

**JURNAL**

**TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP  
PELAYANAN PENYEDIAAN KEBUTUHAN MELAUT  
DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) BUNGUS  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**OLEH**

**CAHNI OKTARINA**



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

**TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN  
PENYEDIAAN KEBUTUHAN MELAUT DI PELABUHAN PERIKANAN  
SAMUDERA BUNGUS PROVINSI SUMATERA BARAT**

**oleh**

**Cahni Oktarina<sup>1)</sup>, Alit Hindri Yani <sup>2)</sup>, Jonny Zain<sup>2)</sup>**  
Cahni\_oktarina@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2019 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut di Pelabuhan Perikanan Bungus (PPS), Provinsi Sumatera Barat menggunakan metode survei. Penentuan nilai tingkat kepuasan ditentukan dengan menggunakan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari setiap item sangat tinggi yaitu 0,84 untuk air bersih, 0,89 untuk nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) solar dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari es yaitu 0,87. Angka ini berada di kisaran 0.81-1.00 yang dikategorikan sangat memuaskan. Dan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa di setiap item tersebar atribut empat bandara kecuali bahwa air bersih tidak ditemukan di kuadran I.

**Kata Kunci : Provinsi Sumatera Barat, tingkat kepuasan, PPS Bungus**

<sup>1)</sup>Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau

<sup>2)</sup>Dosen Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau

**THE LEVEL OF FISHERMEN'S SATISFACTION WITH THE  
PROVISION OF SEA FISHING SERVICES IN THE BUNGUS OCEAN  
FISHING PORT OF WEST SUMATRA PROVINCE**

**By**

**Cahni Oktarina<sup>1)</sup>, Alit Hindri Yani <sup>2)</sup>, Jonny Zain<sup>2)</sup>**  
Cahni\_oktarina@yahoo.co.id

***ABSTRACT***

This research was conducted in April 2019 which aims to determine the level of fishermen's satisfaction with sea food supply services at Bungus Ocean Fisheries Port (PPS), West Sumatra Province using the survey method. Determination of the value of satisfaction level is determined using the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) and analysis of Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of each item was very high at 0.84 for clean water, 0.89 for the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of diesel and the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of 0, 87. This number is in the range of 0.81-1.00 which is categorized as very satisfactory. And the results of the IPA analysis show that in each item scattered the attributes of four airports except that clean water is not found in quadrant I.

***Keywords: West Sumatra Province, level of satisfaction, PPS Bungus***

---

<sup>1)</sup> *Student of Fisheries and Marine Science Faculty, University of Riau*

<sup>2)</sup> *Lecture of Fisheries and Marine Science Faculty, University of Riau*

## Pendahuluan

Sebagai pelabuhan perikanan tipe A, Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus telah memiliki fasilitas yang cukup lengkap untuk mendukung kegiatan pelayanan kepada nelayan seperti pelayanan bengkel, bongkar muat, perbekalan dan jenis fasilitas pelayanan lainnya. Berdasarkan data dari laporan tahunan PPS Bungus tahun 2016, terjadi peningkatan penyaluran es pada tahun 2015 sebesar 8.023,90 ton dengan nilai Rp 3.129.321.000 dengan demikian terjadi kenaikan penjualan es sebesar 1.540,22 ton dan kenaikan nilai jual es sebesar Rp 944.732.500, sementara itu penyaluran air bersih terjadi penurunan dari tahun 2014 ke tahun 2015 yaitu dari 38.121 kl dengan nilai rupiah Rp 83.866.200 menjadi 36.293 kl dengan nilai sebesar Rp 80.243.600 dan untuk penyaluran BBM (solar) terjadi penurunan volume penjualan yang cukup signifikan dari tahun 2014 ke tahun 2015 yaitu dari 2.082,77 ton dengan nilai sebesar Rp 11.682.662.500 menjadi 1.417,97 ton dengan nilai sebesar Rp 9.977.281.450 (Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, 2016).

Semakin berkembangnya fasilitas yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus dan terdapatnya perubahan struktur organisasi yang semula diatur oleh SK Menteri Kelautan dan Perikanan No. 26.I/MEN/2001 kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 20/PERMEN-KP/2014, hal ini tentu saja akan mempengaruhi kegiatan pelayanan disana. Diamping itu, pada tahun 2005 terdapat 56 orang pegawai PPS Bungus dan tenaga

honorar sedangkan pada tahun 2015 terjadi peningkatan jumlah pegawai pengelola menjadi 87 orang yang diharapkan bisa meningkatkan pelayanan prima dalam melaksanakan tugas sesuai kompetensinya (PPS Bungus, 2016). Sementara itu, untuk fasilitas di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus yang berkembang beberapa diantaranya yaitu fasilitas penunjang salah satunya adalah fasilitas sosial dan umum pada tahun 2011, fasilitas pemasaran hasil perikanan salah satunya gedung *processing* tuna pada tahun 2009 (Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, 2016), dan pembinaan nelayan yang dibangun pada tahun 2017 serta pada tahun yang sama juga dibangun *cold storage* di pelabuhan dengan luas 176.600 m<sup>2</sup> yang mana sebelumnya *cold storage* adalah milik swasta.

Beberapa perkembangan dan perubahan di atas tentu saja akan mempengaruhi beberapa aspek operasional yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus salah satunya aspek pelayanan pada kegiatan perbekalan melaut, sehingga perlu diketahui kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola kepada nelayan yang menggunakan jasa penyediaan kebutuhan melaut dengan melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nelayan sebagai pengguna layanan.

### Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan perbekalan melaut (es, air, dan, solar) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus setelah terjadinya beberapa perubahan dan perkembangan dari Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus.

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi mengenai kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau strategi dalam pengambilan keputusan bagi instansi terkait dalam upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan kepada nelayan, terutama dalam penyediaan kebutuhan melaut.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan mengambil sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata (Sugiyono, 2001).

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari pengamatan langsung di lapangan, hasil pengisian kuesioner oleh responden sebagai sampel, dan hasil wawancara dengan responden baik dari pihak pelabuhan maupun dari pihak nelayan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur atau studi pustaka, data yang dimiliki oleh perusahaan, internet, dan sumber lainnya.

### **Bahan dan Alat**

Adapun alat yang digunakan adalah kamera, alat tulis, laptop dan *software Microsoft excel*, sedangkan bahan yang digunakan adalah kuisisioner.

### **Analisis Data**

Sebelum data dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data primer atau hasil kuisisioner untuk menentukan baik atau tidaknya alat ukur dan dapat atau tidaknya dipercaya sebagai pengumpul data. Analisis

yang digunakan dalam melakukan pengolahan data yaitu analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Fasilitas Pengisian Perbekalan**

Jenis-jenis fasilitas tersebut antara lain tangki penampung air tawar yang berjumlah 2 unit dalam kondisi baik yang digunakan oleh seluruh *stake holder* di PPS Bungus dengan kapasitas masing-masing 30 ton dan 120 ton dengan total 150 ton atau setara dengan 150.000 liter Fasilitas penyedia solar yang ada di PPS Bungus yaitu tangki BBM dengan kapasitas 25 ton atau setara dengan 29.412 liter dan dalam kondisi baik. Sementara itu, fasilitas yang menyuplai es di PPS Bungus yaitu pabrik es yang dikelola oleh PT. Danitama Mina yang berdiri di atas lahan seluas 1.480 m<sup>2</sup> dengan kapasitas produksi es sebesar 880 balok es perhari, namun kapasitas maksimalnya adalah 1000 balok perhari atau 60 ton perhari dan jumlah ini dapat memenuhi kebutuhan nelayan serta fasilitas ini dalam kondisi baik.

Fasilitas yang mengalami kerusakan akan langsung diambil tindakan untuk diperbaiki oleh pihak pengelola. Transportasi yang digunakan untuk menyalurkan produk alam keadaan baik dan jarak yang ditempuh kurang lebih 500 meter untuk penyaluran es sedangkan untuk penyaluran BBM (Solar) dan air bersih tidak membutuhkan jarak yang jauh, karena BBM (Solar) terletak didekat dermaga pengisian perbekalan dan penyaluran air bersih sudah menggunakan alat yang langsung dihubungkan ke kapal yaitu pipa.

## 2. Aktivitas Pengisian Perbekalan

Aktivitas pengisian perbekalan melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus dilakukan oleh nelayan sebelum pergi melaut namun terdapat juga kapal yang melakukan perbekalan pada pagi hari untuk menghindari antrian pada siang harinya. Dalam proses perbekalan melaut pihak pengelola telah memberikan fasilitas sebagai transportasi penyaluran. Di PPS Bungus, terdapat tiga aktivitas pengisian perbekalan yaitu pengisian air bersih, solar dan es.

## 3. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di PPS Bungus Sumatera Barat.

Hasil uji validitas terhadap 38 responden mengenai pertanyaan atribut-atribut kepuasan (Tabel 2) pada tingkat signifikan (toleransi) 5% atau  $\alpha$  0,05 maka diperoleh 17 pertanyaan yang valid untuk atribut air bersih, 18 pertanyaan untuk atribut solar dan 15 pertanyaan untuk atribut air dari 18 atribut pertanyaan yang diujikan. Semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel sebesar 0,301.

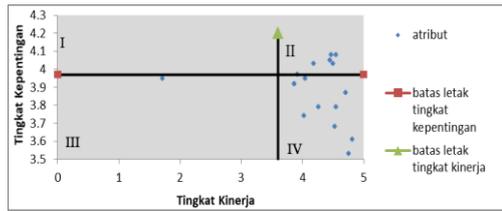
Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh nilai dari indeks kepuasan nelayan yaitu sebesar 0,84 atau 84,16% yang artinya sangat memuaskan karena berada pada rentang angka 0,81-1,00 (berdasarkan buku panduan survei kepuasan konsumen PT. Sucofindo). Dengan tingkat kesesuaian 92,12. BBM (Solar) memiliki nilai indeks kepuasan nelayan yaitu sebesar 0,89 atau 89,70% yang artinya sangat memuaskan karena berada pada rentang angka 0,81-1,00. dan nilai indeks kepuasan untuk pelayanan es

yaitu sebesar 87,62% atau 0,87 yaitu sangat memuaskan.

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada air bersih menunjukkan bahwa atribut tersebar pada kuadran II (pertahanan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran III (berlebih) namun tidak terdapat pada kuadran I (Prioritas utama). Sedangkan atribut BBM (Solar) dan atribut es tersebar pada seluruh kuadran.

## 4. Nilai *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus.

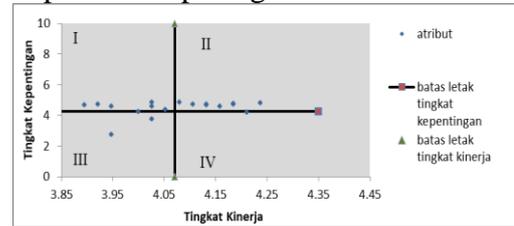
Nilai *Importance and Performance Analysis* (IPA) dari item penyediaan air bersih di PPS Bungus jika dilihat dari diagram karteiusnya menunjukkan bahwasanya tidak ada atribut pelayanan yang berada pada kuadran I atau kuadran prioritas utama artinya tidak ada atribut pelayanan yang sangat penting namun belum dikerjakan oleh pihak pengelola. Sementara itu ada beberapa atribut pelayanan yang masuk ke dalam kuadran II (pertahanan prestasi) yaitu atribut nomor 5,7,13,14,15,16, di kuadran III (Prioritas rendah) terdapat atribut nomor 10 dan pada kuadran IV (berlebih) diperoleh atribut pelayanan nomor 1,2,3,4,6,8,9,11,12,17. Keterangan dari masing-masing nomor atribut pelayanan pada Tabel 12. Sebaran atribut tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 6. Diagram *Importance and Performance* Pelayanan Penyediaan Air Bersih.

Nilai *Importance and Performance Analysis* (IPA) dari item penyediaan BBM (Solar) di PPS Bungus jika dilihat dari diagram karteiusnya menunjukkan bahwasanya setiap atribut pelayanan tersebar kedalam empat kuadran dan yang menjadi perhatian utama bagi pihak pengelola adalah atribut pelayanan yang berada pada kuadran pertama yaitu karena atribut tersebut sangat penting bagi nelayan namun pihak PPS Bungus belum maksimal melaksanakannya dan belum memenuhi harapan nelayan, beberapa atribut pelayanan tersebut antara lain adalah ketersediaan jumlah, ketepatan waktu pengiriman, kecepatan proses pengiriman solar, pengecekan dan pengawasan solar yang dikirim, kemudahan dalam pemesanan dan harga produk yang ditawarkan pada nelayan. Oleh karena pihak PPS Bungus harus meningkatkan jumlah produksi solar untuk memenuhi permintaan nelayan sebagai konsumen dengan harga yang terjangkau dan pengelola harus meningkatkan pengawasan untuk memantau jalannya pengisian solar sehingga tidak terjadi kebingungan nelayan soal harga dan proses pemesanan dan untuk menghindari ketidaktertiban saat proses pengisian yang diakibatkan karena antrian yang panjang pada saat tertentu yang dapat menyebabkan beberapa nelayan tidak dapat melakukan pengisian karena kehabisan stok atau ketersediaan

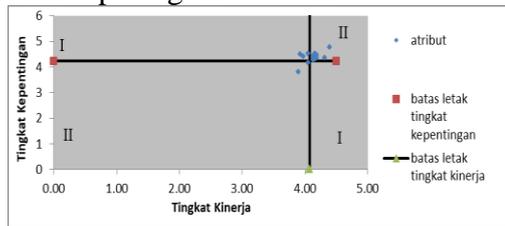
solar. sebaran atribut pelayanan solar dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 7. Diagram *Importance and Performance* Pelayanan Penyediaan Solar

Nilai *Importance and Performance Analysis* (IPA) dari item penyediaan es di PPS Bungus jika dilihat dari diagram karteiusnya menunjukkan bahwasanya setiap atribut pelayanan tersebar kedalam empat kuadran dan yang menjadi perhatian utama bagi pihak pengelola adalah atribut pelayanan yang berada pada kuadran pertama yaitu karena atribut tersebut sangat penting bagi nelayan namun pihak PPS Bungus belum maksimal melaksanakannya dan belum memenuhi harapan nelayan, beberapa atribut pelayanan tersebut antara lain adalah pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran es, kelancaran sistem distribusi atau penyaluran es dan kondisi fasilitas produksi es. Oleh karena pihak PPS Bungus harus memberikan pelayanan terbaik dengan menempatkan petugas yang benar-benar cekatan dalam bidang pengelolaan pengisian es sehingga dapat berjalan lancar dan perlunya sikap cepat tanggap petugas pengelola dalam memperbaiki fasilitas yang mengalami kerusakan serta dalam pendistribusian hendaknya ditingkatkan komunikasi dengan petugas yang bertugas mengangkut es ke dermaga sehingga proses pendistribusian dapat cepat dilakukan terutama apabila permintaan terhadap es meningkat.

Sebaran atribut pelayanan es dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 8. Diagram *Importance and Performance* Pelayanan Penyediaan Es.

## Pembahasan

### 1. Air Bersih

Tingkat kepuasan nelayan terhadap penyediaan air di PPS Bungus dapat dilihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 84,16% atau 0,84 yang artinya sangat puas. Berdasarkan perhitungan CSI diketahui bahwa atribut yang memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi yaitu kondisi fasilitas produk dan letak pemesanan produk sebesar 4,08 hal ini terbukti bahwa fasilitas penyalur air bersih di PPS Bungus masih dalam kondisi baik dan letak pemesanannya pun sangat mudah yaitu dengan mengalirkan air dari tangki menuju kapal menggunakan pipa dan selang. Sementara itu, nilai rata-rata kepuasan terendah adalah atribut kelancaran distribusi atau penyaluran produk. Jika dibandingkan dengan nilai CSI tahun 2008 berdasarkan penelitian Atharis terjadi peningkatan kinerja pengelolaan pihak pelabuhan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut karena pada tahun 2008 nilai CSI air bersih lebih rendah yaitu sebesar 0,74.

Pelayanan dalam penyediaan air bersih bagi para nelayan di PPS Bungus telah mengalami kemudahan dalam penyaluran, karena suplai air bersih untuk keperluan kapal-kapal

perikanan maupun non perikanan dan pemakai jasa lainnya di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus disuplai oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), dan reservoir milik Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus berupa dua sumur bor yang telah dibangun melalui anggaran APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) Murni baik oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan Jakarta maupun melalui anggaran DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus tahun anggaran 2017. Produksi air untuk keperluan kapal-kapal perikanan dan non perikanan pada periode Januari sampai dengan Desember 2017 sebanyak 6.575 KL (Kilo Liter) dan 2016 sebanyak 6.417 KL (Kilo Liter) sedangkan periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2018 sebanyak 713,32 KL (Kilo Liter). Kegunaan air bersih di lingkungan pelabuhan adalah untuk keperluan kantor-kantor, kios BAP (Berita Acara Pemeriksaan), ransum kapal perikanan, kapal non perikanan dan docking kapal. Penyaluran air bersih di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus menuju kapal yang melakukan pengisian perbekalan yaitu menggunakan pipa.

### 2. BBM (Solar)

Tingkat kepuasan nelayan terhadap penyediaan solar di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang diperoleh yaitu sebesar 89,69% atau 0,89 yang artinya sangat puas. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diketahui bahwa atribut yang memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi yaitu kondisi fasilitas produk sebesar 4,24

hal ini terbukti bahwa fasilitas penyalur BBM (Solar) di PPS Bungus masih dalam kondisi baik dan masih sangat layak digunakan. Sementara itu, nilai rata-rata kepuasan terendah adalah atribut Kemudahan dalam pemesanan produk dengan nilai 3,89. Jika dibandingkan dengan nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) tahun 2008 berdasarkan penelitian Atharis terjadi peningkatan kinerja pengelolaan pihak pelabuhan terhadap pelayanan penyediaan BBM (Solar) karena nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) nya lebih rendah yaitu 0,72.

Penyaluran BBM (solar) untuk memenuhi kebutuhan kapal ikan dilaksanakan oleh unit usaha gabungan Koperasi Mina Utama Jakarta, KUD ( Kantor urusan Daerah) Mina Padang dan KP3B, dengan menyewa tangki BBM milik Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus yang berkapasitas 75 KL (Kilo Liter) serta bunker langsung melalui Pertamina. Jumlah penyaluran BBM untuk periode bulan Januari sampai dengan Desember 2016 sebanyak 995,46 KL (Kilo Liter) dan untuk periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2017 sebanyak 1.101,18 KL (Kilo Liter), sedangkan periode Januari sampai Desember tahun 2018 sebanyak 657,78 KL (Kilo Liter). Angka tersebut menunjukkan penurunan volume penjualan BBM sebesar 40,2 % KL (Kilo Liter) dari tahun 2017 ke 2018.

### 3. Penyaluran Es

Tingkat kepuasan nelayan terhadap penyediaan es di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang diperoleh yaitu sebesar 87,62% atau 0,87 yang artinya sangat puas.

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diketahui bahwa atribut yang memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi yaitu Ketersediaan jumlah produk sebesar 4,39 hal ini terbukti bahwa jumlah es yang tersedia sesuai dengan permintaan nelayan di PPS Bungus. Sementara itu, nilai rata-rata kepuasan terendah adalah atribut Pengaruh waktu pembayaran dan penagihan produk dengan nilai 3,89. Jika dibandingkan dengan nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) tahun 2005 berdasarkan penelitian Atharis, 2008 terjadi peningkatan kinerja pengelolaan pihak pelabuhan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut karena pada tahun 2005 nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) es lebih rendah yaitu sebesar 0,74.

Kebutuhan es bagi kapal-kapal perikanan tradisional maupun kapal perikanan industri dan pedagang ikan di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus disuplai oleh PT. Danitama Mina. Jumlah es yang disalurkan pada tahun 2016 jumlah es yang disalurkan sebesar 6.455,85 Ton dan pada tahun 2017 jumlah es yang disalurkan sebesar 5.834,55 Ton, sedangkan pada periode Januari sampai Februari tahun 2018 jumlah es yang disalurkan sebanyak 14.075,00 ton,-. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya terjadi penurunan penjualan es sebesar (-9,62%) dari tahun 2016 ke 2017 dan dari tahun 2017 ke 2018 juga terjadi penurunan jumlah sebesar 141,24%. Ada dua jenis es di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, yaitu es balok dan es yang dihancurkan sesuai kebutuhan nelayan. Penyaluran es dalam kapasitas besar menggunakan mobil sedangkan kapasitas kecil menggunakan becak.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis data secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut di PPS Bungus dapat disimpulkan bahwasanya nelayan merasa sangat puas dengan kinerja dari pihak pelabuhan hal itu dapat dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dari masing-masing item sangat tinggi yaitu sebesar 0,84 untuk air bersih, 0,89 untuk nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) solar dan nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) es sebesar 0,87. Angka tersebut berada pada rentang angka 0,81-1,00 yang dikategorikan sangat memuaskan.

Sementara itu, hasil perhitungan dari *Importance and Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut dari masing-masing item yang termasuk dalam prioritas utama (Kuadran I) yaitu atribut yang penting namun nelayan belum puas atas kinerjanya, untuk atribut air bersih tidak ada yang berada pada atribut ini artinya kinerjanya sudah bagus, untuk atribut BBM (Solar) yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor (1,3,4,7,10,18) dan untuk adalah atribut nomor 1,3,4,7,10,18, pada kuadran pertahankan prestasi (Kuadran II) yaitu atribut yang sangat penting dan sangat memuaskan, atribut air bersih yang berada di kuadran ini yaitu atribut nomor 5,7,13,14,15,16, untuk BBM (Solar) atribut nomor (2,6,8,9,14,15,16,17) dan item es yaitu atribut nomor (1,3,4,5,7,11,12,13,14). prioritas rendah (kuadran III) yaitu atribut

yang kurang penting dan kinerja yang biasa dan atribut dari item air bersih yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 10, untuk BBM (Solar) atribut nomor (11, 12, 13) dan atribut pada item es yaitu atribut nomor (6 dan 10) dan kuadran terakhir yaitu berlebihan (kuadran IV) yaitu atribut yang kurang penting namun kinerjanya sudah baik. Atribut air bersih yang berada di kuadran ini yaitu atribut nomor (1,2,3,4,6,8,9,11,12,17), atribut BBM (Solar) yaitu atribut nomor 5 dan untuk atribut es yaitu atribut nomor 2.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kinerja dari pihak pelabuhan PPS Bungus sudah termasuk baik namun hal itu perlu ditingkatkan dan dipertahankan sehingga aktivitas nelayan terutama dalam perbekalan melaut dapat berjalan lancar. Atribut yang sangat penting namun belum memuaskan nelayan maka perlu dikaji ulang kinerja pelayanannya karena nelayan adalah konsumen utama dalam penerima layanan tersebut. Sementara itu untuk atribut pelayanan yang masih lemah tingkat kepuasannya hendaknya menjadi prioritas utama bagi pihak PPS Bungus untuk ditingkatkan kinerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atharis, Yoliza. 2008. *Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut Di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus Sumatera Barat*. skripsi. Bogor: Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan

- dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2014. Rencana Strategi Direktorat Sumber Daya Ikan Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2010-2014 Nomor: KEP.09/DJ/PT/2014.
- [DKP] Departemen Kelautan dan Perikanan. 2009a. Undang-undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perikanan.
- Fheruati. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Safari Indonesia, Cisarua Bogor. Skripsi (tidak dipublikasikan) Bogor: Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor
- Habibie, AN. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan pelanggan Terhadap Kinerja pelayanan Cutomer Service Galeri Indosat Bogor. Skripsi (tidak dipublikasikan). Bogor: Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor.
- <http://penangkapan.files.wordpress.com/2008/10/perat-menteri-16-men2006-tentang-pelabuhan.pdf> diakses pada [16-09-2018].
- Irwan, N. 2006. Analisis Kepuasan Mitra Pembiayaan Koperasi Baitul Maal Tamwil Tadbiirul Ummah. Skripsi (tidak dipublikasikan). Bogor DepartemenManajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor.
- Kasmir. 2004. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lubis, E. 2006. Buku 1: Pengantar Pelabuhan Perikanan. Bogor: Bagian Pelabuhan Perikanan Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor.
- Lubis E dan Pane AB. 2012. An model optimum of fish auction in Indonesia fishing ports in according with the characteristics of fisherman. Original Paper Journal of Coastal Development. 15(3): 282-296.
- Maiyanti, S.I. dkk., 2010, “*Aplied Customer Level of Sriwijaya University. Library Services.*”, Jurnal dalam Seminar Matematika dan Pendidikan Matematika, Universitas Negeri Sriwijaya.
- Murdiyanto, B. 2005. Pelabuhan Perikanan. Bogor :IPB. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan.
- Menteri Kelautan dan Perikanan. 2008. PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhan Perikanan.

- Mulyani, ES. 2006. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Bogor. Skripsi (tidak dipublikasikan). Bogor: Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor.
- Nazir, M.1988. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nainggolan, MAPN. 2006. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Martabe (Studi Kasus: PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan). Skripsi (tidak dipublikasikan). Bogor: Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Peranian Bogor.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia. Nomor PER.08/MEN/2012.
- PPS Bungus. 2016. Laporan Tahunan 2015. Padang (ID): KKP.
- PPS Bungus. 2018. Laporan Tahunan 2017. Padang (ID): KKP.
- Pane, AB. 2006a. Industri Kepelabuhan Perikanan. Bahan Kuliah. Laboratorium Pelabuhan Perikanan, Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor.
- Pane, AB. 2006b. Metode Penelitian. Bahan Kuliah. Laboratorium Pelabuhan Perikanan, Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor.
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Solihin, I. 2003. Pola dan Karakteristik Distribusi Hasil Tangkapan di PPN Pelabuhan Ratu. Bogor (ID): IPB (Pr).
- Sugiono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Supranto, S. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Yulia, S. 2005. Kajian Operasional dan Pelayanan PPN Palabuhan Ratu Sukabumi Jawa Barat. Skripsi (tidak dipublikasikan). Bogor: Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor.