun nelayan yang akan melakukan perbekalan melaut, yaitu dengan cara memperbaiki pabrik es yang rusak dan mengoperasikannya kembali secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amnihani, 2010. Tingkat Pelaksanaan Fungsi Pangkalan Pendaratan Ikan Muara Batu, Kabupaten Aceh Utara. Skripsi Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. 148 Halaman.
- Deswati, R. H. 2015. Efektivitas Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Buntok Dalam Rantai Pasok Perikanan Tangkap Perairan Umum Daratan di Kabupaten Barito Selatan, Kalimantan Tengah. Jurnal Widyariset. Balai Besar Penelitian Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan. Vol 8. No.1 .8 Hal.
- Fandi, T. 2001. Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial. Majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Fandi, T. 2007. Pemasaran Jasa. Bayumedia Pubhlishing : Malang.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartatik, I P. 2014. Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta : Flashbooks.
- Jones, G. R. 2012. Organiational Theory. Text and Cases. Third Edtion. New Jers. America : Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta. 38 hal
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta : Penerbit Purnaka
- Lubis, E. 2006. Pengantar Pelabuhan Perikanan. (Bahan Kuliah m.a. Pelabuhan Perikanan). Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Lubis, E. 2012. Pelabuhan Perikanan : Kampus IPB Taman Kencana Bogor. 175 Halaman. Bogor : IPB Press

- Moekijat, 2008. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Bandung : CV Mandar Maju.
- Mudzakir, AK, Wibowo BA, dan Nurhayatin OT. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Perigi Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. *Journal Of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*. Vol 5. No 1. Hal 19-27
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per.16/Men/2006 Tentang Kepelabuhanan Perikanan.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per.08/MEN/2012 Bab II Tentang Klasifikasi Pelabuhan Perikanan.
- Rahma, A, Rizayani M, dan Chaliluddin C. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo Terhadap Kelancaran Operasional Penangkapan Ikan. *Jurnal Ilmu-ilmu Perairan, Pesisir dan Perikanan*. Vol. 7. No. 1. 8 Halaman.
- Rianse, Usman dan Abdi. 2011. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Teori dan Aplikasi. Bandung : Alfabeta
- Sailendra, A. 2015. Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing : Yogyakarta.
- Sari, IT. 2010. Peran Pangkalan pendaratan Ikan (PPI) Kota Dumai dalam Mendukung Aktivitas Pendaratan Ikan. Skripsi Fakultas Perikanan dan Kelautan : Institut Pertanian Bogor.
- Silaban, RAR. 2018. Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Kapal Perikanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap Provinsi Jawa Tengah. Skripsi Fakultas Perikanan dan Kelautan. Pekanbaru : Universitas Riau.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (Editor). 2011. Metode Penelitian *Survey*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Zain, J. 2009. Meningkatkan Dayaguna Fasilitas Pangkalan Pendaratan Ikan Dumai Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian*. Himpunan Alumni Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Riau. Vol. 37.No.1. Halaman 1-111.

Zeithaml, B. 1990. (Diterjemahkan Oleh Purwoko) The Concept of Customer Satisfaction. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.

Zeithaml, B. 1998. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Hal 64. Jurnal of Retailing.