

**Prosiding Seminar Nasional dalam Rangka Dies Natalis Ke-36
Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan.
“Transformation of Research and Innovation Oriented Toward Future Techno-Agro-
Maritime Practices”
Makassar, 15 Oktober 2024**

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi

Analysis of the Level of Service User Satisfaction with the Certificate of Proof of Report (STBL) of Fishing Vessel Arrival at Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi

Sri Rahayu Amelia Akib¹, Syamsul Marlin Amir^{2*}, Shidik Burhani²

¹Mahasiswa Prodi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan, Jurusan Teknologi Kemaritiman, dan Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan

²Pengajar Prodi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan, Jurusan Teknologi Kemaritiman, dan Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan

*Korespondensi: sriahayuameliaakibppp5@gmail.com

Abstrak

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi adalah pelabuhan yang termasuk pelabuhan perikanan tipe B yang mempunyai tugas memberikan pelayanan di pelabuhan perikanan. Syahbandar di pelabuhan perikanan adalah pejabat pemerintah yang ditempatkan secara khusus di pelabuhan perikanan untuk pengurusan administratif dan menjalankan fungsi menjaga keselamatan pelayaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap surat tanda bukti laporan (STBL) kedatangan kapal perikanan di PPN Prigi dan menganalisis atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya dalam rangka meningkatkan pelayanan STBL kedatangan kapal di PPN Prigi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan jasa STBL kedatangan kapal yaitu agen, pemilik kapal, dan nakhoda dengan jumlah armada 611 kapal dan sampel sebanyak 86 responden dihitung dengan metode slovin. Pengambilan sampel menggunakan metode Insidental sampling dan dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Data primer dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner dan observasi. Data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan, SOP dan data STBL kedatangan kapal. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap STBL kedatangan kapal adalah 84,68% (sangat puas). Atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah 1) lamanya waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan ditetapkan dan 2) kesediaan petugas pelayanan untuk menerima keluhan pengguna jasa. Kesimpulannya, meskipun tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap STBL kedatangan kapal di PPN Prigi secara keseluruhan tinggi, masih ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan lebih, terutama terkait dengan kecepatan pelayanan dan kesediaan petugas dalam menerima keluhan.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Tingkat Kepuasan, PPN Prigi*

Abstract

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) is a type B fishing port with on-site services. The Harbour Master is a government official assigned to the fishing port to oversee administrative operations and ensure maritime safety. The purpose of this study is to assess the level of service user satisfaction with the STBL service of arrival of fishing vessels at PPN Prigi and to identify the characteristics that need to be developed of the STBL service of arrival of fishing vessels at PPN Prigi. The population in this study were customers of STBL ship arrival services, including agents, ship owners, and skippers, with a fleet of 611 ships and a sample of 86 respondents determined using the slovin method. Incidental sampling was used to collect data, which was then evaluated using the Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Primary data was gathered by distributing questionnaires and conducting observations. Secondary data was collected through a literature review, SOPs, and ship arrival STBL data. The study's findings indicate that the level of

service customer satisfaction with STBL ship arrival is 84,68% (very satisfied). The following attributes require improvement: 1) the length of service time guaranteed by the service officer, and 2) the willingness of service officers to take service user complaints. In conclusion, although the overall level of service user satisfaction with the STBL service of arrival of fishing vessels at PPN Prigi is high, there are still several attributes that need more attention, especially related to the speed of service and the willingness of officers to accept complaints.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Satisfaction Level, PPN Prigi*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2021, Pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang digunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh, dan/atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan (PP-RI, 2021).

Salah satu tatanan kepelabuhanan perikanan ialah fungsi pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan terdiri atas fungsi pemerintahan dan fungsi perusahaan. Sebagai fungsi pemerintahan pelabuhan perikanan melakukan pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan di pelabuhan perikanan seperti pelayanan pembinaan mutu dan pengelolaan hasil perikanan serta pelaksanaan kesyahbandaran. Sedangkan fungsi perusahaan pelabuhan perikanan melaksanakan perusahaan berupa penyediaan dan/atau penyediaan jasa kapal perikanan dan jasa terkait di pelabuhan perikanan seperti pelayanan tambat labuh dan kapal perikanan, pelayanan bongkar muat ikan, serta pemasaran dan distribusi ikan.

Surat tanda bukti lapor (STBL) kedatangan kapal perikanan merupakan dokumen yang wajib dimiliki kapal perikanan yang akan datang ke area pelabuhan. Dalam peraturan Direktur Jendral Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Nomor 12/PER-DJPSPDKP/2017 tentang petunjuk Teknis pengawasan kapal perikanan (2017) dikatakan bahwa "setiap kapal perikanan yang memasuki pelabuhan wajib melaporkan kedatangannya kepada pengawas perikanan setempat dengan menunjukkan dokumen yang ada di atas kapal" (DJPSPDKP, 2017). Pengadaan STBL kedatangan kapal perikanan yaitu sebagai bukti pemberian izin oleh pihak pelabuhan kepada setiap kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan aktivitas tertentu di dalam pelabuhan.

Terdapat 878 armada penangkapan ikan di PPN Prigi berdasarkan data berdasarkan profil PPN Prigi tahun 2021 (PPN Prigi, 2021). Hal ini menjadi pertanyaan dengan jumlah kapal yang banyak apakah pelayanan STBL Kedatangan Kapal sudah berjalan dengan baik atau perlu meningkatkan pelayanan untuk menciptakan pelayanan STBL Kedatangan Kapal perikanan yang lebih baik agar pengguna jasa merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Kepuasan pelanggan adalah indikator atau alat ukur untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Saat ini setiap organisasi atau instansi layanan publik harus menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dengan memfokuskan ke arah *customer oriented*. Semua organisasi atau instansi layanan publik harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan atau pengguna dengan memberikan pelayanan yang semakin baik dan pada saat

bersamaan, perusahaan perlu pula untuk memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas (Nurlinda, 2013).

Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa saja, tetapi juga mampu memberikan kepuasan bagi pengguna jasanya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) kedatangan kapal perikanan di PPN Prigi dan menganalisis atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya dalam rangka meningkatkan pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) kedatangan kapal perikanan di PPN Prigi. Dengan adanya penelitian ini, pihak pelabuhan dapat menggunakan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan STBL kedatangan kapal perikanan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Menurut Nan Lin dikutip dalam (Gulo, 2002), survei ialah metode pengumpulan data yang menggunakan instrumen untuk meminta tanggapan dari responden tentang sampel. Gulo (2002) menyatakan bahwa, pada dasarnya survei terdiri dari wawancara dan kuesioner yang dilakukan secara langsung dalam hal ini bertatap muka dengan responden, mengajukan pertanyaan, meminta tanggapan, dan melaporkan tanggapan yang didapatkan secara tertulis.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Agen, Pemilik Kapal, dan Nakhoda yang mengurus atau pernah mengurus dokumen STBL kedatangan kapal perikanan di PPN Prigi, dengan jumlah armada sebanyak 611 kapal. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *insidental sampling*. Didapatkan 86 minimal responden yang dihitung menggunakan metode *slovin*.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan tanpa perantara. Data primer diperoleh langsung dilokasi penelitian melalui penyebaran kuesioner dan observasi yang diolah dengan menggunakan Aplikasi SPSS 26 dan Excel. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Data sekunder pada penelitian yaitu data penerbitan STBL kedatangan kapal tahun 2023 dan SOP penerbitan STBL kedatangan kapal di PPN Prigi yang didapat dari pengelola PPN Prigi serta buku profil PPN Prigi. Data-data tersebut disusun, diolah, dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran mengenai masalah yang ada.

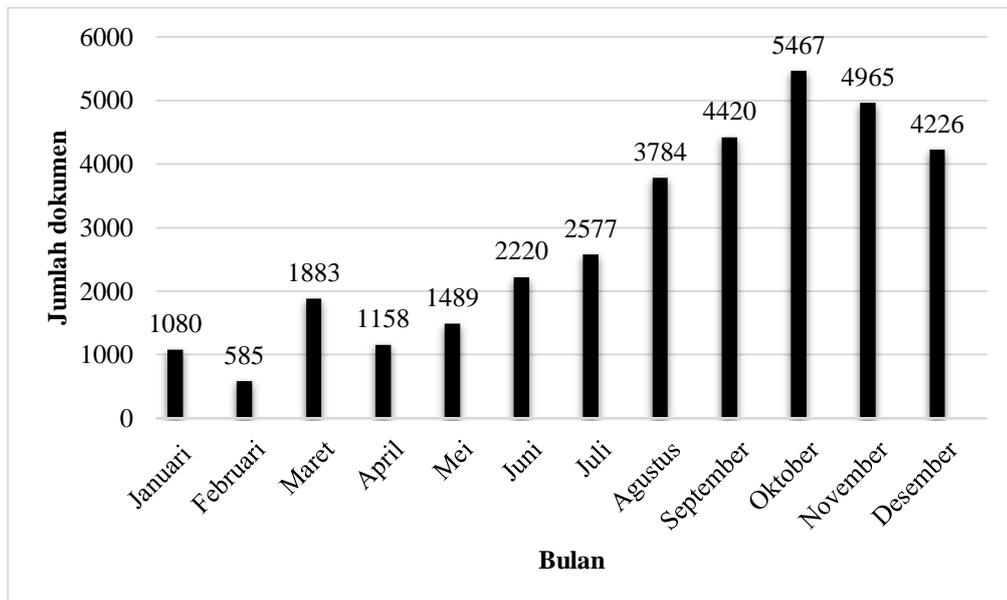
Instrumen dalam penelitian ini adalah alat yang digunakan untuk mengambil data di lapangan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian terdahulu yaitu Damis (2022) sehingga tidak dilakukan uji validitas dan reabilitas instrumen kuesioner. Analisis data dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal

Setiap kapal perikanan yang datang di pelabuhan diwajibkan untuk melakukan pelaporan kedatangan kapal perikanan. Hasil dari pelaporan kedatangan kapal perikanan adalah STBL kedatangan kapal perikanan. Hal ini dimaksudkan untuk memonitoring apakah kapal yang masuk di

pelabuhan telah memenuhi persyaratan dokumen. Adapun dokumen persyaratan penerbitan STBL kedatangan kapal di PPN Prigi yaitu SIPI/SIKPI, log book penangkapan ikan, Surat Laik Operasi (SLO), surat ukur/pas besar/kebangsaan kapal, sertifikat pengawakan kapal perikanan, sertifikat kelaikan kapal perikanan, buku kesehatan, Surat Persetujuan Berlayar (SPB) asal, buku pelaut, izin mempekerjakan tenaga asing, perjanjian kerja laut (PKL), dan sertifikat radio kapal.



Gambar 1. Jumlah Dokumen Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan kapal yang Diterbitkan pada Bulan Januari – Desember 2023 (Data primer setelah diolah, 2023)

Pada gambar 1 dapat diketahui bahwa total dokumen STBL kedatangan kapal yang diterbitkan pada tahun 2023 mulai dari bulan Januari s/d Desember sebanyak 33.854 dokumen. Jumlah kedatangan kapal tertinggi diterbitkan pada bulan Oktober sebanyak 5.467 dokumen dan jumlah penerbitan STBL Kedatangan Kapal terendah terjadi pada bulan Februari sebanyak 585 dokumen. Petugas menyatakan bahwa hal ini biasa terjadi karena pada bulan tersebut daerah penangkapan ikan mengalami cuaca buruk, sehingga nelayan tidak melakukan penangkapan ikan.

B. Tingkat Kepuasan Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal Perikanan

Menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan STBL kedatangan kapal perikanan diukur dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil pengukuran tersebut dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai *CSI* pada pelayanan STBL kedatangan kapal adalah 84,68%. Menurut Patimah, dkk (2016) nilai 84,68% berada pada indeks kepuasan 80% - 100%. Artinya, secara umum pengguna jasa sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan penerbitan STBL kedatangan di PPN Prigi. Dari Tabel 1 juga diketahui bahwa nilai *Weighted Factor (WF)* tertinggi adalah 5,12% yang berasal dari dimensi pelayanan *tangibel* (nyata) dengan nomor atribut A5, yaitu jam pelayanan yang cukup untuk mendapatkan pelayanan dan berasal dari dimensi pelayanan *empaty* (empati) dengan nomor atribut E4, yaitu kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa secara umum.

Tabel 1 Customer Satisfaction Index (CSI) Pelayanan STBL Kedatangan Kapal

No	No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		WF	WS
			Jumlah Nilai	MIS	Jumlah Nilai	MSS		
1	A1	Kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap	361	4.2	355	4.13	4.92	20.31
2	A2	Fasilitas pelayanan masih dalam kondisi yang layak pakai	359	4.17	350	4.07	4.88	19.88
3	A3	Keberadaan petugas pelayanan pada kantor pelayanan untuk memberikan pelayanan	363	4.22	363	4.22	4.94	20.86
4	A4	Petugas pelayanan memakai seragam atau tanda pengenal	370	4.30	367	4.27	5.04	21.50
5	A5	Jam pelayanan yang cukup untuk mendapatkan pelayanan	376	4.37	373	4.34	5.12	22.21
6	B5	Petugas pelayanan memberikan informasi yang akurat sebelum memberikan pelayanan	364	4.23	363	4.22	4.95	20.90
7	B6	Petugas pelayanan tidak membedakan setiap orang yang dilayani	369	4.29	372	4.33	5.02	21.75
8	C1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang sudah diterapkan	366	4.26	362	4.21	4.99	21.00
9	C2	Pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna jasa	370	4.30	370	4.30	5.04	21.65
10	C4	Lamanya waktu tunggu pengguna jasa sebelum menerima pelayanan	365	4.24	358	4.16	4.97	20.66
11	C5	Lamanya waktu tunggu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan	368	4.28	358	4.16	5.01	20.85
12	D2	Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan	365	4.24	362	4.21	4.97	20.90
13	D3	Proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan berjalan lancar	373	4.34	369	4.29	5.08	21.80
14	D4	Rasa aman yang dirasakan pengguna jasa dari bahaya, resiko dan keragu-raguan	370	4.30	369	4.29	5.04	21.60
15	E1	Pelayanan mudah diakses	359	4.17	357	4.15	4.88	20.27

16	E2	Kesediaan petugas pelayanan untuk membantu pengguna jasa	367	4.27	365	4.24	5.00	21.20
17	E3	Kesediaan petugas pelayanan untuk menerima keluhan pengguna jasa	368	4.28	363	4.22	5.01	21.15
18	E4	Kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan	376	4.37	373	4.34	5.12	22.21
19	E5	Kemampuan petugas pelayanan untuk mengetahui kebutuhan pengguna jasa	366	4.26	364	4.23	4.99	21.10
20	E6	Rasa aman pengguna jasa saat berada dalam lingkungan pelayanan	370	4.3	368	4.28	5.04	21.55
Total			7345	85.39	7281	84.66	100	
Weigted Total								423.38
CSI%								84.68

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Nilai CSI pada pelayanan STBL Kedatangan Kapal di PPN Prigi yaitu 84,68% tidak jauh berbeda dengan nilai CSI pelayanan penerbitan Persetujuan Berlayar di PPN Prigi yaitu 88,58% (Hendrik, 2023). Hal ini terjadi karena dokumen STBL Kedatangan Kapal menjadi persyaratan untuk pengurusan penerbitan Persetujuan Berlayar, dan petugas pelayanan STBL Kedatangan Kapal juga sebagai petugas penerbitan Persetujuan Berlayar.

C. Atribut yang Menjadi Prioritas dalam Meningkatkan Pelayanan Kedatangan Kapal

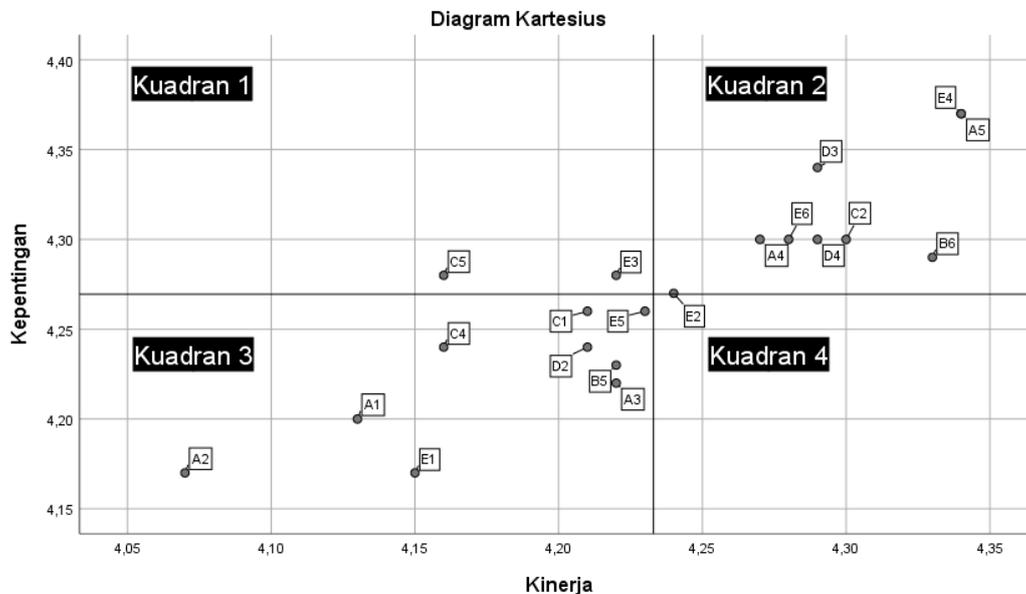
Penggunaan Analisis IPA akan menentukan perbandingan anatara nilai variabel kinerja (X) dengan nilai variabel kepentingan (Y). Pada Tabel 2, diketahui bahwa nilai tingkat kesesuaian (TKI) yang dihasilkan adalah 99,14% hampir mencapai 100%. Artinya, hubungan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan atribut STBL kedatangan kapal sangat tinggi. Pada Tabel 2, juga diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja (X) adalah 4,23 dan nilai rata-rata kepentingan (Y) adalah 4,27. Nilai rata-rata kinerja (X) dan rata-rata kepentingan (Y) merupakan titik X dan Y pada diagram kartesius.

Tabel 2 Analisis Tingkat Kesesuaian Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y)

No	Nomor Atribut	Atribut	Rata-rata kinerja (MSS)	Rata-rata Kepentingan (MIS)	Tingkat Kesesuaian (TKI) %
1	A1	Kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap	4,13	4,2	98,33
2	A2	Fasilitas pelayanan masih dalam kondisi yang layak pakai	4,07	4,17	97,60
3	A3	Keberadaan petugas pelayanan pada kantor pelayanan untuk memberikan pelayanan	4,22	4,22	100
4	A4	Petugas pelayanan memakai seragam atau tanda pengenal	4,27	4,3	99,30

5	A5	Jam pelayanan yang cukup untuk mendapatkan pelayanan	4,34	4,37	99,31
6	B5	Petugas pelayanan memberikan informasi yang akurat sebelum memberikan pelayanan	4,22	4,23	99,76
7	B6	Petugas pelayanan tidak membedakan setiap orang yang akan dilayani	4,33	4,29	100,93
8	C1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	4,21	4,26	98,83
9	C2	Pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna jasa	4,3	4,3	100
10	C4	Lamanya waktu tunggu pengguna jasa sebelum menerima pelayanan	4,16	4,24	98,11
11	C5	Lamanya waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan	4,16	4,28	97,20
12	D2	Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan	4,21	4,24	99,29
13	D3	Proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan berjalan lancar	4,29	4,34	98,85
14	D4	Rasa aman yang dirasakan pengguna jasa dari bahaya, resiko dan keraguan	4,29	4,3	99,77
15	E1	Pelayanan mudah diakses	4,15	4,17	99,52
16	E2	Kesediaan petugas pelayanan untuk membantu pengguna jasa	4,24	4,27	99,30
17	E3	Kesediaan petugas pelayanan untuk menerima keluhan pengguna jasa	4,22	4,28	98,60
18	E4	Kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan	4,34	4,37	99,31
19	E5	Kemampuan petugas pelayanan untuk mengetahui kebutuhan pengguna jasa	4,23	4,26	99,30
20	E6	Rasa aman pengguna jasa saat berada dalam lingkungan pelayanan	4,28	4,3	99,53
Rata-rata			4,23	4,27	99,14

Sumber : Data primer yang diolah, 2024



Gambar 2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* (Data primer yang diolah, 2024)

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 2 diketahui bahwa ada 4 kuadran yang menjadi pertimbangan pihak pelabuhan dalam meningkatkan pelayanan STBL kedatangan kapal. Penjelasan kuadran di atas disusun berdasarkan skala prioritas yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran 1

Pada kuadran 1 terdapat dua atribut pelayanan, yaitu:

- 1) Lamanya waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan (C5, TKI: 97,20);
- 2) Kesiapan petugas pelayanan untuk menerima keluhan pengguna jasa (E3, TKI: 98,60).

Kuadran 1 dianggap kuadran yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tapi memiliki tingkat kinerja yang rendah. Oleh karena itu, kuadran 1 adalah kuadran yang diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya dalam meningkatkan pelayanan STBL Kedatangan kapal. Berdasarkan observasi di lapangan, lama waktu yang pelayanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan (C5), yaitu berdasarkan SOP No.07-SOP-SYH/PPN.PRGI/IX/2022 yaitu 35 menit, tetapi hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa mengatakan bahwa "waktu pelayanan masih kurang cepat, alangkah baiknya jika dipercepat lagi karena kami harus mengurus pekerjaan lain lagi seperti mengurus perbekalan kapal". Sehingga disarankan untuk merevisi baku mutu penerbitan STBL Kedatangan Kapal yang sebelumnya 35 menjadi 25 menit.

Dilakukan pemangkasan waktu pada 1) Penyampaian informasi kedatangan kapal kepada Syahbandar, 2) Menerima dan meneruskan informasi permohonan masuk kapal perikanan kepada petugas kesyahbandaran serta memerintahkan untuk menyiapkan tambat/labuh, 3) Menyiapkan tambat/labuh di dermaga maupun di kolam pelabuhan dan menginformasikan kepada Pemohon/Nakhoda tempat tambat/labuh kapal perikanan, 4) Menyerahkan dokumen kapal perikanan kepada Petugas Kesyahbandaran setelah kapal perikanan melakukan tambat/labuh di pelabuhan perikanan, 5) Menerima dokumen dan memeriksa dokumen kapal, mengisi, memberi paraf dan menyampaikan form STBL kedatangan kapal kepada Syahbandar. Masing-masing waktu pelayanan diganti yang sebelumnya selama 5 menit menjadi 3 menit, sehingga penerbitan STBL Kedatangan Kapal dipercepat 10 menit dari waktu sebelumnya yaitu 35 menit menjadi 25 menit.

Kesediaan petugas pelayanan untuk menerima keluhan pengguna jasa (E3). Atribut ini menjadi salah satu faktor kurangnya kinerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa mengatakan bahwa “Keluhan dari kami direspon oleh petugas pelayanan akan tetapi ada yang terealisasi dan ada juga yang tidak terealisasi. Kami sering mengeluhkan tentang antrian dimana orang yang daftar antriannya di belakang menyerobot untuk dilayani duluan, hal ini terjadi karena kelalaian petugas pelayanan”. sehingga direkomendasikan untuk pengelola pelabuhan segera menindaklanjuti keluhan yang diajukan oleh nelayan khususnya terkait antrian pengurusan penerbitan STBL kedatangan kapal.

Atribut 1) lamanya waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan (C5) dan 2) kesediaan petugas pelayanan untuk menerima keluhan pengguna jasa (E3) relevan dengan penelitian Hendrik (2023) yang terdapat pada kuadran satu, yaitu 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 3

Pada kuadran 3 terdapat sembilan atribut pelayanan, yaitu:

- 1) Fasilitas pelayanan masih dalam kondisi yang layak pakai (A2, TKI: 97,60);
- 2) Lamanya waktu tunggu pengguna jasa sebelum menerima pelayanan (C4, TKI: 98,11);
- 3) Kantor pelayanan memiliki fasilitas yang lengkap (A1, TKI: 98,33);
- 4) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (C1, TKI: 98,83);
- 5) Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan (D2, TKI: 99,29);
- 6) Kemampuan petugas pelayanan untuk mengetahui kebutuhan pengguna jasa (E5, TKI: 99,30):
- 7) Pelayanan mudah diakses (E1, TKI: 99,52);
- 8) Petugas pelayanan memberikan informasi yang akurat sebelum memberikan pelayanan (B5, TKI: 99,76); dan
- 9) Kantor pelayanan untuk memberikan pelayanan (A3, TKI: 100);

Kuadran 3 dianggap kuadran yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja yang juga rendah. Kuadran 3 dianggap kuadran yang tidak terlalu penting karena perbaikan terhadap atribut ini tidak akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna jasa. Pengguna jasa dianggap tidak terlalu tertarik dengan atribut yang termasuk dalam kuadran 3. Sehingga pihak pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Tetapi atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh pihak pelabuhan.

3. Kuadran 4

Pada kuadran 4 terdapat satu atribut pelayanan, yaitu kesediaan petugas pelayanan untuk membantu pengguna jasa (E2, TKI: 99,30). Contoh kesediaan petugas dalam membantu pengguna jasa yaitu pada saat pengurusan berkas persyaratan penerbitan STBL Kedatangan Kapal, petugas pelayanan membantu mengarahkan pengisian formulir, mengcopy dokumen persyaratan dan lain-lain yang seharusnya dilakukan sendiri oleh pengguna jasa. Kuadran 4 merupakan kuadran yang rendah tapi memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, atribut ini tidak perlu lagi ditingkatkan pelayanannya. Meskipun demikian, akan lebih baik jika atribut ini dipertahankan kinerjanya.

4. Kuadran 2

Pada kuadran 2 terdapat delapan atribut pelayanan, yaitu:

- 1) Proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan berjalan lancar (D3, TKI: 98,85);
- 2) Petugas pelayanan memakai seragam atau tanda pengenal (A4, TKI: 99,30);
- 3) Jam pelayanan yang cukup untuk mendapatkan pelayanan (A5, TKI: 99,31);
- 4) Kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan (E4, TKI: 99,31);
- 5) Rasa aman pengguna jasa saat berada dalam lingkungan pelayanan (E6, TKI: 99,53).
- 6) Rasa aman yang dirasakan pengguna jasa dari bahaya, resiko dan keragu-raguan (D4, TKI: 99,77);
- 7) Pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna jasa (C2, TKI: 100); dan
- 8) Petugas pelayanan tidak membedakan setiap orang yang akan dilayani (B6, TKI: 100,93);

Atribut pada kuadran 2 merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja yang dimiliki juga baik. Oleh karena itu, atribut ini perlu dipertahankan kinerjanya. Atribut pada kuadran ini dikatakan sebagai atribut pelayanan yang dapat diunggulkan pada pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal di PPN Prigi.

KESIMPULAN

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

1. Secara keseluruhan pengguna jasa Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan STBL Kedatangan kapal di PPN Prigi. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 84,68%.
2. Atribut yang perlu ditingkatkan kinerja pelayanannya adalah atribut yang berada pada kuadran 1 dalam diagram kartesius, yaitu lamanya waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan (C5) dan kesediaan petugas pelayanan untuk menerima keluhan pengguna jasa (E3).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral dan pendanaan pada penelitian ini. Dukungan tersebut sangat berarti dalam kelancaran penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu dan penerapan dalam pengelolaan pelabuhan perikanan. Penulis juga berterima kasih kepada Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi dan seluruh jajarannya, Bapak dan Ibu Dosen teknologi kemaritiman atas bantuan teknis, bimbingan, serta masukan yang berharga selama penyusunan penelitian ini. Tidak lupa, terima kasih kepada para reviewer dan editor yang telah memberikan saran dan kritik yang konstruktif, sehingga artikel ini dapat disempurnakan dan diterbitkan dengan baik. Semoga penelitian ini dapat menjadi langkah awal bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Damis, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan Kapal Perikanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong [Skripsi]. Jurusan Teknologi Kemaritiman, Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan. Pangkep, 30 – 32.
- [DJPSDKP] Peraturan Direktorat Jederal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Nomor 12/PER-DJPSDKP/2017 tentang Petunjuk Teknis Pengawasan Kapal Perikanan, Direktorat Jederal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish, Yogyakarta. https://books.google.co.id/books?id=txyPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=txyPDwAAQBAJ&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjAo_aHoennAhW_yzgGHfXrC3AQ6AEIKjAA#v=onepage&q&f=false Diakses pada 17 April 2023
- Gulo, W. (2002). Metodologi Penelitian. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Hendrik. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi [Skripsi]. Jurusan Teknologi Kemaritiman, Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan, 30 – 37.
- Nurlinda, R. A. (2013). Pengaruh Customer Satisfaction Strategy terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Forum Ilmiah*. 10(2). 172–181.
- Patimah, S., Priyono, B.S., Rasyid, W. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Usaha Benih Padi Cigeulis di Balai Induk Padi dan Palawija di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu. *AGRISEP*. 15(2): 203-212.
- PPN Prigi. (2021). *Profil Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi*. Trenggalek.
- [PP-RI] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27/PP-RI/2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan . Peraturan Pemerintah.