

**JURNAL**

**TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN  
KEBUTUHAN OPERASIONAL PENANGKAPAN  
DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) SIBOLGA  
KABUPATEN TAPANULI TENGAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**OLEH**

**SILVINA WINTA**



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

***Level of Satisfaction of Fishermen Against Service of Capture Operational Needs at the Sibolga Archipelago Fisheries Port, Central Tapanuli Regency, North Sumatra Province***

Silvina Winta <sup>1)</sup>, Alit Hindri Yani <sup>2)</sup>, Usman<sup>2)</sup>,  
Email : silvinawinta@gmail.com

***ABSTRACT***

*This research was conducted in April 2019 at the Sibolga Archipelago Fisheries Port (PPN), Central Tapanuli Regency, North Sumatra Province. This study aims to obtain the value of the level of satisfaction of service and the level of performance of service operational needs of the capture of Sibolga VAT. Data collection was carried out at the Sibolga Archipelago Fisheries Port (PPN), Central Tapanuli Regency, North Sumatra Province. The method used in this study is the survey method. All data obtained were processed using CSI and IPA analysis. The fisherman satisfaction index value on the service attributes of fuel, water and ice needs is considered to have satisfied the fishermen and is important for fishermen who are in the scale range of 0.61 to 0.80 with the numbers 0.76, 0.80 and 0.77. And the service needs of the pier, TPI, and basket in Sibolga PPN are considered to be very satisfying for fishermen and very important for fishermen who are in the scale range of 0.81-1.00 indicated by the numbers 0.83, 0.83, and 0.84.*

***Keywords:*** Fishermen Satisfaction, Service, Arrest Operations

---

*1) Student Of Fisheries and Marine Faculty, University of Riau*

*2) Lecturer of Fisheries and Marine Faculty, University of Riau*

# **Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Kebutuhan Operasional Penangkapan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah Provinsi Sumatera Utara**

Silvina Winta <sup>1)</sup>, Alit Hindri Yani <sup>2)</sup>, Usman<sup>2)</sup>,  
*Email* : silvinawinta@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan April 2019 di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan nelayan dan tingkat kinerja terhadap pelayanan kebutuhan operasional penangkapan PPN Sibolga. Pengumpulan data dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Seluruh data yang diperoleh di olah dengan menggunakan analisis *CSI* dan *IPA*. Nilai indeks kepuasan nelayan pada atribut pelayanan kebutuhan BBM, air, dan es dinilai telah memuaskan nelayan dan penting bagi nelayan yang berada pada rentang skala 0,61-0,80 dengan angka 0.76, 0.80 dan 0.77 . Dan pada pelayanan kebutuhan dermaga, TPI, dan keranjang di PPN Sibolga dinilai sangat memuaskan nelayan dan sangat penting bagi nelayan yang berada pada rentang skala 0,81-1,00 ditunjukkan dengan angka 0.83, 0.83, dan 0.84.

**Kata Kunci** : Kepuasan Nelayan, Pelayanan, Operasional Penangkapan

---

1. Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau
2. Dosen Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau

## PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan mempunyai fungsi untuk meningkatkan kelancaran operasi penangkapan ikan, pendaratan hasil tangkapan, pengolahan ikan, dan pemasarannya diharapkan akan menjadi lebih mudah. Disamping itu seluruh kegiatan masyarakat nelayan akan dapat menjadi pintu gerbang yang berpengaruh positif terhadap pengembangan daerah-daerah sekitarnya.

Nurhayatin (2016) menyebutkan bahwa, pelabuhan perikanan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan serta merupakan bagian dari sistem perikanan tangkap. Pelabuhan perikanan selaku instansi publik yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik dalam pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan, terutama nelayan sebagai salah satu elemen yang memiliki peran dominan dalam menggerakkan kegiatan perikanan. Adanya pelabuhan perikanan, aktifitas perikanan tangkap akan lebih terarah dan teratur. Sebuah pelabuhan perikanan bukan hanya menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan, maupun pengolahan perindustrian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna pelabuhan perikanan khususnya nelayan sebagai pengguna fasilitas pelabuhan.

Penelitian ini mengambil dua aspek yang terkait dengan pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan, yaitu pelayanan yang diberikan pada saat keberangkatan menuju daerah penangkapan ikan (*fishing ground*) berupa BBM, es, dan air bersih serta pelayanan yang diberikan pada saat kembali ke

pelabuhan (*fishing base*) berupa dermaga, TPI dan keranjang atau *basket*.

Kepuasan nelayan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelabuhan dalam memberikan pelayanan suatu produk, sehingga faktor ini harus dapat dipenuhi oleh pihak pelabuhan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelabuhan dengan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan nelayan. Pemberian pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan yang memuaskan bagi nelayan menjadi penting oleh pemberi jasa atau pihak pelabuhan.

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga adalah pelabuhan tipe B yang menjadi zona inti kawasan pantai barat Sumatera. Keberhasilan pelayanan PPN Sibolga dilihat dari ketersediaan, pemanfaatan dan kondisi fasilitas.

Pelayanan yang diberikan pelabuhan perikanan kepada pengguna pelabuhan bukan hanya berupa fasilitas di pelabuhan akan tetapi pelabuhan juga memberikan pelayanan kebutuhan melaut bagi nelayan. Pelayanan kebutuhan melaut berupa perbekalan yang dibutuhkan dalam operasi penangkapan ikan meliputi kegiatan saat keberangkatan menuju *fishing ground* seperti ketersediaan bahan bakar minyak (BBM), air bersih, es dan kegiatan saat kembali ke *fishing base* atau pelabuhan seperti kondisi dermaga, kolam pelabuhan, dan TPI. Pelayanan kebutuhan melaut di pelabuhan perikanan dapat disalurkan secara langsung oleh pihak pelabuhan maupun melalui pihak ketiga sebagai pengelola.

Menurut pasal 41 Undang-undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perikanan,

pelabuhan perikanan mempunyai fungsi pemerintah dan perusahaan guna mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari pra-produksi, produksi, dan pengelolaan sampai dengan pemasaran. Disamping itu pembangunan pelabuhan perikanan bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya perikanan secara optimal dan berkesinambungan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Survei dalam penelitian ini mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan operasional penangkapan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara.

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari pengamatan langsung di lapangan, hasil pengisian kuisisioner dari wawancara dengan responden baik dari pihak pelabuhan maupun dari pihak nelayan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait, studi literatur atau studi pustaka, data yang dimiliki oleh perusahaan, internet, dan sumber lainnya. Berdasarkan atas sasaran yang telah ditentukan, maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Struktur Organisasi Pelabuhan Perikanan

2. Fasilitas Operasional Penangkapan (BBM, air bersih, es, dermaga, TPI dan keranjang)

Nazir (1983) menyebutkan bahwa, pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data primer dan sekunder untuk keperluan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengamatan langsung  
Pengamatan langsung di lokasi penelitian dilakukan untuk mendapatkan data primer berupa pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan di PPN Sibolga, Nazir (1983) menyebutkan bahwa, metode dengan pengamatan langsung adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat bantu lain untuk keperluan tersebut.
2. Kuesioner dan wawancara  
Metode dengan kuesioner dan wawancara langsung ini dilakukan untuk mendapatkan data primer tentang atribut pelayanan dari pihak pengelola pelabuhan, kemudian data sekunder tentang keadaan umum fasilitas PPN Sibolga yang didapat dari instansi terkait, literature pendukung serta dari internet.

## Analisis Data

Data yang diperoleh ditabulasikan dalam bentuk tabel dan dibahas secara deskriptif. Analisis data yang dilakukan adalah *Importance and performance analysis* (IPA) dan *costumer satisfaction index* (CSI).

## *Importance and performance analysis* (IPA)

Supranto (2001) menyebutkan bahwa, tingkat kepentingan nelayan diukur berdasarkan dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh pihak pengelola pelabuhan agar menghasilkan produk dan jasa yang memiliki kualitas yang tinggi. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan,

1. Variabel X merupakan tingkat kinerja pelabuhan terhadap pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nelayan dengan penilaian berdasarkan jawaban nelayan terhadap atribut

pelayanan kebutuhan operasional penangkapan dari pihak pelabuhan (Tabel 1).

2. Variabel Y merupakan tingkat kepentingan pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan dengan penilaian berdasarkan tingkat kepentingan nelayan terhadap atribut pelayanan dari pihak pelabuhan (Tabel 2).

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kinerja Terhadap Atribut Pelayanan Kebutuhan Operasional Penangkapan.

No.	Jawaban	Skor
1.	Tidak Baik	1
2.	Kurang Baik	2
3.	Cukup Baik	3
4.	Baik	4
5.	Sangat Baik	5

Sumber : Supranto (2001)

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan Kebutuhan Operasional Penangkapan Ikan.

No.	Jawaban	Skor
1.	Tidak Penting	1
2.	Kurang Penting	2
3.	Cukup Penting	3
4.	Penting	4
5.	Sangat Penting	5

Sumber : Supranto (2001)

Supranto (2001) menyebutkan bahwa, rumus yang digunakan untuk mendapatkan jumlah skor setiap atribut tersebut adalah :

$$N_s = \sum (N_j \times N_i)$$

Keterangan :

$N_s$  = Skor yang diberikan responden terhadap masing-masing atribut

$N_j$  = Jumlah responden dari setiap atribut

$N_i$  = Nilai masing-masing responden dari setiap atribut

Supranto (2001) menyebutkan bahwa, rumus untuk menentukan rentang skor responden dibuat skala numerik adalah :

$$RS = \frac{S_{tt} - S_{tr}}{n}$$

Keterangan :

RS = Rentang skala

$S_{tt}$  = Skor tertinggi

$S_{tr}$  = Skor terendah

N = Jumlah Kelas

Selanjutnya dihitung kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kerjanya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kinerja dengan skor tingkat kepentingan dalam atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian (Tabel 3) tersebut menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor atribut pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan nelayan (Supranto, 2006).

Rumus yang digunakan untuk tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

$$Tk_t = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

$Tk_t$  = Tingkat kesesuaian responden  
 $\sum X_i$  = Jumlah skor tingkat kinerja pelabuhan  
 $\sum Y_i$  = Jumlah skor tingkat kepentingan nelayan

Tabel 3. Penilaian Tingkat Kesesuaian Terhadap Atribut Kepuasan Nelayan.

No.	Atribut	Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (Tk)
1.				
2.				
3.				

Sumber : Supranto (2001)

Nilai indeks kepentingan dan nilai indeks kepuasan nelayan yang didapatkan dari nilai tingkat kinerja dan nilai tingkat kepentingan, masing-masing responden dihitung menggunakan rumus sebagai berikut (Supranto, 2006) :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_t}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Nilai indeks tingkat kinerja  
 $\bar{Y}$  = Nilai indeks tingkat kepentingan  
 $\sum X_t$  = Jumlah skor tingkat kinerja pelabuhan  
 $\sum Y_i$  = Jumlah skor tingkat kepentingan nelayan  
 $n$  = Jumlah responden

Kemudian hasil dari perhitungan tersebut dinyatakan dalam diagram kartesius (Gambar 1) yang terbagi menjadi empat kuadran dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik

X,Y. Pembagian dalam menentukan letak kuadran pada diagram kartesius diketahui dengan menghitung rata-rata nilai indeks dengan rumus sebagai berikut (Supranto 2006) :

Perhitungan rata-rata seluruh akibat tingkat kepentingan dan kinerja

$$X = \frac{\sum X_i}{k} \quad Y = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Keterangan:

$\sum X_i$  : Skor rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja  
 $\sum Y_i$  : Skor rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan  
 $k$  : Banyak butir pertanyaan

Selanjutnya nilai indeks dimasukkan dan dijabarkan ke dalam masing-masing kuadran pada diagram kartesius dilihat pada Gambar 1 berikut.

Tingkat Kepentingan	Kuadran I Prioritas Utama	Kuadran II Prioritas Prestasi
	Kuadran III Prioritas Rendah	Kuadran IV Prioritas Berlebihan

Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance / Performance*.

Supranto (2006) menyebutkan bahwa, posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh nelayan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan, sehingga menyebabkan tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah. Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara melakukan perbaikan secara terus-menerus.
2. Kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh nelayan dan faktor-faktor tersebut dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua variabel ini menjadikan produk unggul di mata nelayan.
3. Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh nelayan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan nelayan sangat kecil.
4. Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh nelayan dan dirasakan terlalu berlebihan.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Rangkuti (2006) menyebutkan bahwa, *Customer satisfaction index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan perangkat pelayanan penyediaan kebutuhan operasional penangkapan ikan secara menyeluruh dengan pendekatan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur. Dengan metode ini, pengelola dapat menentukan strategi dalam peningkatan kepuasan nelayan. Metode pengukuran CSI meliputi beberapa tahap berikut:

1. Menghitung *weighting factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total *weighting factors* (WF) 100%. Rumus yang digunakan untuk menghitung *weighting factors* (WF) :

$$WF = \frac{\text{Rata-rataTingkatKepentingan}}{\sum \text{Rata-rataTingkatKepentingan}} \times 100$$

2. Menghitung *weighted score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut pelayanan dengan *weighting factors* (WF) masing-masing atribut yang diamati .

$$WS = \text{Rata-Rata Tingkat Kinerja} \times WF$$

3. Menghitung *weighted total* (WT), yaitu dengan menjumlahkan *weighted score* (WS) dari seluruh atribut pelayanan.

$$\text{Weighted Total} = \sum \text{Weighted Score}$$



4. Menghitung *satisfaction index* (SI), yaitu *weighted total* (WT) dibagi dengan skala maksimal atau skala *likert* yang digunakan adalah 5, kemudian dikali 100%.
5. Tingkat kepuasan nelayan dapat diketahui berdasarkan rentang skala tingkat kepuasan (Tabel 4).

$$\text{Satisfaction Index} = \frac{\text{WeightedTotal}}{\text{SkalaLikert}} \times 100$$

Tabel 4. Kriteria Tingkat Kepuasan Nelayan

No.	Rentang Skala Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan
1.	0,00 – 0,34	Tidak Puas
2.	0,35 – 0,50	Kurang Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,66 – 0,80	Puas
5.	0,81 – 1,00	Sangat Puas

Sumber : Rangkuti (2006)

Atribut Pelayanan yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Ketersediaan atau kapasitas fasilitas kebutuhan
2. Biaya pelayanan atau harga kebutuhan
3. Kemudahan proses pemesanan atau penggunaan kebutuhan
4. Ketepatan waktu dan kecepatan penyediaan kebutuhan
5. Ketepatan jumlah kebutuhan yang disediakan
6. Kondisi fasilitas kebutuhan
7. Kebersihan fasilitas kebutuhan
8. Keterampilan pegawai
9. Keramahan pegawai

10. Kemudahan penyampaian keluhan

11. Keamanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelayanan Kebutuhan Bahan Bakar Minyak (BBM)

Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan di PPN Sibolga, maka dilakukan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Indeks kepuasan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut, sedangkan perhitungannya disajikan pada Lampiran 14.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Kebutuhan BBM.

No	Atribut Pelayanan	MSS	WF	MIS	WS
1	Ketersediaan atau kapasitas fasilitas	3.49	12.40	4.10	43.25
2	Biaya Pelayanan atau harga	3.64	11.47	3.79	41.77
3	Ketepatan waktu dan kecepatan	3.59	11.63	3.85	41.74
4	Ketepatan jumlah fasilitas yang disediakan	3.54	12.95	4.28	45.81
5	Kondisi fasilitas	3.77	12.09	4.00	45.58
6	Keramahan pegawai	4.31	13.80	4.56	59.44
7	Kemudahan penyampaian keluhan	3.85	11.86	3.92	45.62
8	Keamanan	4.23	13.80	4.56	58.38
<b>Jumlah</b>		30.41	100.00	33.08	
<b>Weight Total</b>					381.59
<b>Costumer Satisfaction Index</b>		381.59 : 5 = 76.32 %			

Keterangan:

MSS = *Mean Satisfaction Score*

MIS = *Mean Importance Score*,

WF = *Weighted Factor*,

WS = *Weighted Score*.

Berdasarkan perhitungan *CSI* diperoleh nilai dari indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan bahan bakar minyak (BBM) yaitu sebesar 0,76 atau 76.32 % yang artinya memuaskan karena berada pada rentang skala 0,66 – 0,80 dengan angka yang memuaskan dalam pelayanan kebutuhan bahan bakar minyak.

Analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah *Importance-Performance Analysis*.

Selanjutnya menghitung kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerjanya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai tingkat kinerja dengan nilai tingkat kepentingan dalam atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian tersebut menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor atribut pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan nelayan. Nilai tingkat kesesuaian atribut pelayanan kebutuhan BBM dapat dilihat pada Tabel 6.

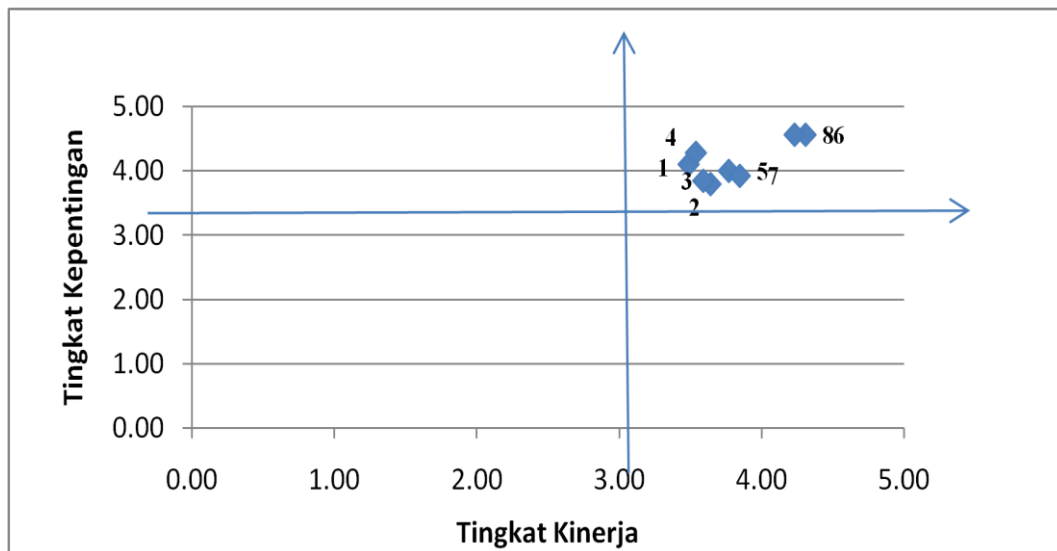
Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Kebutuhan BBM Terhadap Kepuasan Nelayan.

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Kinerja	Jumlah Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Ketersediaan atau kapasitas fasilitas	136	160	85.00
2	Biaya Pelayanan atau harga	142	148	95.95
3	Ketepatan waktu dan kecepatan	140	150	93.33
4	Ketepatan jumlah fasilitas yang disediakan	138	167	82.63
5	Kondisi fasilitas	147	156	94.23
6	Keramahan pegawai	168	178	94.38
7	Kemudahan penyampaian keluhan	150	153	98.04
8	Keamanan	165	178	92.70
<b>Jumlah</b>		1186	1290	
<b>Rata-rata</b>		30.41	33.08	
$\bar{X}$		3.04		
$\bar{Y}$		3.30		

Nilai X untuk kebutuhan Bahan Bakar Minyak adalah 3.04 dan nilai Y nya adalah 3.30. Setelah nilai X dan Y diketahui, langkah selanjutnya adalah membuat diagram kartesius dari *Importance*

*Performance Analysis*, yaitu dengan mengambil nilai MSS di sumbu X dan MIS di sumbu Y. Sehingga dapat diketahui keberadaan masing masing atribut ada di kuadran berapa.

Diagram kartesius untuk pelayanan kebutuhan bahan bakar minyak dapat dilihat pada Gambar 8 berikut.



Gambar 8. Diagram Kartesius Pelayanan Kebutuhan BBM

Diagram kartesius pelayanan kebutuhan BBM (Gambar 8) seluruh atribut berada pada kuadran II dan arti dari posisi tersebut adalah : Kuadran II (Pertahankan prestasi). Ketersediaan atau kapasitas fasilitas, biaya pelayanan atau harga, ketepatan waktu dan kecepatan, ketepatan jumlah fasilitas yang disediakan, kondisi fasilitas, keramahan pegawai, kemudahan penyampaian keluhan, dan keamanan. Arti dari kuadran II ini adalah atribut yang dianggap penting oleh nelayan dan atribut tersebut sudah sesuai dengan apa yang dirasakan nelayan. Atribut-atribut dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk unggul di mata nelayan.

Berdasarkan perhitungan *CSI* (Tabel 5) diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan bahan bakar minyak (BBM) yaitu sebesar 0,76 atau 76.32 % yang artinya memuaskan karena berada pada rentang skala 0,66-0,80 dengan angka yang

memuaskan dalam pelayanan kebutuhan bahan bakar minyak. Dibandingkan dari hasil penelitian yang ada di PPS Bungus hasilnya sama yang berada pada rentang skala 0,66-0,80 dengan angka yang memuaskan (Yoliza, 2008). Sebaliknya dari hasil penelitian yang ada di PPN Prigi hasilnya adalah cukup puas yang berada pada rentang skala 0,51-0,65 yang artinya cukup puas (Okta, 2016).

Perhitungan tersebut didapatkan bahwa atribut tertinggi kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan bahan bakar minyak yaitu keramahan pegawai dan atribut terendah adalah pelayanan di ketepatan waktu dan kecepatan. Hasil diagram kartesius pelayanan kebutuhan BBM didapatkan bahwa seluruh atribut berada pada kuadran II.

Terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran II, atribut-atribut dengan nilai *MIS* tersebut antara lain: ketersediaan atau kapasitas fasilitas (4.10), biaya pelayanan atau harga (3.79), ketepatan waktu dan kecepatan (3.85), ketepatan jumlah fasilitas yang disediakan (4.28),

kondisi fasilitas (4.00), keramahan pegawai (4.56), kemudahan penyampaian keluhan (3.92), dan keamanan (4.56).

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II ini merupakan atribut yang penting dan memuaskan bagi para nelayan yang diberikan oleh pihak pelayanan kebutuhan bahan bakar minyak. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada diagram *IPA* terlihat bahwa seluruh atribut menunjukkan bahwa kepentingan dan kinerja yang diberikan oleh pengelola sudah sesuai dengan apa yang dirasakan nelayan dan perlu dipertahankan.

Dari 8 atribut tersebut biaya pelayanan atau harga merupakan skor terendah dengan skor 3.79. Menurut nelayan biaya yang diberikan tidak jauh dari agen agen penjual bbm yang ada di Sibolga, sehingga tidak semua nelayan melakukan pengisian bahan bakar minyak di PPN Sibolga.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah atribut pelayanan dari ke enam atribut kebutuhan operasional penangkapan ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan untuk menambah kepuasan nelayan berdasarkan

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ashshiddiqi AF. 2003. Peran Pelabuhan Perikanan Samudera Jakarta dalam Penyediaan Solar untuk Keperluan Operasi Penangkapan bagi Kapal Ikan. [Skripsi] (tidak dipublikasikan). Bogor: Program Studi Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas

*importance and performance analysis* (IPA) adalah atribut biaya pelayanan atau harga di kebutuhan (BBM, Es), kondisi fasilitas di kebutuhan (Air, Dermaga, TPI), kemudahan proses pemesanan atau penggunaan di kebutuhan (Keranjang).

*Customer Satisfaction Index* pada atribut pelayanan kebutuhan BBM, air, dan es dinilai telah memuaskan nelayan dan penting bagi nelayan dengan angka 0.76, 0.80 dan 0.77. Dan pada pelayanan kebutuhan dermaga, TPI, dan keranjang di PPN Sibolga dinilai sangat memuaskan nelayan dan sangat penting bagi nelayan ditunjukkan dengan angka 0.83, 0.83, dan 0.84.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dan diharapkan bermanfaat bagi pihak pengelola pelabuhan antara lain:

1. Pihak pengelola PPN Sibolga diharapkan memperbaiki biaya pelayanan atau harga di BBM dan es, meningkatkan lagi kondisi fasilitas air, dermaga dan TPI, juga meningkatkan kemudahan pemesanan atau penggunaan keranjang
2. Pihak pengelola PPN Sibolga melakukan penilaian tingkat kepuasan secara periodik sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan kepada nelayan.

Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. 82 hal.

Diniah. 2008. Pengenalan Perikanan Tangkap. Bogor: Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. 62 hal.

Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 1994. Konsepsi Pengembangan

- Pelabuhan Perikanan dalam Rangka Mendukung Pembangunan Perikanan dalam Pelita VI. Jakarta: Departemen Kelautan dan Perikanan. 50 hal
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap 1994. Informasi Teknologi Rawai Dasar dan Jaring Rampus (Multipurpose Bottom Gillnet and Gillnet). Jakarta: Departemen Pertanian. 15 hal.
- Kasmir. 2004. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Maxfield FN. 1930. The Case Study. *Educ., Res., Bull.*, 9. Pp. 117 – 122.
- Minapedia.online. 2013. Pelabuhan Perikanan Indonesia. Diakses pada Senin. Pukul 16.21 wib. <http://www.minapedia.online/2013/10/pelabuhan-perikanan-indonesia.html>
- Murdiyanto B. 2005. Pelabuhan Perikanan. Bogor: Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. 142 hal.
- Nazir, M. 2003. Metode Penelitian. Cetakan 3. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir M. 1983. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. 542 hal.
- Nurhayatin, O T., Mudzakir A K dan B A Wibowo. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. *Journal Of Fisheries Resources Utilization Management And Technology*. 1(5) : 19-27.
- Rangkuti F. 2006. Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 344 hal.
- Santoso S. 2005. Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 152 hal.
- Supranto, S. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Huma-niora*. 11(1): 51-58.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan. Jakarta.