

**Prosiding Seminar Nasional dalam Rangka Dies Natalis Ke-35
Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan.
“Smart Agriculture in Providing Food to Prevent Stunting”
Pangkep, 11 Oktober 2023**

Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar Di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi

Analysis Of The Level Of Fisherman's Satisfaction With The Issuance Service Of Sailing Approval At The Prigi Nusantara Fishery Port

Hendrik¹, Syamsul Marlin Amir², Shidik Burhani², Syamsul Hadi³

¹ Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan, Teknologi Kemaritiman
Politeknik Pertanian Negeri Pangkep

² Dosen pada Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan, Teknologi Kemaritiman, Politeknik Pertanian Negeri
Pangkep

Korespondensi : hendrik.psp4@gmail.com

Abstrak

Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan yang diberikan cenderung untuk kembali menggunakan jasa pelayanan pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Dengan adanya penelitian ini, pihak pelabuhan dapat menggunakan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan penerbitan penerbitan berlayar di PPN Prigi. Penelitian dilakukan di PPN Prigi pada tanggal 03 Oktober hingga 03 Desember 2022. Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan persetujuan berlayar di PPN Prigi; (2) menganalisis atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan persetujuan berlayar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Pengolahan data menggunakan metode analisis *Costumer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode CSI, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan Persetujuan Berlayar di PPN Prigi masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan persentase kepuasan sebesar 89,60 %. Agar kedepannya indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan terus menerus mengalami peningkatan (*continual improvement*), maka pihak pelabuhan melakukan sosialisasi SOP penerbitan Persetujuan Berlayar kepada nelayan, agen kapal, pemilik kapal, dan pihak-pihak terkait. Adapun atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yakni: (1) petugas pelayanan memahami kebutuhan nelayan; (2) kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap dan ditata dengan baik.

Kata-kata kunci: PPN Prigi, Persetujuan Berlayar, Tingkat Kepuasan, *Costumer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

Abstract

Consumers who are satisfied with the products and services provided tend to return to using services when the same need reappears in the future. That with this research, the port can use it as information material in improving the performance of sailing issuance services at Prigi PPN. The research was conducted at Prigi PPN on 03 October to 03 December 2022. This study aimed (1) to determine the level of satisfaction of fishermen with the service for issuing sailing approvals at Prigi PPN (2) to analyze service attributes that need to be improved in sailing approval services. This type of research was a quantitative research with a survey method. Data processing employed the analysis method of Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Based on the analysis carried out using the CSI method, it can be concluded that the satisfaction level of fishermen towards the service for issuing Sailing Permits at Prigi PPN was in the "Very Good" category with a satisfaction percentage of 89.60%. So that in the future, the fisherman's satisfaction index for services will continue to increase (*continual improvement*), the port side will socialize the SOP for issuing Sailing Approval to fishermen, ship agents, ship owners and related parties. The service attributes that need to be improved were (1) Service officers understand the needs of fishermen, (2) Service offices have complete and well-organized facilities.

Key words: *Prigi fishing port, Sailing Approval, Satisfaction Level, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Kesyahbandaran di pelabuhan perikanan adalah pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan untuk menjamin keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa Syahbandar di pelabuhan perikanan adalah pejabat pemerintah yang ditempatkan secara khusus di pelabuhan perikanan untuk pengurusan administratif dan menjalankan fungsi menjaga keselamatan pelayaran (PP RI, 2021).

Salah satu tugas dan wewenang syahbandar di pelabuhan perikanan yaitu menerbitkan dokumen persetujuan berlayar. Persetujuan berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar di pelabuhan perikanan kepada setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan dan pelabuhan lain yang ditunjuk setelah kapal perikanan telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal, kelaiktangkapan, dan kelaiksimpanan.

Dokumen persetujuan berlayar sangat penting untuk diterbitkan hal ini berkaitan dengan adanya tanda bukti tidak ter*illegal fishing*nya hasil tangkapan yang didaratkan di pelabuhan serta memberi kepuasan kepada nelayan di PPN Prigi. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan yang diberikan cenderung untuk kembali menggunakan jasa pelayanan pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Dengan adanya penelitian ini, pihak pelabuhan dapat menggunakan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan penerbitan penerbitan berlayar di PPN Prigi. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap penerbitan persetujuan berlayar di PPN Prigi dan; (2) menganalisis atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan persetujuan berlayar.

BAHAN DAN METODE

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan dari bulan September hingga Desember 2022 di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi, Jawa Timur.

Instrumen Penelitian

Objek penelitian yang digunakan yaitu pegawai kesyahbandaran dan nelayan yang berada di PPN Prigi. Sedangkan instrumen yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu daftar pertanyaan dalam bentuk kuisisioner, alat tulis, dan *handphone*.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei dengan pengukuran menggunakan skala likert. Menurut Ramdhani (2018), skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. 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 jenis data yang dikumpulkan langsung dari sumber data atau dengan melalui survei dan hasil kuisisioner yang dibagikan kepada responden sebagai sampel. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah ada tersedia seperti data dari instansi atau perusahaan, studi literatur dan sumber lainnya. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik Sensus. Sensus adalah pengumpulan data dengan mengambil seluruh objek yang menjadi anggota populasi sebagai bahan kajian atau pengamatan. Teknik ini dianggap tepat dalam mengambil

sampel untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan penerbitan persetujuan berlayar di PPN Prigi.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan objek atau subjek yang menjadi sumber penelitian dan memenuhi persyaratan populasi penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak 25 armada kapal yang aktif melakukan pengurusan persetujuan berlayar di PPN Prigi. Sedangkan Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Dalam pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar mewakili dan menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 25 responden, jumlah ini berdasarkan jumlah kapal yang aktif melakukan pengurusan dokumen persetujuan berlayar yang berada di PPN Prigi.

Teknik Analisis Data

Data yang telah didapat harus dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu, jika data dinyatakan valid dan reliabel maka bisa dilakukan uji berikutnya. Menurut Arikunto (2005), dalam Riduwan (2018), menjelaskan validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Lebih lanjut dijelaskan oleh Riduwan (2018), setelah data didapat dan ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dengan rumus *Perason Product Moment* disimbolkan dengan “r” dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

Dengan:

r : Koefisien Korelasi Perason

n : Jumlah sampel

X: Variabel tertentu

Y: Tolak skor variabel

Jika hasil dari nilai “r” telah didapat, selanjutnya dibandingkan rtabel dengan taraf signifikansi 0,05. Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Reliabilitas menurut Silaen dan Widiyono, (2013) menyangkut ketepatan atau persisi suatu pengukuran atau alat pengukuran. Reliabilitas instrument diukur dengan menggunakan Croanbach Alpha, dengan rumus:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{Vi}{Vt} \right] \dots\dots\dots(2)$$

r : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya item/butir pertanyaan

Vi : Varians item ke-i

Vt : Varians total

Hipotesa yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah :

Ho : Pertanyaan tidak menghasilkan pengukuran yang konsisten

Ha : Pertanyaan menghasilkan pengukuran yang konsisten

Dimana :

- (a) Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan.
- (b) Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan.
- (c) Jika nilai *Croanbach Alpha* > 0.60 disebut reliable.

Menurut Rangkuti (2006), Cara mengetahui atribut kualitas pelayanan dilakukan metode pengembangan dimensi kualitas jasa, kriteria pada dasarnya dengan beberapa jenis pelayanan yang memberikan kepuasan para pelanggan adalah *Responsiveness* (Ketangkapan), *Reliability* (Keandalan), *Empathy* (Empati), *Assurance* (Kepastian), dan *Tangible* (Bukti Langsung). Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan penerbitan surat persetujuan maka perlu dilakukan analisa data. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Pada perhitungan CSI terdapat lima langkah perhitungan antara lain adalah (Aritonang, 2005 dikutip oleh Wibowo dan Ardhi, 2018):

- (a) *Mean Importance Score* (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut, dapat dihitung dengan rumus:

$$MIS = \frac{\text{Jumlah nilai kepentingan}}{n} \dots\dots\dots(3)$$

- (b) *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata kinerja setiap atribut, dapat dihitung dengan rumus:

$$MSS = \frac{\text{Jumlah nilai kinerja}}{n} \dots\dots\dots(4)$$

- (c) Menghitung *Weight Factors* (WF). Nilai ini berasal dari MIS dibagi dengan keseluruhan atribut MIS, Dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$WF = \frac{\text{Nilai MIS}}{\text{Total MIS}} \times 100\% \dots\dots\dots(5)$$

- (d) *Weight Score* (WS). Nilai ini diketahui dari perkalian antara WF setiap atribut dengan MSS.

$$WS = WF \times M \dots\dots\dots(6)$$

- (e) *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\text{Total WS}}{5} \times 100\% \dots\dots\dots(7)$$

Untuk mengetahui posisi masing - masing atribut menggunakan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah nilai rata - rata dari masing - masing atribut dengan formulasi sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots(8)$$

Dimana:
 \bar{X} = Skor rata - rata kinerja
 \bar{Y} = Skor rata - rata kepentingan
 n = Jumlah Responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar

Metode Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Tahapan perhitungan CSI dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel. Dengan mengambil nilai rata-rata dari persepsi nelayan terhadap kinerja dan kepentingan dari jasa yang diberikan. Kemudian dilakukan perhitungan Weight Factors (WF) dan Weight Score (WS). Setelah didapat nilai WS selanjutnya dilakukan perhitungan CSI menggunakan persamaan rumus 7. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Analisis Customer Satisfaction Index

Variabel	Kode Atribut	Atribut Pertanyaan	MSS	MIS	WF	WS
Kehandalan	A1	Pelayanan yang diberikan ramah dan siap menolong	4,60	4,92	4,99	22,95
	A2	Pelayanan jam kerja tepat waktu	4,40	4,92	4,99	21,96
	A3	Petugas pelayanan tidak membedakan nelayan yang dilayani	4,68	4,92	4,99	23,35
Tanggap	A4	Pelayanan yang dilakukan cepat dan tepat	4,24	4,92	4,99	21,16
	B1	Ketanggapan petugas pelayanan dalam menghadapi masalah	4,36	4,92	4,99	21,76
	B2	Ketanggapan petugas pelayanan dalam menghadapi keluhan	4,36	4,92	4,99	21,76
	B3	Kecepatan petugas pelayanan dalam merespon nelayan	4,32	4,92	4,99	21,56
Kepastian	B4	Informasi yang di berikan petugas pelayanan mudah dipahami	4,16	4,92	4,99	20,76
	C1	Bagaimana kepercayaan petugas pelayanan kepada nelayan	4,68	4,92	4,99	23,35
	C2	Petugas pelayanan mampu menjawab pertanyaan	4,68	4,96	5,03	23,54
	C3	Pengetahuan dan kecakapan petugas pelayanan	4,64	4,96	5,03	23,34
Empati	C4	Komunikasi petugas pelayanan dan nelayan efektif	4,28	4,92	4,99	21,36
	D1	Petugas pelayanan memahami kebutuhan nelayan	4,48	4,96	5,03	22,54
	D2	Petugas pelayanan memberikan perhatian yang baik kepada nelayan	4,6	4,96	5,03	23,14
	D3	Petugas pelayanan mengutamakan kepentingan bersama	4,52	4,92	4,99	22,55
Fasilitas	D4	Petugas pelayanan bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan nelayan	4,72	4,96	5,03	23,74
	E1	Petugas pelayanan rapi dan profesional serta memakai tanda pengenal	4,80	4,88	4,95	23,76
	E2	Fasilitas pelayanan masih dalam kondisi yang baik dan layak pakai	4,36	4,92	4,99	21,76
	E3	Bagaimana kebersihan lingkungan pelayanan	4,36	4,92	4,99	21,76
	E4	Kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap dan di tata dengan baik	4,36	4,96	5,03	21,93
Total			89,60	98,60		
			Weight Total			448,01
			Nilai CSI			89,60 %

Sumber : Data primer setelah diolah, 2023

Setelah dilakukan analisis perhitungan CSI, diketahui bahwa nilai CSI yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu 89,60%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nahkoda, pemilik maupun agen kapal terhadap pelayanan penerbitan Persetujuan Berlayar di PPN Prigi dapat dikatakan Sangat Baik (81-100%). Seluruh atribut pertanyaan masih berada dibawah harapan dari nelayan yang ada di PPN Prigi. Tingkat kepuasan ini jika dibandingkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

yang dilakukan oleh pihak pelabuhan tidak memiliki perbedaan nilai yang signifikan. Dimana nilai IKM pada pelayanan penerbitan persetujuan berlayar sebesar 88,42% .

Tingkat kepuasan dengan WS tertinggi berada pada atribut pelayanan (E1) Petugas pelayanan rapi dan profesional serta memakai tanda pengenal. Keprofesionalan dan kerapian petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan jasa penerbitan persetujuan di PPN Prigi. Hal ini menunjukkan kerapian dan keprofesionalan seorang petugas pelayanan sangat dibutuhkan ketika memberikan pelayanan ke penerima jasa.

Sementara WS terendah berada pada atribut pelayanan (B4) Informasi yang di berikan petugas pelayanan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang menangani penerbitan persetujuan berlayar dalam memberikan informasi masih sulit untuk dicerna nelayan. Hal ini bisa terjadi karna petugas menggunakan Bahasa yang sangat formal, sedangkan nelayan mayoritas menggunakan bahasa daerah untuk berinteraksi sehari-hari.

Tingkat kepuasan ini mendekati tingkat pelayanan yang sangat sempurna. Agar kedepannya indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan terus menerus mengalami peningkatan (continual improvement), maka pihak pelabuhan sebaiknya melakukan sosialisasi standar operasional prosedur penerbitan persetujuan berlayar kepada nelayan, agen kapal, pemilik kapal dan pihak-pihak terkait. Pihak pelabuhan juga harus mendorong seluruh nelayan untuk melakukan pengurusan Persetujuan Berlayar ketika akan melakukan penangkapan di laut.

Pihak pelabuhan perlu melakukan pelatihan kepada pegawai yang dipercayakan mengoperasikan dan melakukan penerbitan persetujuan berlayar, agar kedepannya keluhan nelayan terhadap lamanya proses penerbitan ini bisa teratasi. Serta memperbaiki atribut pelayanan lainnya yang berada di PPN Prigi.

Atribut Peleayanan yang Perlu Ditingkatkan

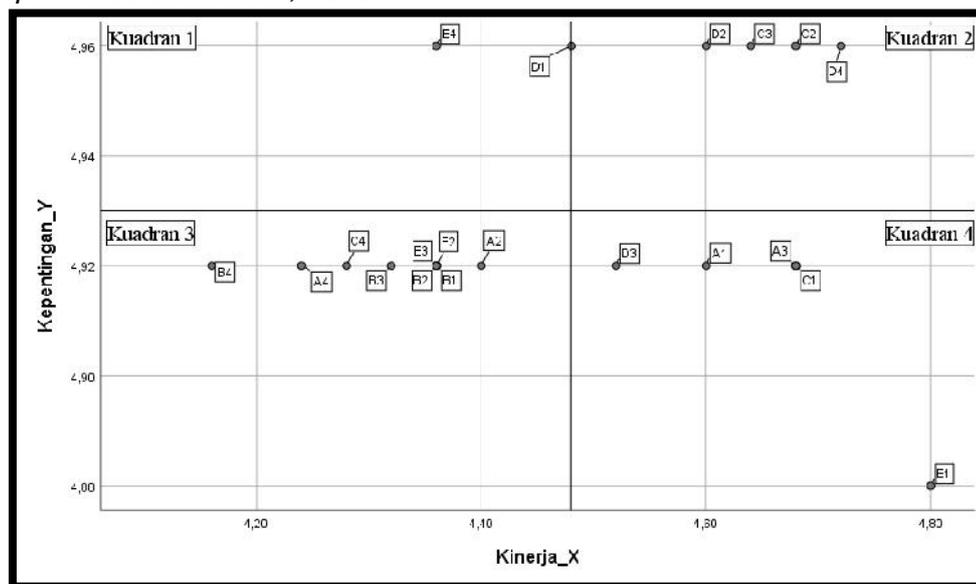
Metode analisis ini dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel dan Aplikasi SPSS 26. Penggunaan microsoft excel bertujuan untuk melakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan. Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengetahui atribut pelayan apa saja yang perlu ditingkatkan dan yang perlu dipertahankan. Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut menggunakan perhitungan IPA adalah nilai rata-rata dari masing-masing atribut dengan persamaan rumus 8. Sedangkan penggunaan aplikasi SPSS 26 untuk membuat diagram kartesius dari hasil perhitungan IPA.

Tabel 2. Analisis *Importance Performance Analysis*

Variabel	Kode Atribut	Atribut Pertanyaan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Kesesuaian
Kehandalaan	A1	Pelayanan yang diberikan ramah dan siap menolong	4,60	4,92	93,50
	A2	Pelayanan jam kerja tepat waktu	4,40	4,92	89,43
	A3	Petugas pelayanan tidak membedakan nelayan yang dilayani	4,68	4,92	95,12
	A4	Pelayanan yang dilakukan cepat dan tepat	4,24	4,92	86,18
Tanggap	B1	Ketanggapan petugas pelayanan dalam menghadapi masalah	4,36	4,92	88,62
	B2	Ketanggapan petugas pelayanan dalam menghadapi keluhan	4,36	4,92	88,62
	B3	Kecepatan petugas pelayanan dalam merespon nelayan	4,32	4,92	87,80
	B4	Informasi yang di berikan petugas pelayanan mudah dipahami	4,16	4,92	84,55
Kepastian	C1	Bagaimana kepercayaan petugas pelayanan kepada nelayan	4,68	4,92	95,12

	C2	Petugas pelayanan mampu menjawab pertanyaan	4,68	4,96	94,35
	C3	Pengetahuan dan kecakapan petugas pelayanan	4,64	4,96	93,55
	C4	Komunikasi petugas pelayanan dan nelayan efektif	4,28	4,92	86,99
Empati	D1	Petugas pelayanan memahami kebutuhan nelayan	4,48	4,96	90,32
	D2	Petugas pelayanan memberikan perhatian yang baik kepada nelayan	4,6	4,96	92,74
	D3	Petugas pelayanan mengutamakan kepentingan bersama	4,52	4,92	91,87
	D4	Petugas pelayanan bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan nelayan	4,72	4,96	95,16
Fasilitas	E1	Petugas pelayanan rapi dan profesional serta memakai tanda pengenal	4,80	4,88	98,36
	E2	Fasilitas pelayanan masih dalam kondisi yang baik dan layak pakai	4,36	4,92	88,62
	E3	Bagaimana kebersihan lingkungan pelayanan	4,36	4,92	88,62
	E4	Kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap dan di tata dengan baik	4,36	4,96	87,90
Rata-rata			4,48	4,93	90,87

Sumber : Data primer setelah diolah, 2023



Gambar 1. Diagram kartesius (*Data primer setelah diolah, 2023*)

Berdasarkan gambar 4.3 di atas dapat dijabarkan berdasarkan tingkat kesesuaian nilai terendah - tertinggi sehingga memudahkan dalam prioritas pengembangan atribut pelayanan.

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Pada kuadran 1 terdapat dua atribut pelayanan, yaitu :

- (a) Kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap dan ditata dengan baik (E4)
- (b) Petugas pelayanan memahami kebutuhan nelayan (D1)

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap penting atau diharapkan responden akan tetapi kinerja petugas pelayanan dinilai belum memuaskan. Hal ini bisa terjadi karena petugas pelayanan masih belum memprioritaskan kedua hal yang terdapat pada kuadran ini. Sehingga pihak pelabuhan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

Kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap dan ditata dengan baik (E4). Ruang pelayanan yang kurang tertata dengan baik menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki oleh pihak

pelabuhan. Meja petugas pelayanan sangat tinggi dan mengharuskan nelayan berdiri selama menerima pelayanan. Pihak pelabuhan sebaiknya menggunakan meja yang memungkinkan nelayan dan petugas pelayanan duduk selama pelayanan diberikan, agar nelayan lebih nyaman menerima pelayanan.

Petugas pelayanan memahami kebutuhan nelayan (D1). Petugas pelayanan yang kurang memahami apa yang dibutuhkan nelayan menjadi atribut pelayanan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak pelabuhan. Salah satu keluhan nelayan yaitu, nelayan yang ingin diterbitkan persetujuan berlayarnya lebih cepat namun petugas belum memenuhi kebutuhan tersebut. Nelayan juga membutuhkan pelayanan yang dapat diakses tanpa harus kepelabuhan terlebih dahulu.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terdapat pada pelayanan ini antara lain:

- (a) Petugas pelayanan bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan nelayan (D4)
- (b) Petugas pelayanan mampu menjawab pertanyaan (C2)
- (c) Pengetahuan dan kecakapan petugas pelayanan (C3)
- (d) Petugas pelayanan memberikan perhatian yang baik kepada nelayan (D2)

Pada kuadran ini atribut pelayanan dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan responden, sehingga pelabuhan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Atribut pada kuadran ini dapat dikatakan sebagai atribut pelayanan yang dapat diunggulkan di PPN Prigi.

Oleh karena itu, petugas harus tetap mempertahankan keamanan dan kenyamanan nelayan dalam memberikan pelayanan, agar nelayan merasa aman terhadap dokumen kapal yang diserahkan kepetugas pelayanan. Selain itu kecakapan dan kemampuan petugas dalam menjawab setiap pertanyaan dari nelayan juga harus dipertahankan, nelayan akan merasa sangat puas ketika dilayani oleh petugas yang mempunyai kecakapan dibidang penerbitan persetujuan berlayar dan memahami sepenuhnya terhadap penerbitan persetujuan berlayar.

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Atribut pelayanan mendominasi pada kuadran ini, atribut yang berada pada kuadran ini antara lain:

- (a) Pelayanan jam kerja tepat waktu (A2)
- (b) Ketanggapan petugas pelayanan dalam menghadapi masalah (B1)
- (c) Ketanggapan petugas pelayanan dalam menghadapi keluhan (B2)
- (d) Fasilitas pelayanan masih dalam kondisi yang baik dan layak pakai (E2)
- (e) Bagaimana kebersihan lingkungan pelayanan (E3)
- (f) Kecepatan petugas pelayanan dalam merespon nelayan (B3)
- (g) Komunikasi petugas pelayanan dan nelayan efektif (C4)
- (h) Pelayanan yang dilakukan cepat dan tepat (A4)
- (i) Informasi yang di berikan petugas pelayanan mudah dipahami (B4)

Pada kuadran ini atribut pelayanan dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh responden sehingga pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Tetapi atribut pada pelayanan ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh pihak pelabuhan terutama pada variabel ketanggapan.

Seluruh atribut yang berada variabel ketanggapan berada pada kuadran ini. Hal ini menunjukkan ketanggapan petugas dalam melayani nelayan dalam penerbitan persetujuan berlayar belum sepenuhnya memuaskan. Pihak pelabuhan khususnya dibidang kesyahbandaran sebaiknya memperbaiki ketanggapan setiap petugas ketika melakukan pelayanan. Walaupun nelayan tidak

begitu memprioritaskan hal ini pihak pelabuhan harus tetap melakukan peningkatan pelayanan pada variabel ketanggapan.

Selain variabel ketanggapan, terdapat juga beberapa atribut pelayanan lain yang berada pada kuadran ini. Seperti, Pelayanan jam kerja tepat waktu (A2), Fasilitas pelayanan masih dalam kondisi yang baik dan layak pakai (E2), Bagaimana kebersihan lingkungan pelayanan (E3), Komunikasi petugas pelayanan dan nelayan efektif (C4), Pelayanan yang dilakukan cepat dan tepat (A4). Seluruh atribut ini bisa berada di kuadran 3 disebabkan karena nilai dari MSS dan MIS setiap atribut berada dibawah sumbu X dan Y. Meskipun dikatakan prioritas rendah, namun setiap atribut pada kuadran ini harus ditingkatkan dan diperbaiki agar nelayan atau penerima jasa dapat lebih puas dalam menerima pelayanan di kantor pelayanan PPN Prigi.

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Atribut yang terdapat pada pelayanan ini antara lain:

- (a) Petugas pelayanan mengutamakan kepentingan bersama (D3)
- (b) Pelayanan yang diberikan ramah dan siap menolong (A1)
- (c) Bagaimana kepercayaan petugas pelayanan kepada nelayan (C1)
- (d) Petugas pelayanan tidak membedakan nelayan yang dilayani (A3)
- (e) Petugas pelayanan rapi dan profesional serta memakai tanda pengenal (E1)

Pada kuadran ini kinerja petugas pelayanan sudah memuaskan namun tidak terlalu diharapkan oleh penerima jasa pelayanan. Pihak pelabuhan sebaiknya mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi, seperti yang terdapat pada kuadran 1. Setiap atribut pada kuadran ini telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh nelayan. Meskipun demikian pihak pelabuhan harus memperhatikan setiap atribut yang terdapat pada kuadran ini agar tetap dipertahankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari teknik analisis data yang dilakukan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan persetujuan berlayar di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi masuk dalam kategori "Sangat Baik" dengan persentase kepuasan sebesar 89,60 %.
2. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yakni: (1) petugas pelayanan harus memahami kebutuhan nelayan yang melakukan pengurusan penerbitan persetujuan berlayar; (2) kantor pelayanan dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan ditata dengan baik. Dari atribut tersebut pihak pelabuhan khususnya di sub bidang kesyahbandaran yang melayani penerbitan persetujuan berlayar untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkep, Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi, Dosen-dosen Jurusan Teknologi Kemaritiman yang telah memberi dukungan dan bantuannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [PP RI]. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan. Presiden Republik Indonesia, Jakarta.
- [PPN]. Pelabuhan Perikanan Nusantara. (2020). *Laporan Statistik Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi*. PPN Prigi. Trenggalek

- [PPN]. Pelabuhan Perikanan Nusantara. (2022). *Profil Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi 2022*. PPN Prigi. Trenggalek.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Cetakan 3*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Riduwan. 2018. *Cara Mudah Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir, Cetakan 1*. Alfabeta, Bandung.
- Silaen, S. dan W. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, In Media*, Jakarta.
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket SK. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Dan Informasi*. 7(1).