

JURNAL

**TINGKAT KEPUASAN NELAYAN
TERHADAP PELAYANAN JASA TAMBAT LABUH
DI PELABUHAN PERIKANAN PANTAI CAROCOK
TARUSAN KABUPATEN PESISIR SELATAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

OLEH

ROSSY SRI RAHMADANI



**FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN
UNIVERSITAS RIAU
PEKANBARU
2021**

TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN PANTAI CAROCOK TARUSAN KABUPATEN PESISIR SELATAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Rossy sri rahmadani^{*1}, Jonny Zain², dan Nofrizal²

E-mail: rossysrirahmadani@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Carocok Tarusan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Survei dalam penelitian ini yaitu mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara Stratified random sampling. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Adapun tahap pengolahan data yang pertama yaitu melalui proses uji validitas dan reliabilitas. Setelah kuisioner dinyatakan valid selanjutnya dilakukan pengukuran dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis*. *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan pelayanan jasa tambat labuh sedangkan digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Dari hasil penelitian ini tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPP Carocok tarusan dengan metode analisis CSI yaitu sebesar 91.08% yang berarti tingkat kepuasan berada dikategori sangat memuaskan.

Kata kunci : Survei, *Customer Statisfaction*, *Importance Performance Analysis*

Index

¹)Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

²)Dosen Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

THE LEVEL OF SATISFACTION OF WITH MOORING SERVICES AT THE COASTEL FISHING PORT OF CAROCOK TARUSAN SOUTH COAST DISTRICT WEST SUMATERA PROVINCE

Rossy Sri Rahmadani^{*1}, Jonny Zain², dan Nofrizal²

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan
Kelautan Universitas Riau

E-mail: rossysriahmadani@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of fisherman with mooring service at the carocok tarusan coastel fishing port (PPP). The method used in this research is the survey method. The survey in this study is about the level of satisfaction of fisherman with mooring services at the Carocok Tarusan beach fishing port. The method of data collection in this research is by statified random sampling. The data collection used in this study is primary dan secondary data. The first stage of data prosesing is through the process of testing the validity and reliability first. After the question naire is declared valid, then measurement are carried out using analysis custumer satisfaction index and performance analysis. Custumer Satisfaction Index used to determine the level of attributes and services of mooring service while it is used to analyze custumer satisfaction with a product of service, from the result of this study, the level of satisfaction of fisherman with mooring services at PPP Carocok Tarusan with the CSI analysis method is 91,08 %. Which means the level of satisfaction is the very satisfactory category.

Keyword : Survey, Customer Statisfaction Index, Importance Analysis

¹Student of the Faculty of Fisheries and Marine, Riau University

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

1. PENDAHULUAN

Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Carocok Tarusan merupakan salah satu kawasan produktif di bidang perikanan tangkap di pantai Barat Sumatera, yang mempunyai berbagai macam aktivitas dalam proses pelayanan jasa dalam dunia perikanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pelabuhan perikanan pantai carocok terhadap nelayan adalah penyediaan jasa tambat labuh. Tambat Labuh di PPP Carocok Tarusan dilengkapi dengan fasilitas yang mempunyai peranan penting untuk menunjang operasional Pelabuhan Perikanan berupa fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas pendukung (Profil data Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok 2019).

Kepuasan nelayan penting dalam menunjang kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan. Salah satu pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Carocok Tarusan yaitu pelayanan jasa tambat labuh. Semua armada yang mengisi perbekalan melaut di PPP Carocok Tarusan seharusnya mendaratkan hasil tangkapannya di PPP Carocok Tarusan. Namun tidak semua armada penangkapan melakukan pendaratan ikan di PPP Carocok. Hal ini diduga penyebabnya adalah pelayanan yang kurang maksimal dan fasilitasnya belum lengkap. Jadi setiap armada yang tidak bisa bertambat di dermaga para nelayan menggunakan kapal perantara untuk mengantar ABK, mengantar perbekalan melaut, dan mengangkut hasil tangkapan dari kapal penangkap, sehingga diperlukan penelitian untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa

tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Carocok.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Carocok Tarusan. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Carocok Tarusan dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi instansi dalam upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Carocok Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat.

3.2. Bahan dan Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kamera, alat tulis dan laptop. Sedangkan bahan yang digunakan adalah data sekunder, dan data primer berupa hasil kuisioner.

3.3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Survei dalam penelitian ini yaitu mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara Stratified random sampling.

3.4. Prosedur Penelitian

Adapun prosedur penelitian dilakukan dengan dua tahap yaitu pengumpulan data serta pengolahan data dan analisis data.

3.4.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan melalui pengisian kusioner dan wawancara kepada nelayan sebagai pengguna jasa dan instansi pelabuhan sebagai penyedia jasa. Sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan tahunan pihak pelabuhan dan studi literatur terkait lainnya.

Jumlah responden yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 36 responden yang terdiri dari 24 orang nelayan kapal penangkap ikan, dan yang menjadi responden tersebut adalah kapal bagan, payang, tonda dan pukut pantai, sedangkan 12 orang pekerja dari kapal perantara.

Kusioner yang disebarkan memuat pertanyaan berdasarkan KEP MEN PAN 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut adalah dimensi pertanyaan yang diberikan adalah :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

Tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan indikator kualitas pelayanan penyedia jasa.

Kualitas penyedia jasa mengungkapkan terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti nyata) (Zeithaml *et al*, 2017).

3.4.2 Pengolahan dan Analisis

Data

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis data menggunakan program *Microsoft Excel*. Adapun tahap pengolahan data yang pertama yaitu melalui proses uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Setelah kuisisioner dinyatakan valid selanjutnya dilakukan pengukuran dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis*.

3.4.2.1. Uji Validitas dan

Reliabilitas

Menurut Supranto (2001), validitas menunjukkan tingkat atau derajat dimana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari suatu ukuran, atau pada tingkat mana suatu skala dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010), untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor bukti pertanyaan dengan skor totalnya. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *product moment* dari Karl Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

Y = umlah skor tiap responden

rx_y =Indeks validitas

X =Jumlah skor masing-masing butir pertanyaan

n = Jumlah responden

Hipotesis:

Ho : Instrumen dinyatakan tidak valid

H1 : Instrumen dinyatakan valid

Kuisisioner kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif sama. Artinya pelanggan yang sama diharapkan akan memiliki skor kepuasan yang homogen dalam beberapa kali hasil pengukuran (Aritonang, 2005). Menurut Tirton dalam Mulyani (2006), Alfa Cronbach berada diantara 0 – 1, semakin dekat angka 1 maka semakin baik instrumen yang diujikan. Penilaian Alfa Cronbach berdasarkan aturan berikut:

0,00 – < 0,20 : Kurang reliable

0,20 – < 0,40 : Agak reliable

0,40 – < 0,60 : Cukup reliable

0,60 – < 0,80 : Reliable

0,80 – < 1,00 : Sangat reliable

3.4.2.2. Analisis Kepuasan Pelanggan

Ketika atribut pelayanan dinyatakan valid dan *reliable*, maka dapat dilakukan pengolahan atau analisis tingkat kepuasan pelanggan. Analisis yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan nelayan yaitu dengan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.4.2.2.1. Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Menurut Irawan dalam Irwan (2006), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran ditahun mendatang. *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat

atribut dan pelayanan jasa tambak labuh dengan pendekatan tingkat kepentingan atribut yang diukur dengan metode pengakuan CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF 100%.

$$WF = (RSP / \sum RSP) \times 100\%$$

(Persamaan 2)

Keterangan:

WF = Weighting Factor (100%)

RSP = Rata-rata Skor Kepentingan

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

WS = RSK x WF

(Persamaan 3)

Keterangan :

WS = Weighting Score (100 %)

RSK = Rata-rata Skor Kepuasan

3. *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa pelayanan.

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%.

$$SI = \frac{WT}{L} \times 100\%$$

(Persamaan 4)

Keterangan:

WT : Weight Total (hasil penjumlahan dari jumlah weighted score)

L : Length (skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5)

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

- 0,00–0,34: Tidak puas (Pelayanan jasa tambat labuh tidak melayani kebutuhan nelayan)
- 0,35–0,50: Kurang puas (Pelayanan jasa tambat labuh kurang melayani kebutuhan nelayan)
- 0,51–0,65: Cukup puas (Pelayanan jasa tambat labuh cukup memenuhi kebutuhan nelayan)
- 0,66–0,80: Puas (Pelayanan jasa tambat labuh sudah memenuhi kebutuhan nelayan)
- 0,81–1,00: Sangat puas (Pelayanan jasa tambat labuh sangat memenuhi kebutuhan nelayan)

Selanjutnya yaitu membuat diagram *cartesius*, dengan menempatkan nilai rata-rata atribut sebagai garis tengah pembagi pada sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan merupakan UPTD yang dipimpin oleh seorang Kepala yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Jumlah pegawai sebanyak 30 orang terdiri dari:

- PNS : 9 orang.
- Tenaga Kontrak : 21 orang

Di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan syahbandar berada di bagian tata operasional,

dimana dibagian tersebut ada 5 (lima) pegawai yang bertugas yaitu 3 orang dibagian SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dan 2 orang dibagian penerbitan STBL Kedatangan /Keberangkatan dan Tambat Labuh

Di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan syahbandar memiliki beberapa tugas, yaitu yang pertama pengurusan Penerbitan STBL Kedatangan/Keberangkatan. SPB (Surat Persetujuan Berlayar).

4.1.4. Fasilitas dan Kondisi Tambat Labuh PPP Carocok Tarusan

Dalam melakukan kegiatan tambat labuh adanya fasilitas yang menunjang kegiatan tambat labuh, seperti dermaga, kolam Pelabuhan, fender dan bolder. Dermaga merupakan fasilitas yang sangat penting untuk bertambatnya kapal-kapal perikanan yang ada di PPP Carocok Tarusan. Selain itu dermaga juga berfungsi untuk tempat kegiatan bongkar muat atau mandatkan hasil tangkapan ikan maupun untuk melakukan pengisian perbekalan melaut

4.1.5. Aktivitas Tambat Labuh

Kapal perikanan yang melakukan tambat labuh di PPP Carocok Tarusan seperti kapal bagan, payang, pancing tonda, dan gill net. Sedangkan untuk kapal non perikanan yaitu kapal penumpang, kapal pengangkut. Aktivitas tambat labuh tidak hanya melakukan tambat dan labuh kapal tapi juga bisa melakukan pembongkaran hasil tangkapan, pengisian perbekalan melaut dan lain-lain. Sebelum melakukan aktivitas tambat labuh, nelayan harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu seperti fotocopy Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan

dan fotocopy Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan. Jika sudah membawa persyaratan yang diberlakukan oleh pihak pelabuhan, maka nelayan akan mendapatkan kemudahan prosedur pemesanan dalam pelayanan jasa tambat labuh. Dalam sistem mekanisme dan prosedur, pengguna jasa layanan menyerahkan persyaratan kepada petugas tambat labuh yang ada di syahbandar. Kemudian petugas tambat labuh mempersiapkan surat-surat yang diperlukan untuk melakukan tambat labuh. (Standar Operasional

Prosedur (SOP) Kesyahbandaran PPP Carocok 2020).

4.1.8. Monitoring Kunjungan Kapal

Kegiatan yang dilakukan oleh petugas syahbandar setiap hari dikawasan pelabuhan seperti pendataan dan pengawasan atau monitoring kunjungan kapal harian untuk mengetahui kegiatan apa saja yang aktivitas yang dilakukan di dermaga.

Tabel 6. Kunjungan Kapal Berdasarkan Ukuran (*Gross Tonnage*)

No	Ukuran Kapal	2018	2019	2020
1	< 10 GT	91	191	261
2	11 - 20 GT	121	367	431
3	21 - 30 GT	278	1325	1059
4	31 - 40 GT	325	462	486
5	41 – 90 GT	659	838	297
	Jumlah	1574	3183	2534

(Sumber : Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok, 2020).

Dalam monitoring kunjungan kapal petugas menuliskan data yang diperoleh di dermaga, kolam Pelabuhan dan semua aktivitas yang dilakukan di dermaga.

4.1.9. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji validitas kuisioner yang terdiri dari 14 atribut pertanyaan terhadap 36 responden mengenai atribut kepuasan maka diperoleh 14 pertanyaan yang valid. Semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r table.

Tabel 7. Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut yang Valid

Dimensi	Atribut yang dianalisis	Validitas
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kecepatan Proses Pelayanan	√
	Kesesuaian Pelayanan	√
	Petugas berada di tempat pada saat dibutuhkan	√
Keandalan (<i>realibility</i>)	Ketersedian jumlah petugas	√
	Kualitas jasa pelayanan	√
	Kemampuan petugas dalam pelayanan	√
Empati (<i>emphaty</i>)	Keramahan dan kesopanan petugas	√
	Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan	√

	Kemudahan pelanggan menghubungi petugas	√
Jaminan (<i>assurance</i>)	Kelancaran proses pelayanan	√
	Kepastian biaya pelayanan	√
	Kemudahan prosedur	√
Bukti nyata (<i>tangibles</i>)	Jaminan kerahasiaan dokumen	√
	Kondisi fasilitas tambat labuh	√

Dari hasil uji reliabilitas terhadap atribut-atribut yang dinyatakan valid maka dilakukan perhitungan menggunakan alfa Cronbach bahwa tingkat kinerja pelayanan 0,711 dan tingkat kinerja kepentingan 0,655. Menurut

Suryawan dan Dharmayanti (2013), kepuasan pelanggan ditentukan oleh kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara 36 responden diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan pada tabel 8.

Tabel 8. Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

No	Atribut Pelayanan	MSS	WF	MIS	WS
1	Kecepatan Proses Pelayanan	4,86	7,5807	4,55	34,492
2	Kesesuaian Pelayanan	4,8	7,487	4,58	34,291
3	Petugas berada di tempat pada saat dibutuhkan	4,69	7,315	4,55	33,286
4	Ketersedian jumlah petugas	4,5	7,019	4,52	31,727
5	Kualitas jasa pelayanan	4,55	7,097	4,58	32,505
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	4,38	6,832	4,75	32,452
7	Keramahan dan kesopanan petugas	4,72	7,362	4,41	32,468
8	Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan	4,61	7,190	4,52	32,502
9	Kemudahan pelanggan menghubungi petugas	4,44	6,925	4,44	30,750
10	Kelancaran proses pelayanan	4,58	7,143	4,55	32,505
11	Kepastian biaya pelayanan	4,55	7,097	4,61	32,718
12	Kemudahan prosedur	4,55	7,097	4,61	32,718
13	Jaminan kerahasiaan dokumen	4,41	6,878	4,55	31,299
14	Kondisi fasilitas tambat labuh	4,47	6,972	4,55	31,724
Jumlah		64,11	100	4,55	
<i>Weight Total</i>					455,4367
<i>Customer Satisfaction Indeks</i>		$= (455,4367 : 5) \times 100 = 91,08 \%$			

Keterangan : MSS = Mean Satisfaction Score, MIS = Mean Important Score, WF = Weighted Factor, WS = Weight Score

Selanjutnya adalah pembuatan diagram kartesius dari Importance Performance dengan meletakkan sumbu X adalah rata-rata tingkat

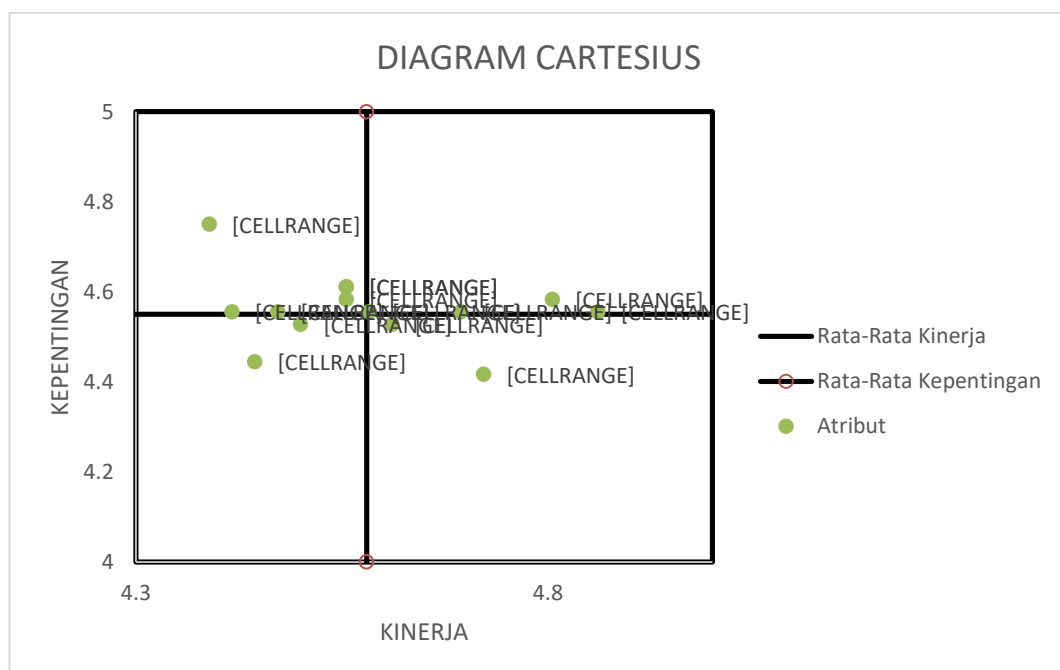
kinerja dari seluruh atribut, pada sumbu Y rata-rata tingkat kepentingan. Dapat dilihat pada tabel

Tabel 9. Nilai Variabel Kinerja dan Kepentingan

Atribut	Σ Kinerja	Σ Kepentingan
1	175	164
2	173	165
3	169	164
4	162	163
5	164	165
6	158	171
7	170	159
8	166	163
9	160	160
10	165	164
11	164	166
12	164	166
13	159	164
14	161	164
Total	2310	2298
Rata-rata		63,83333333
X		4,58
Y		4,58

Dari seluruh atribut kemudian menghubungkan titiknya sehingga diketahui berada pada kuadran

berapa titik tersebut. Gambar cartesius dapat dilihat pada gambar 7.



Pada diagram cartesius dapat dilihat bahwa atribut pelayanan terdapat pada I, II, III, IV. Atribut

pernyataan paling dominan terdapat pada kuadran I dan II. Paling rendah terdapat pada kuadran III dan IV.

4.1. Pembahasan

Berdasarkan data tahunan di PPP Carocok Tarusan jumlah kapal yang bertambat tidak stabil. Pada tahun 2019 kapal yang berkunjung sebanyak 1574 armada, pada tahun 2019 kapal yang berkunjung sebanyak 3183 unit, dan sedangkan ditahun 2020 jumlah kapal yang berkunjung sebanyak 2534 armada. Hal itu berarti pelayanan tambat labuh harus mampu mengimbangi kualitas pelayanan terhadap jumlah nelayan yang bertambah. Jumlah responden yang banyak akan menghasilkan respon jawaban yang beragam tergantung kualitas pelayanan yang disediakan.

Nilai *weighting factor* digunakan untuk mengetahui harapan dan pelayanan yang dianggap penting oleh nelayan terhadap aktivitas tambat labuh. Nilai *weighting factor* tertinggi ditunjukkan pada angka 7.58% pada atribut ke 1 (Prosedur Pelayanan) kemampuan petugas dalam pelayanan yang berarti atribut ini paling penting oleh nelayan dalam pelayanan tambat. Nilai *weighting factor* terendah ditunjukkan kepada angka 6.87% pada atribut ke 13 (Kenyamanan Lingkungan).

Nilai *weighting score* digunakan untuk mengetahui kualitas dan kinerja pelayanan yang dianggap memuaskan atau kurang memuaskan oleh nelayan terhadap pelayanan tambat labuh. Nilai *weighting score* tertinggi ditunjukkan pada angka 34,492 pada atribut ke 1 (Prosedur Pelayanan) kemampuan petugas dalam pelayanan yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap paling memuaskan kinerjanya dalam pelayanan tambat labuh, hal ini dapat dilihat pada saat pelayanan petugas sesuai dengan alur yang telah

ditentukan sangat ramah dan para nelayan pun terlihat senang dan nyaman. Lalu nilai *weighting score* terendah ditunjukkan pada angka 30,750 pada atribut ke 9 (kesopanan dan keramahan petugas). Hal ini disebabkan karena pada saat jam istirahat nelayan tetap datang ke petugas untuk melakukan pengurusan surat-surat yang bersangkutan, karena hal inilah petugas hanya melakukan pelayanan seadanya dan terkesan cuek oleh nelayan yang melakukan pengurusan pada saat itu.

Nilai *Weighted Total (WT)* yang diperoleh dari perhitungan ini adalah 455,4367 hal ini berarti secara keseluruhan atribut pelayanan yang disediakan sudah masuk dalam kategori memuaskan. Hal ini dikarenakan kinerja petugas yang giat dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diemban membuat nelayan merasakan dampak positif terhadap pelayanan jasa tambat labuh.

Hasil analisis perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI) adalah 91.08%. Berdasarkan (Atharis, 2008) Nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan tambat labuh berada pada selang indeks kepuasan yaitu pada 80%-100%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan yang diberikan oleh petugas PPP Carocok Tarusan kepada nelayan yang melakukan tambat sangat memuaskan dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Dalam hal ini petugas telah memberikan pelayanan terbaik semaksimal mungkin yang diberikan dalam memenuhi harapan nelayan di PPP Carocok tarusan.

Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPP Carocok tarusan tinggi

dengan total 91.08 % berada pada kategori sangat puas. Salah satu disebabkan oleh kinerja petugas dalam melayani para pengguna jasa dengan baik. Kinerja yang dilakukan oleh petugas membuahkan hasil sehingga para nelayan nyaman menggunakan fasilitas tambat labuh walaupun fasilitas masih kurang memadai.

Nilai tingkat kepuasan pelayanan tambat labuh PPP Carocok Tarusan (91,08%) lebih baik jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan tambat labuh di pps bungus (86.44 %) hasil penelitian Kurnia (2019). Namun jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan tambat labuh di di PPS Lampulo Aceh berdasarkan penelitian Manurung (2021) relatif sama yakni 91.51 %.

Sedangkan tingkat kepuasan nelayan di PPN Prigi didapatkan hasil dari perhitungan CSI masing-masing atribut pelayanan yaitu 0,55 (solar), 0,73 (air bersih), 0,62 (es), dimana hal tersebut dikatakan nelayan cukup puas terhadap pelayanan kebutuhan melaut tersebut. (Wibowo *et al*, 2016)

Dalam pembuatan diagram cartesius diperoleh sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X berada pada garis vertikal dengan jumlah 4.58 dengan sumbu Y berada pada garis horizontal dengan skor 4.55. Diagram cartesius adalah diagram yang digunakan untuk menentukan titik koordinat atribut sehingga diperoleh letak atribut sesuai dengan 4 kuadran yang tersedia pada diagram tersebut. Berikut diperoleh empat kuadran beserta atribut pelayanan didalamnya.

➤ Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah tanggung jawab

petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Hal ini menunjukkan atribut yang diberikan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tapi fasilitas yang diberikan pelabuhan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai keinginan para nahkoda atau pemilik kapal karena pihak pelabuhan belum memenuhi harapan sehingga kepuasan nelayan belum optimal. Sebagian nelayan masih mengeluhkan fasilitas tambat seperti kolam pelabuhan masih terjadi kedangkalan sekedar untuk bongkar atau istirahat dan jalan menuju dermaga digenangi air sehingga menghambat kapal untuk mengisi perbekalan.

Berdasarkan penelitian kurnia (2020) Jika kolam pelabuhan dikeruk kembali kedalamannya mencapai 4.2 meter dan dikelola secara efektif lebih banyak lagi aktivitas kapal perikanan PPP Carocok tarusan.

➤ Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang masuk kedalam kuadran ini masuk kedalam kuadran penting dan kinerjanya sudah maksimal. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan dan kewajiban biaya pelayanan. Pelayanan jasa tambat labuh dirasa memuaskan karena dapat dibuktikan dari jawaban responden berdasarkan atribut yang ditanyakan.

➤ Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah kedisiplinan petugas pelayanan dan kesopanan

dan keramahan petugas. Atribut ini dinilai tidak terlalu penting oleh pengguna jasa, dalam pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan masih kurang maksimal sehingga petugas masih perlu dalam mengoptimalkan pelayanan semakin baik. Pada atribut kesesuaian pelayanan kurang mendapatkan respon oleh nelayan karena nelayan masih beranggapan pelayanan yang diberikan merupakan suatu hal yang biasa.

➤ **Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah kecepatan pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan. Atribut ini tidak terlalu penting dan tidak diharapkan tetapi dalam pelaksanaannya petugas syahbandar telah menjalankan tugasnya dengan sangat baik sehingga dapat dirasa memuaskan oleh para nahkoda atau pemilik kapal. Namun setiap pelayanan yang dianggap memuaskan tidak semuanya dapat diterima oleh semua nelayan yang merasa puas, sehingga pelayanan tidak dapat berjalan dengan lancar bahkan bisa mengalami kegagalan. Seperti yang diutarakan Widynyani (2015), bahwa pelayanan tidak selamanya berjalan dengan lancar atau tidak sesuai dengan rencana, untuk mengantisipasi hal tersebut perlu pengelola menganalisis dan mengevaluasi jasa-jasa pelayanannya yang perlu ditingkatkan atau dikurangi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPP Carocok tarusan dengan metode

analisis CSI yaitu sebesar 91.08% yang berarti tingkat kepuasan berada dikategori sangat memuaskan. Dalam analisis IPA pada diagram cartesius atribut yang berada dikuadran A adalah tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan yang mana artinya adalah atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna tetapi belum sesuai yang diinginkan oleh pengguna jasa. Atribut yang masuk ke kuadran B adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan yang mana artinya adalah atribut yang telah berhasil dilaksanakan oleh petugas dan memuaskan pengguna jasa. Atribut yang masuk ke kuadran C adalah kedisiplinan petugas pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas yang mana artinya adalah atribut yang kurang memuaskan untuk pengguna jasa. Sedangkan Atribut yang masuk ke kuadran D adalah kecepatan pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan yang mana artinya atribut sangat memuaskan pengguna jasa.

5.2. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah perlunya optimalisasi kondisi fasilitas tambat labuh agar mempermudah nelayan dalam menunjang kegiatan operasional di Pelabuhan. Perlu adanya pengerukan kolam pelabuhan agar memperlancar kegiatan kapal dalam bertambat di dermaga dan dermaga tambat perlu dilakukan pembersihan secara teratur supaya dermaga terlihat bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bayyinah A, Solihin In, Wisudo Sugeng H, 2013. Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanen Cirebon.
- Aguw, R. Y. C. (2013). Tanggung Jawab Syahbandar Dalam Keselamatan Pelayaran Ditinjau Dari UU Pelayaran No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. *Journl* 1: 11.
- Anggraini, L. D. Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Atharis Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus Sumatera Barat. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor
- Bambang AN, Suherman A. 2006. Tingkat pemanfaatan PPS Cilacap ditinjau dari pemanfaatan fasilitas pelabuhan yang tersedia. *Buletin PSP* 15:1-12.
- [DKP] Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Aceh. 2017. *Statistik Perikanan Tangkap Provinsi Aceh*. Dinas Kelautan dan Perikanan Aceh. Aceh (ID): DKP.
- Gurning, Raja Oloan Saut dan Eko Hariyadi Budiyanto, 2007, Manajemen Bisnis Pelabuhan, APE Publishing: Jakarta.
- Hadiyati E. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2): 81-90.
- Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo
- Kurnia, N (2021). Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus. 2021.
- Manurung, N (2021). Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh Di Pelabuhan Perikanan Samudera Kutaraja Aceh.
- Peraturan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap No.4 tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Cara Pungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Luar Pungutan Perikanan di Pelabuhan Perikanan.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.16/Men/2006 Tentang Pelabuhan Perikanan.
- Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan. 2017. Laporan Data Operasional UPTD Pelabuhan
- Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan. 2020. Laporan Data

Operasional UPTD
Pelabuhan

Gunungkidul Yogyakarta.
Universitas Diponegoro. 2013.

Seminari, N. % Sulystyawati N
(2015). Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Restoran Indus
Ubud Gianyar. Universitas
Udayana. Bali. Vol. 4, No. 8,
2015 : 2318-2332

Solihin, I. 2008. Jasa pelabuhan
perikanan.
[http://iinsolihin.com/2008/10/08
/jasa-pelabuhanperikanan/](http://iinsolihin.com/2008/10/08/jasa-pelabuhanperikanan/).
Diakses tanggal 20 april 2012
pukul 11.00 WIB

Suherman A. 2011. Formulasi
strategi pengembangan
Pelabuhan PerikananNusantara
Pengambengan Jembrana.
Marine Fisheries. 2(1):87-99.

Supranto. 2006. Mengukur Tingkat
Kepuasan Pelanggan atau
Konsumen. Jakarta: Rineka
Cipta.

Triatmodjo, B. 2009. Perencanaan
Pelabuhan. Beta offset.
Yogyakarta.

Rachman AF, Jauhari A, Martinus,
2013. Strategi Optimalisasi
Tambat Labuh Di Pelabuhan
Perikanan Pantai (Ppp)
Pondokdadap Kabupaten
Malang Jawa Timur.VOL.I
NO. 1 pp 21-25

Wahyuni, M. Bambang AN.
Pramitasari SD. Analisis
Tingkat Kepuasan Nelayan
Terhadap Pelayanan
Penyediaan Kebutuhan Melaut
Di Pelabuhan Perikanan Pantai
(Ppp) Sadeng Kabupaten