

TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR DI PELABUHAN PERIKANAN UNTIA

FISHERMEN'S SATISFACTION LEVEL IN PORT CLEARANCE ISSUANCE SERVICES AT UNTIA FISHING PORT

Shidik Burhani*¹, Syamsul Marlin Amir¹, Syamsul Hadi¹

¹ Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan, Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene
Kepulauan

Correspondence Author : shidik.burhani@gmail.com

ABSTRAK

Pelabuhan Perikanan Untia merupakan satuan kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan di pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan mempunyai dua fungsi yaitu fungsi pemerintahan dan fungsi perusahaan. Fungsi pemerintahan pada pelabuhan perikanan yakni melaksanakan pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan di pelabuhan perikanan. Salah satunya adalah pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan SPB kepada nelayan maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan nelayan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan SPB; dan (2) merekomendasikan rencana tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penerbitan SPB. Penelitian dilakukan di Pelabuhan Perikanan (PP) Untia, pada bulan Agustus-Oktober 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Data hasil survei dianalisis sesuai dengan pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks pelayanan penerbitan SPB di PP Untia diperoleh 3,48 dan nilai tingkat kepuasan nelayan adalah 87,5, berada pada kategori kinerja pelayanan **Baik** dengan mutu pelayanan B. Rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan pelayanan adalah 1) membuat sistem pengaduan pelanggan seperti kotak pengaduan yang ditempatkan pada unit pelayanan dan jalur pengaduan secara elektronik melalui website institusi; 2) meningkatkan kemampuan dan kecakapan petugas pelayanan penerbitan SPB melalui bimbingan teknis dan pelatihan; 3) membentuk unit pelayanan terpadu; 4) sosialisasi Permen KP No. 3 Tahun 2013 tentang Kesyahbandaran dan SOP Penerbitan SPB kepada nelayan, agen kapal perikanan, pemilik kapal dan pihak terkait lainnya.

Kata kunci: SPB, Kepuasan Nelayan, Pelabuhan Perikanan Untia

ABSTRACT

Untia Fishing Port is a work unit of the Maritime and Fisheries Ministry which has the task of providing services at fishing ports. The fishing port has two functions, namely the government function and the business function. The government function at fishing ports is to carry out regulation, guidance, control, supervision, security and safety of fishing vessels operations at fishing ports. One of them is the service of issuing Port Clearance (SPB). In an effort to improve the quality of SPB services to fishermen, it is necessary to measure the fishermen's satisfaction level as a benchmark for assessing the level of service quality. This study aims to (1) analyze the fishermen's satisfaction level in SPB

issuance services; and (2) recommending a follow-up plan in order to improve the quality of SPB issuance services. The research was conducted at the Fishing Port (PP) Untia, in August-October 2021. This type of research is quantitative research with a survey method. The survey data were analyzed in accordance with the guidelines for compiling a public satisfaction survey of public service units. The results showed that the index of SPB issuance services in PP Untia was 3.48 and the value of the fishermen's satisfaction level was 87.5, in the category of good service performance with service quality B. Follow-up plans for improvement in order to improve services are 1) create a complaint system customers, such as the complaint box placed in the service unit and the electronic complaint line through the institution's website; 2) improve the ability and skills of SPB issuance service officers through technical guidance and training; 3) establish an integrated service unit; 4) socialization of Permen KP No. 3 Tahun 2013 concerning the Port Officer and SOP for Issuance of SPB to fishermen, fishing vessel agents, ship owners, and other stakeholders.

Key word: Port Clearance (SPB), Fishermen's Satisfaction, Untia Fishing Port

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan sebagai tempat pelayanan umum bagi masyarakat nelayan dan usaha perikanan, sebagai pusat pembinaan dan peningkatan kegiatan ekonomi perikanan yang dilengkapi dengan fasilitas di darat dan di perairan sekitarnya untuk digunakan sebagai pangkalan operasional tempat berlabuh, bertambat, mendaratkan hasil, penanganan, pengolahan, distribusi dan pemasaran hasil perikanan (Murdiyanto, 2002). Pelabuhan perikanan menjadi pusat pengembangan ekonomi perikanan ditinjau dari aspek produksi, pengolahan, dan pemasaran, baik secara lokal, nasional, maupun internasional. Pelabuhan Perikanan berperan penting terhadap sektor perikanan tangkap, karena merupakan pusat perekonomian mulai saat ikan didaratkan pasca penangkapan dari daerah penangkapan awal ikan dipasarkan di pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan sebagai pusat ekonomi perikanan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem perikanan tangkap yang perlu dimanfaatkan, diorganisir dan dikelola dengan baik (Lubis, 2012).

Pelabuhan perikanan sebagai pendukung kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungan mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, dan pemasaran. Pelabuhan perikanan mempunyai 2 (dua) fungsi yaitu fungsi pemerintahan dan fungsi pengusaha. Fungsi pemerintahan pada pelabuhan perikanan berfungsi untuk melaksanakan pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan di pelabuhan perikanan.

Pelabuhan Perikanan Untia merupakan satuan kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan di pelabuhan perikanan. Salah tugas pokok pelabuhan perikanan adalah pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). SPB adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar di pelabuhan perikanan kepada setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan setelah kapal perikanan memenuhi persyaratan ke laiklautan kapal, laik tangkap, dan laik simpan (KKP, 2013).

Kementerian Kelautan dan Perikanan berkomitmen mengupayakan dan mendorong untuk memenuhi harapan masyarakat nelayan dalam rangka memberikan

pelayanan prima, tidak terkecuali pada unit pelayanan yang diselenggarakan di Pelabuhan Perikanan. Dasar penyelenggaraan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan adalah Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nelayan adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan nelayan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan (PP) Untia Kota Makassar, yang dilaksanakan selama 4 (empat) bulan mulai bulan Agustus – Oktober 2021.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan melalui observasi atau pengamatan, kuesioner yang disebarkan kepada responden. Data primer pada penelitian ini adalah persepsi Nelayan terhadap pelayanan penerbitan SPB. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder pada penelitian ini adalah jumlah penerbitan SPB.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pemilik atau agen kapal perikanan yang melakukan pengurusan SPB di Pelabuhan Perikanan Untia. SPB adalah surat yang diterbitkan oleh Syahbandar di Pelabuhan Perikanan setiap kali kapal akan meninggalkan pelabuhan perikanan untuk melaksanakan operasi penangkapan ikan, setelah kapal perikanan dinyatakan memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal, laik tangkap, dan laik simpan. Populasi pada penelitian ini ditetapkan 65 pemilik atau agen kapal perikanan, yang diperoleh dari pendekatan perhitungan rata-rata SPB yang diterbitkan dalam sebulan. Jumlah SPB yang diterbitkan di PP Untia pada tahun 2017-2021 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah SPB yang Diterbitkan PP Untia pada Tahun 2017-2021

Bulan	Jumlah SPB yang Diterbitkan				
	2017	2018	2019	2020	2021
Januari		1	29	30	70
Februari		1	21	50	77
Maret		1	43	69	70
April		1	45	37	39
Mei		97	48	18	16
Juni	1	58	43	46	101
Juli	11	74	70	51	89
Agustus		59	46	56	60
September		92	58	193	
Oktober	39	121	82	62	
November	64	89	117	69	
Desember	61	45	114	68	
SPB diterbitkan setahun	176	639	716	749	522
Rata-rata SPB diterbitkan sebulan	35	53	60	62	65

Sumber: Laporan Monitoring dan Evaluasi PP Untia 2017-2021

Sampel representatif adalah sampel yang memiliki ciri karakteristik yang sama atau relatif sama dengan ciri karakteristik populasinya. Tingkat kerepresentatifan sampel yang diambil dari populasi tertentu sangat tergantung pada jenis sampel yang digunakan, ukuran sampel yang diambil, dan cara pengambilannya. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan rumus Slovin (Priyono, 2016):

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \quad \dots\dots (1)$$

Dimana:

- N : Jumlah Sampel
- N : Jumlah Populasi
- e : Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

Pada penelitian ini ditetapkan batas toleransi kesalahan 10% dengan tingkat akurasi 90%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 40 sampel. Sampel ditarik dari populasi dengan metode probability sampling, artinya seluruh unsur (agen, pemilik kapal, nakhoda) dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dalam sampel. Cara pemilihan sampel dilakukan secara acak (*random*) (Priyono, 2016).

Teknik Analisis Data

Analisa data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan sesuai dengan pedoman dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur survei kepuasan masyarakat meliputi: (1) persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; (3) waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; (4) Biaya/ Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; (5) Produk spesifikasi jenis layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (6) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; (7) Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; (8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan (9) Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (MENPAN RB, 2017).

Berdasarkan pengembangan kuesioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai IKM / Survey Kepuasan Pelanggan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks

Kepuasan Pelanggan terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} \quad \dots\dots\dots (1)$$

Untuk memperoleh nilai IKM / Survey Kepuasan Pelanggan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang} \quad \dots\dots\dots (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai x 25.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3.064	65,00 – 67,50	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3.532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4.00	88,30 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan nelayan menggunakan 17 pertanyaan yang merupakan unsur pelayanan sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai kepuasan masyarakat berdasarkan sampling responden, secara keseluruhan untuk kepuasan atas pelayanan penerbitan SPB di PP Untia dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan SPB di PP Untia

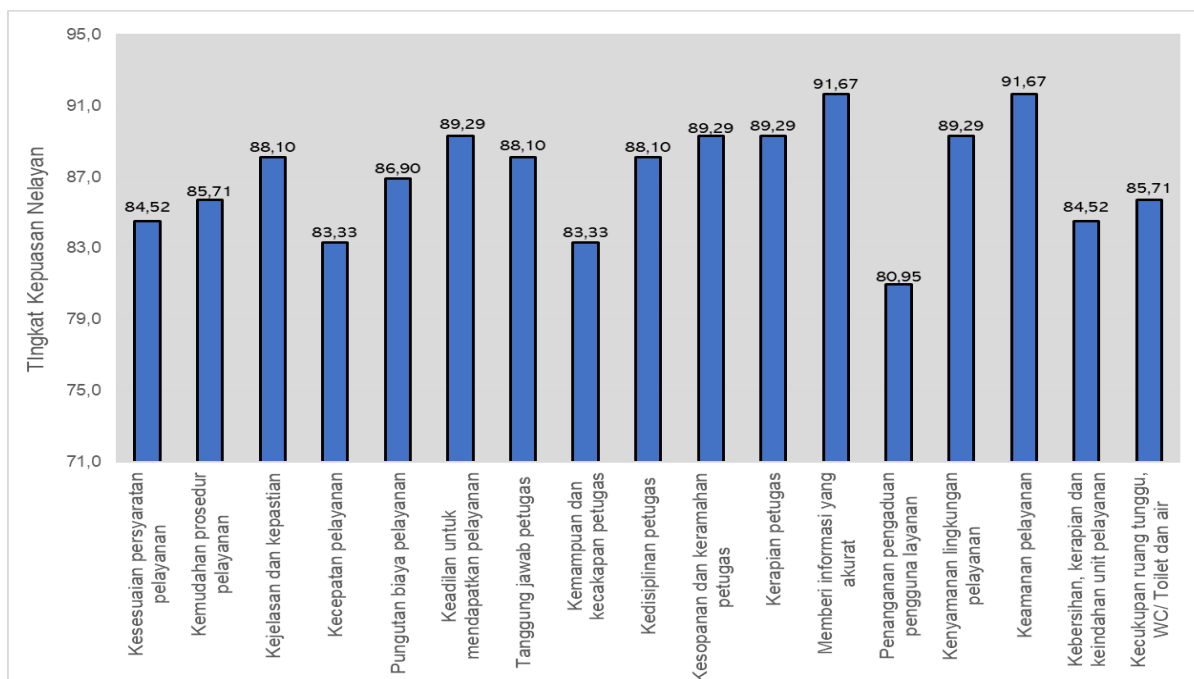
No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,38	B	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,43	B	Baik

3	Kejelasan dan kepastian	3,52	B	Baik
4	Kecepatan pelayanan	3,33	B	Baik
5	Pungutan biaya pelayanan	3,48	B	Baik
6	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,57	A	Sangat Baik
7	Tanggung jawab petugas	3,52	B	Baik
8	Kemampuan dan kecakapan petugas	3,33	B	Baik
9	Kedisiplinan petugas	3,52	B	Baik
10	Kesopanan dan keramahan petugas	3,57	A	Sangat Baik
11	Kerapian petugas	3,57	A	Sangat Baik
12	Memberi informasi yang akurat	3,67	A	Sangat Baik
13	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,24	B	Baik
14	Kenyamanan lingkungan pelayanan	3,57	A	Sangat Baik
15	Keamanan pelayanan	3,67	A	Sangat Baik
16	Kebersihan, kerapian dan keindahan unit pelayanan	3,38	B	Baik
17	Kecukupan ruang tunggu, WC/ Toilet dan air	3,43	B	Baik
Nilai Rata-rata Tertimbang		3,48		
Indeks Kepuasan Nelayan		87,05		
Kinerja Unit Pelayanan		Baik		
Mutu Pelayanan		B		

Berdasarkan perhitungan menggunakan persamaan 1 dan 2, maka diperoleh nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan SPB di PP Untia sebesar 87,05, masuk dalam kategori kinerja "Baik" dengan mutu pelayanan B. Hasil perhitungan tingkat kepuasan per-unsur pelayanan dapat dilihat pada gambar 1.

Terdapat tiga unsur yang dengan tingkat kepuasan terendah yakni (1) penanganan pengaduan pelanggan, (2) kemampuan dan kecakapan petugas, (3) kecepatan pelayanan, PP Untia belum ditetapkan sistem dan prosedur penanganan pengaduan pelanggan, belum tersedia kotak saran maupun pengaduan pelanggan melalui elektronik. Petugas di unit pelayanan PP Untia berjumlah tiga orang, yang melayani Nelayan tidak hanya pelayanan penerbitan SPB, tapi juga pelayanan yang lain diantaranya Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal (STBL Kedatangan Kapal),

Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan Kapal (STBL Keberangkatan Kapal), Pelayanan Logbook Penangkapan Ikan, dan Surat Rekomendasi BBM Subsidi.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Nelayan Per-Unsur Pelayanan pada Penerbitan SPB di PP Untia

Selain jumlah petugas pelayanan, hal yang penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan adalah pengetahuan dan keterampilan petugas. Petugas pelayanan harus memahami sistem operasional prosedur (SOP) penerbitan SPB, mampu menjelaskan kepada Nelayan persyaratan dan tahapan pelayanan dengan jelas dan rinci. Kecakapan petugas pelayanan dapat mempercepat waktu pelayanan.

PP Untia perlu melakukan upaya-upaya pengembangan dan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dalam rangka meningkatkan kepuasan Nelayan terhadap pelayanan penerbitan SPB dalam bentuk rencana tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi. Maka dirumuskan rencana tindak lanjut sebagai berikut: (1) membuat sistem pengaduan pelanggan seperti kotak pengaduan yang ditempatkan pada unit pelayanan dan jalur pengaduan secara elektronik melalui website institusi; (2) meningkatkan kemampuan dan kecakapan petugas pelayanan penerbitan SPB melalui sosialisasi, bimbingan teknis dan pelatihan; (3) membentuk unit pelayanan terpadu; (4) sosialisasi Permen KP No. 3 Tahun 2013 tentang Kesyahbandaran dan SOP Penerbitan SPB kepada nelayan, agen kapal perikanan, pemilik kapal dan pihak terkait lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Nelayan terhadap pelayanan SPB di PP Untia masuk dalam kategori kinerja “Baik” dengan mutu pelayanan “B”. Namun masih terdapat tiga unsur dengan nilai rendah yakni (1) penanganan pengaduan pelanggan, (2) kemampuan dan kecakapan petugas, (3) kecepatan pelayanan. Maka dilakukan tindak lanjut untuk meningkatkan

kepuasan terhadap ketiga unsur tersebut diantaranya (1) membuat sistem pengaduan pelanggan seperti kotak pengaduan yang ditempatkan pada unit pelayanan dan jalur pengaduan secara elektronik melalui website institusi; (2) meningkatkan kemampuan dan kecakapan petugas pelayanan penerbitan SPB melalui sosialisasi, bimbingan teknis dan pelatihan; (3) membentuk unit pelayanan terpadu; (4) sosialisasi Permen KP No. 3 Tahun 2013 tentang Kesyahbandaran dan SOP Penerbitan SPB kepada nelayan, agen kapal perikanan, pemilik kapal dan pihak terkait lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan, Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Bapak/ Ibu Dosen dan rekan-rekan sejawat di Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan yang telah memberi dukungan dan bantuannya sehingga penelitian ini dapat di selesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

KKP. (2013). *Peraturan Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 3/PERMEN-KP/2013 tentang Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan*. Indonesia.

Lubis, E. (2012). *Pelabuhan Perikanan*. Bogor: IPB Press.

MENPAN RB. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Indonesia.

Murdiyanto, B. (2002). *Pelabuhan Perikanan*. Bogor: Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor.

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.