

## **Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Pelayanan Harbourmaster Pelabuhan Pantai Carocok Tarusan**

*Analysis of Fisherman Satisfaction Level of Harbourmaster Service at Carocok  
Tarusan Coast Fishing Port*

**Fitri Andriyani<sup>1\*</sup>, Isnaniah<sup>1</sup>, Jonny Zain<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km 12.5, Pekanbaru, 28293  
email: [fitriandriyani1798@gmail.com](mailto:fitriandriyani1798@gmail.com)

(Received: 08 Juni 2023; Accepted: 06 Juli 2023)

### **ABSTRAK**

Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok menyediakan jasa Syahbandar yang berfungsi mengendalikan, mengawasi, dan menjaga keamanan dan keselamatan operasional kapal penangkap ikan. Keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari kepuasan pengguna jasa (nelayan), sehingga penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan Syahbandar dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* pada 14 atribut pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu observasi langsung di lapangan dan melakukan wawancara dengan nelayan, kemudian hasil wawancara tersebut diolah dengan menggunakan Ms. Excel dan dianalisis dengan menggunakan metode CSI dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut pelayanan yang dianggap telah memenuhi kepuasan nelayan. Terdapat 2 atribut pelayanan yang belum memuaskan nelayan dan perlu adanya perbaikan oleh Syahbandar Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan pada atribut tersebut. Selain itu secara keseluruhan nelayan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat dari tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan Syahbandar di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan yaitu sebesar 91,45%.

**Kata Kunci:** Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan, CSI, IPA, Syahbandar.

### **ABSTRACT**

Carocok Beach Fisheries Port provides Syahbandar services which function to control, supervise and maintain the safety and security of fishing vessel operations. Service success can be seen from the satisfaction of service users (fishermen), so that service providers can improve the quality of service performance provided. This study aims to determine the level of fishermen's satisfaction with Syahbandar services by using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis on 14 service attributes. The method used in this study was a survey method, namely direct observation in the field and conducting interviews with fishermen, then the results of the interviews were processed using Ms. Excel and analyzed using CSI and IPA methods. The results of the study show that 5 service attributes are considered to have fulfilled fishermen's satisfaction. 2 service attributes have not satisfied fishermen and there needs to be improvement by the Syahbandar of the Carocok Tarusan Beach Fisheries Port on these attributes. In addition, overall fishermen feel very satisfied with the services provided, this can be seen from the level of satisfaction of fishermen with Syahbandar services at the Carocok Tarusan Beach Fishing Port, which is 91.45%.

**Keywords:** Carocok Tarusan Coast Fishing Port, CSI, IPA, Harbourmaster

## 1. Pendahuluan

Salah satu dari 19 kabupaten yang berada di Provinsi Sumatera Barat adalah kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan geografis, kabupaten Pesisir Selatan terletak diantara  $0^{\circ}59' - 2^{\circ}28' \text{LS}$  dan  $100^{\circ}19' - 101^{\circ}18' \text{BT}$ , dengan luas daerah 5.749,89 km<sup>2</sup> dan memiliki garis pantai sepanjang 218 km. Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan ini terletak di Desa Ampang Pulau Kecamatan Koto XI Tarusan (Murni *et al.*, 2018). PPP Carocok Tarusan ini juga merupakan salah satu pusat aktivitas perikanan tangkap di Kabupaten Pesisir Selatan. Keberhasilan pelabuhan perikanan dalam menjalankan perannya dapat dinilai dari kemampuannya dalam menyediakan, memanfaatkan, dan mengelola fasilitas untuk menunjang pengoperasian penangkapan. Dalam menunjang aktivitas operasi penangkapan ikan, PPP Carocok menyediakan berbagai pelayanan yang salah satu yaitu pelayanan jasa kesyahbandaran.

Kesyahbandaran di pelabuhan perikanan merupakan pelaksanaan tugas serta fungsi pemerintahan di pelabuhan perikanan dalam hal menjamin keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan, dan juga penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran. Hal ini dijelaskan dalam PERMEN Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2013 dalam Pasal 1. Selain itu, Arianti & Karmila (2019) menjelaskan bahwa kantor kesyahbandaran mempunyai tugas dalam melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran pada kapal-kapal yang ada di pelabuhan.

Nurhayatin *et al.* (2016) menyatakan bahwa sebagai instansi publik, suatu pelabuhan perikanan bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaiknya dalam hal pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan tangkap, yaitu nelayan. Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut akan menentukan kepuasan para pengguna jasanya. Nugraha *et al.* (2014), menyatakan bahwa mutu pelayanan adalah segala sesuatu yang memfokuskan pada upaya-upaya untuk memenuhi keinginan serta kepentingan para pengguna jasa atau pelanggan yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercapai kesesuaian yang seimbang

dengan harapan pengguna jasa (pelanggan). Pengukuran kepuasan pengguna jasa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan efisien untuk masa yang akan datang. Disebabkan oleh itu, penelitian mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa kesyahbandaran perlu dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kesyahbandaran PPP Carocok dengan harapan penelitian ini mampu memberikan manfaat berupa informasi mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kesyahbandaran di PPP Carocok, serta sebagai bahan evaluasi atau pertimbangan bagi instansi terkait yaitu PPP Carocok dalam upaya peningkatan dan perbaikan kinerja pelayanan untuk masa yang akan datang.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada April 2021 di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan, Sumatera Barat.

### 2.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode survei, yaitu dilakukan pengamatan secara langsung ke lapangan dan melakukan wawancara kepada responden pengguna jasa kesyahbandaran Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan. Pengambilan sampel (responden) diperoleh dengan menggunakan metode purposive sampling, yakni pengambilan sampel secara sengaja dengan tujuan dan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Selanjutnya tingkat kepuasan pengguna jasa (nelayan) dihitung dan dianalisis menggunakan *Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

### 2.3. Prosedur Penelitian

Langkah-langkah dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengumpulan Data. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dimana, data primer diperoleh dengan cara langsung melakukan wawancara dan pengisian kuesioner oleh para responden yang

menggunakan jasa kesyahbandaran di PPP Carocok Tarusan. Adapun kriteria-kriteria yang telah ditetapkan dalam proses pengumpulan data adalah sebagai berikut (Bayyinah et al., 2016):

1. Responden adalah orang yang langsung berhubungan dengan kesyahbandaran pelabuhan, baik nahkoda kapal, pemilik kapal, maupun pengurus kapal;
2. Responden memiliki pemahaman terhadap tujuan penelitian serta mengetahui dengan baik kondisi di lapangan;
3. Kapal yang digunakan responden dalam melakukan operasi penangkapan ikan tercatat di pelabuhan dan masih aktif beroperasi, serta menjadikan PPP Carocok sebagai pelabuhan pangkalan.

Adapun jumlah responden dalam penelitian ini yakni sebanyak 36 responden, yang dimana responden ini diperoleh berdasarkan kapal-kapal yang melakukan pengurusan surat-surat yaitu berupa 36 unit kapal Bagan yang menggunakan jasa kesyahbandaran.

Data sekunder diperoleh dari data statistik dan laporan tahunan Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok, yaitu laporan tahunan selama periode tahun 2018, 2019, 2020 serta studi literatur lainnya. Data sekunder yang diambil dari laporan tahunan PPP Carocok yaitu berupa visi misi PPP Carocok, struktur organisasi PPP Carocok, jumlah kunjungan kapal di PPP Carocok berdasarkan ukuran selama tahun 2018 hingga 2020, serta jumlah penerbitan SPB selama tahun 2018 hingga 2019.

Ada berbagai indikator pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa (pihak kesyahbandaran pelabuhan) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa (nelayan). Indikator atau atribut yang digunakan merupakan modifikasi dari lima dimensi kualitas jasa (Parasuraman et al., 1985) yang meliputi ketanggapan, empati, keandalan, bukti nyata/wujud fisik), dan jaminan.

Pengolahan dan Analisis Data. Data diolah dengan perangkat lunak *Microsoft Excel*. Adapun tahap pengolahan data yang pertama yaitu uji validitas dan reliabilitas.

Selanjutnya pengukuran kepuasan pelanggan atau pengguna jasa dengan menggunakan analisis IPA dan CSI.

### 2.3.1. Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan-tahapan dalam melakukan analisis IPA (Bayyinah et al., 2016) yaitu sebagai berikut:

Melakukan penilaian terhadap 14 atribut yang telah ditetapkan. Selanjutnya menentukan nilai kinerja dan kepentingan pada tiap atributnya dengan menggunakan skala Likert. Yang dimana skor nilai tingkat kepentingan 1 sampai 5 (mulai dari tidak penting hingga sangat penting) serta skor nilai tingkat kinerja juga 1 sampai 5 (mulai dari tidak baik hingga sangat baik). Supranto (2006) menyebutkan bahwa dalam analisis IPA ini terdiri dari dua peubah X dan Y. Peubah X adalah tingkat kinerja (berdasarkan dari jawaban nelayan terhadap atribut pelayanan yang disediakan kesyahbandaran). Sedangkan peubah Y adalah tingkat kepentingan (berdasarkan dari jawaban nelayan terhadap kepentingan atribut pelayanan yang disediakan kesyahbandaran).

Selanjutnya melakukan perhitungan rata-rata penilaian responden terhadap tiap-tiap atribut yang digunakan.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad ; \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

- $\bar{X}$  = Nilai rata-rata tiap-tiap atribut kinerja
- $\bar{Y}$  = Nilai rata-rata tiap-tiap atribut kepentingan
- $\sum Xi$  = Total nilai keseluruhan dari tiap atribut kinerja
- $\sum Yi$  = Total nilai keseluruhan dari tiap atribut kepentingan
- n = Banyaknya responden yang digunakan

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}i}{i} \quad ; \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}i}{i}$$

Keterangan:

- $\bar{\bar{X}}$  = Nilai rata-rata dari keseluruhan nilai total rata-rata atribut kinerja yang dibagi dengan banyaknya jumlah atribut yang digunakan
- $\bar{\bar{Y}}$  = Nilai rata-rata dari keseluruhan nilai total rata-rata atribut kepentingan yang dibagi dengan banyaknya jumlah atribut yang digunakan

i = Banyaknya atribut

Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) antara kinerja dan kepentingan.

$$TKi = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Ket :

X = Total nilai atribut kinerja

Y = Total nilai atribut kepentingan

Selanjutnya melakukan analisis dengan menggunakan diagram Kartesius. Ramadhani et al. (2014), menjelaskan bahwa diagram kartesius adalah sebuah diagram yang terbagi menjadi 4 bagian (kuadran), dan dipisah dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Diagram ini berguna untuk meletakkan tiap atribut sesuai dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Dalam penentuan garis tengah pada diagram ini, dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata atribut secara menyeluruh (Martilla & John, 1977).

### 2.3.2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahapan-tahapan dalam melakukan analisis CSI (Bayyinah et al., 2016) yaitu sebagai berikut:

Perhitungan nilai *Weighting Factors* (WF). WF merupakan persentase nilai total rata-rata tingkat kepentingan dari keseluruhan atribut yang diuji, yakni dengan mengubah nilai rata-rata kepentingan tersebut menjadi angka persentase, maka dari itu diperoleh total WF sebesar 100%. Perhitungan *Weighted Score* (WS) dengan cara mengalikan nilai rata-rata tingkat kinerja tiap-tiap atribut dengan nilai WF tiap-tiap atribut.

Perhitungan *Weighted Total* (WT) dengan cara menjumlah nilai WS secara keseluruhan dari semua atribut yang dinilai yaitu 14 atribut. Perhitungan nilai indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*), dengan cara membagi nilai WT dengan skala maksimal, dan dikali dengan 100%.

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

Ket :

WT = *Weighted Total*

L = Length (skala maksimum yang dipakai dalam penelitian adalah 5)

Dari perhitungan tersebut, sehingga diperoleh nilai persentase indeks kepuasan

pengguna jasa yang didefinisikan sebagai tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Kriteria tingkat pengguna jasa dapat dilihat sebagai berikut:

0–34%	: Tidak puas (Nelayan tidak puas dengan pelayanan yang disediakan kesyahbandaran)
35–50%	: Kurang puas (Nelayan kurang puas dengan pelayanan yang disediakan kesyahbandaran)
51–65%	: Cukup puas (Nelayan cukup puas dengan pelayanan yang disediakan kesyahbandaran)
66–80%	: Puas (Nelayan puas dengan pelayanan yang disediakan kesyahbandaran)
81–100%	: Sangat puas (Nelayan sangat puas dengan pelayanan yang disediakan kesyahbandaran)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil pengujian validitas terhadap 36 responden mengenai pertanyaan-pertanyaan pada lembar kuesioner tersebut dinyatakan valid dikarenakan nilai r-hitung setiap atribut pertanyaannya lebih besar daripada nilai r-tabel sebesar 0,339. Validitas dari 14 atribut tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Selanjutnya melakukan pengujian reliabilitas, dan diperoleh nilai  $\alpha$  tingkat kinerja pelayanan sebesar 0,74 dan nilai  $\alpha$  tingkat kepentingan pelayanan sebesar 0,72. Sehingga dapat dinyatakan kepuasan nelayan *reliable* karena sudah pada selang angka 0,60-0,80. Setelah atribut dinyatakan *valid* dan *reliable* maka selanjutnya dilakukan analisis CSI untuk mengukur tingkat kepuasan nelayan. Berdasarkan hasil wawancara 36 responden diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan pada Tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa nilai CSI dalam penelitian ini sebesar 91,45% yang berarti bahwa pengguna jasa merasa sudah sangat puas dengan pelayanan atau kinerja yang diberikan pihak kesyahbandaran. Berdasarkan penelitian Nastiti (2016) melalui analisis data secara menyeluruh mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dapat disimpulkan bahwasannya nelayan merasa sangat puas

dengan kinerja dari pihak kesyahbandaran pelabuhan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari nilai tingkat kepuasan nelayan yang sangat tinggi, yaitu sebesar 93,23% dimana nilai

tersebut berada pada rentang angka 81% hingga 100% yang dikategorikan sangat memuaskan.

**Tabel 1. Validitas 14 atribut**

Dimensi	Atribut	Validitas
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1. Penanganan keluhan pengguna jasa	Valid
	2. Kesigapan dan kecepatan petugas kesyahbandaran	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	3. Penyampain informasi dari pihak kesyahbandaran	Valid
	4. Petugas mengetahui dan memahami kebutuhan pengguna jasa	Valid
	5. Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	6. Persyaratan-persyaratan pelayanan	Valid
	7. Ketersediaan jumlah petugas kesyahbandaran	Valid
	8. Adanya prosedur yang jelas	Valid
	9. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Valid
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	10. Kondisi fisik fasilitas kesyahbandaran	Valid
	11. Penampilan dan tanda pengenal petugas kesyahbandaran	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	12. Kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan pengguna jasa kepada pihak kesyahbandaran	Valid
	13. Tanggung jawab petugas akan keamanan dokumen	Valid
	14. Keramahan dan sikap petugas kesyahbandaran	Valid

**Tabel 2. Perhitungan customer satisfaction index (CSI).**

Atribut	MSS	WF (%)	MIS	WS
1	4,53	7,11	4,58	32,20
2	4,39	7,42	4,78	32,56
3	4,69	6,94	4,47	32,53
4	4,61	7,15	4,61	32,98
5	4,47	6,86	4,42	30,66
6	4,58	7,03	4,53	32,20
7	4,50	7,08	4,56	31,84
8	4,61	7,28	4,69	33,55
9	4,58	7,25	4,67	33,19
10	4,56	7,37	4,75	35,61
11	4,61	6,89	4,44	31,76
12	4,56	7,11	4,58	32,41
13	4,64	7,20	4,64	33,41
14	4,69	7,32	4,72	34,35
Jumlah	64,02	100,00	64,44	
Rata-rata	4,57		4,60	
<i>Weight Total</i>				457,27
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	$= (457,27 : 5) \times 100\% = 91,45\%$			

Sebelum melakukan analisis *Importance Performance Analysis*, terlebih dahulu melakukan perhitungan tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut kinerja dan atribut kepentingan.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai TKi yang dihasilkan yaitu sebesar 99,41% yang menjelaskan bahwa hubungan antara kinerja dengan kepentingan memiliki

tingkat kesesuaian yang sangat tinggi. Akbar (2017) menjelaskan bahwa jika nilai persentase tingkat kesesuaian 80 hingga 100%, dapat didefinisikan bahwa kinerja dari atribut-atribut tersebut sudah memenuhi harapan pengguna jasa, meskipun begitu tetap perlu adanya pengontrolan dan perbaikan. Dan jika nilai persentase tingkat kesesuaiannya lebih besar dari 100% dapat

diartikan bahwasannya kinerja dari atribut-atribut tersebut sudah melebihi harapan

pengguna jasa atau dengan artian, pengguna jasa merasa sangat puas.

**Tabel 3. Skor tingkat kesesuaian**

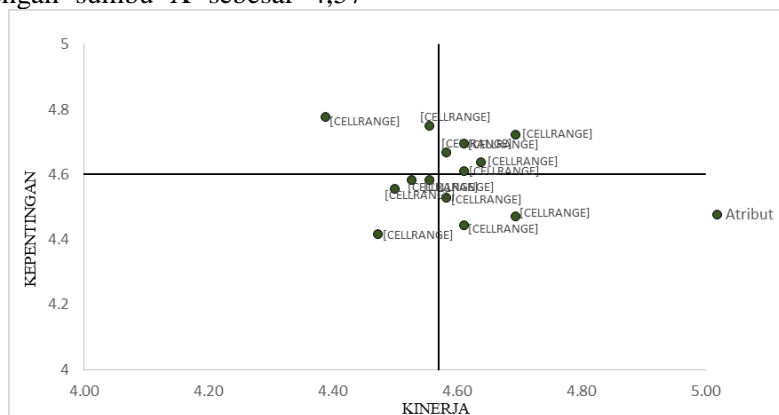
Atribut	$\Sigma$ Kinerja	$\Sigma$ Kepentingan	TKi (%)
1	163	165	98,79
2	158	172	91,86
3	169	161	104,97
4	166	166	100,00
5	161	159	101,26
6	165	163	101,23
7	162	164	98,78
8	166	169	98,22
9	165	168	98,21
10	164	171	95,91
11	166	160	103,75
12	164	165	99,39
13	167	167	100,00
14	169	170	99,41
Total	2.305	2.320	1.391,78
Rata-rata	64,03	64,44	99,41
	$\bar{X} = 4,57$	$\bar{Y} = 4,60$	

Purnomo & Riandadari (2015) menjelaskan bahwa hasil dari perhitungan metode IPA selanjutnya dimasukkan kedalam diagram kartesius guna mengetahui prioritas dari tiap-tiap atribut pelayanan suatu instansi yang dimana semua atribut tersebut akan tersebar ke dalam empat kuadran. Maka dari itu, akan terlihat letak-letak tiap atribut serta akan diketahui atribut pelayanan mana saja yang perlu dilakukan perbaikan ataupun peninjauan kembali, serta atribut yang harus mempertahankan kinerja (performance).

Dari perhitungan pada Tabel 3, diketahui bahwa garis tengah sumbu X sebesar 4,57

diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y sebesar 4,60 diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kepentingan.

Langkah selanjutnya membuat diagram kartesius, yaitu dengan meletakkan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) di sumbu X (tingkat kinerja) dan *Mean Importance Score* (MIS) di sumbu Y (tingkat kepentingan) dan kemudian menghubungkan titiknya sehingga dapat diketahui berada pada kuadran apa titik tersebut. Posisi atribut pada diagram Kartesius disajikan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Diagram kartesius pelayanan jasa kesyahbandaran**

Terdapat dua atribut yang dianggap cukup penting bagi pengguna jasa, akan tetapi kinerja yang disediakan pihak kesyahbandaran

pelabuhan masih tergolong rendah atau dengan kata lain pada kenyataannya atribut-atribut yang diberikan oleh pihak

kesyahbandaran pelabuhan tersebut belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna jasa. Atribut yang ada pada Kuadran I berupa atribut (2) kesiapan dan kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan. Pengguna jasa kadang mengeluhkan kesiapan petugas dalam pelayanan penerbitan SPB. Hal ini dikarenakan pada saat pengguna jasa ingin melakukan pengurusan surat-surat tersebut, petugas kesyahbandaran kadang tidak berada ditempat sehingga membuat pengguna jasa harus menunggu untuk beberapa waktu. Meskipun pada akhirnya surat-surat tersebut diterbitkan tepat pada waktunya, akan tetapi pengguna jasa menyangkan sikap petugas kesyahbandaran yang kurang sigap dalam hal tersebut; dan atribut (10) kondisi fisik fasilitas kesyahbandaran.

Pengguna jasa juga mengeluhkan kondisi fisik fasilitas kesyahbandaran, dikarenakan seperti tidak adanya pembaharuan gedung, serta kursi-kursi dan meja-meja yang ada di kantor kesyahbandaran sudah terlihat sedikit usang, serta tata letak meja dan kursi yang kurang rapi. Atribut dalam Kuadran I ini dianggap belum dapat memenuhi harapan serta kepuasan pengguna jasa, sehingga atribut ini perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Farida (2011), juga menyebutkan dalam penelitiannya bahwasannya atribut-atribut yang ada dalam kuadran I (prioritas utama) adalah atribut yang mempunyai nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen atau pengguna jasa, akan tetapi kinerja yang dirasakan masih belum maksimal.

Pada Kuadran II, terdapat 5 atribut yang memiliki nilai kinerja dan nilai kepentingan yang cukup tinggi, yang berarti bahwa atribut pelayanan yang disediakan pihak kesyahbandaran sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa. Atau dengan kata lain, pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh kesyahbandaran. Atribut yang terdapat pada Kuadran II yaitu atribut (4) petugas mengetahui dan memahami kebutuhan pengguna jasa. Petugas kesyahbandaran pelabuhan memiliki kemampuan yang baik dalam mengetahui serta memahami apa-apa saja yang dibutuhkan serta yang diinginkan oleh pengguna jasa. Hal ini dapat terlihat melalui kemampuan petugas dalam hal memberikan pelayanan yang sesuai dengan

apa yang dibutuhkan para pengguna jasa; atribut (8) adanya prosedur yang jelas. Prosedur pelayanan di kesyahbandaran juga dipahami dengan baik oleh petugas kesyahbandaran dan pengguna jasa. Prosedur-prosedur pelayanan di kesyahbandaran ini mengacu pada SOP Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, akan tetapi prosedur pelayanan yang berlaku di kesyahbandaran PPP Carocok ini tidak sepenuhnya mengikuti SOP tersebut. Dengan arti lain, kesyahbandaran PPP Carocok mengacu pada SOP PPS Bungus yang dikombinasikan dengan kebiasaan-kebiasaan pelayanan yang sudah ada di kesyahbandaran PPP Carocok. Disaat penerbitan SPB, waktu yang digunakan dalam tiap tahapan-tahapannya kadang berbeda dengan apa yang ada di SOP. Akan tetapi, penerbitan SPB di kesyahbandaran PPP Carocok ini selalu tepat waktu sesuai pada saat dibutuhkan oleh pengguna jasa; atribut (9) petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, yang berarti petugas kesyahbandaran yang bertugas mampu menyediakan pelayanan-pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, dan juga pelayanan yang disediakan tersebut tepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna jasa; atribut (13) tanggung jawab petugas akan keamanan dokumen.

Petugas kesyahbandaran sangat bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen, hal ini terlihat dengan tidak adanya laporan atau keluhan mengenai kehilangan dokumen oleh pengguna jasa; dan atribut (14) keramahan dan sikap petugas kesyahbandaran. Sikap serta keramahan petugas kesyahbandaran membuat pengguna jasa merasa puas karena merasa diperlakukan dengan baik serta petugas kesyahbandaran yang ramah membuat pengguna jasa merasa nyaman pada saat melakukan berbagai pengurusan surat-surat.

Johannes & Kurniawan (2010) menyebutkan bahwa suatu pelayanan dikatakan berhasil, apabila segala sesuatu yang dirasa dan dianggap penting oleh pengguna jasa memiliki kinerja atau performa yang baik, oleh sebab itu, atribut-atribut pelayanan dalam Kuadran II dapat diartikan telah mampu memenuhi kepuasan nelayan atau dengan kata lain telah mampu memenuhi harapan nelayan. Semua atribut dalam Kuadran II ini dapat didefinisikan sebagai

kekuatan atau kelebihan dari kesyahbandaran sehingga kesyahbandaran wajib untuk mempertahankan prestasi kinerjanya. Selain itu, Kristanto (2010) juga menjelaskan bahwa atribut-atribut yang ada dalam kuadran II merupakan factor yang perlu dipertahankan karena sesuai dengan harapan dan kepentingan pengguna jasa.

Pada Kuadran III, terdapat 4 atribut yang dinilai bagi pengguna jasa tidak terlalu penting dan juga memiliki kinerja yang tidak terlalu istimewa atau bisa dikatakan tergolong rendah. Atribut dalam Kuadran III yaitu atribut (1) penanganan keluhan pengguna jasa. Sejauh ini, pengguna jasa jarang mengadukan keluhannya kepada pihak kesyahbandaran dikarenakan pengguna jasa memang jarang merasakan adanya keluhan yang serius terhadap pelayanan kesyahbandaran. Sehingga pengguna jasa merasa kurang penting untuk mengadukan keluhan mereka kepada petugas kesyahbandaran. Akan tetapi, petugas kesyahbandaran juga tetap menerima dan menampung keluhan-keluhan ataupun masukan yang diberikan oleh pengguna jasa; atribut (5) kemudahan memanfaatkan fasilitas kesyahbandaran.

Dalam kemudahan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang tersedia di kesyahbandaran, pengguna jasa merasa bahwa fasilitas-fasilitas tersebut sudah cukup mudah untuk dimanfaatkan; atribut (7) ketersediaan jumlah petugas kesyahbandaran. Petugas kesyahbandaran berjumlah 3 orang yang dimana pengguna jasa sudah merasa cukup terhadap jumlah tersebut. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya kendala serius yang terjadi yang disebabkan oleh jumlah petugas; dan atribut (12) kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan pengguna jasa kepada pihak kesyahbandaran. Pengguna jasa merasa bahwa kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan pengguna jasa terhadap pihak kesyahbandaran juga sudah cukup baik, meskipun bagi pengguna jasa hal ini tidak terlalu penting dikarenakan sejauh ini pengguna jasa memang memiliki kepercayaan yang baik terhadap petugas kesyahbandaran.

Farid (2014) menyebutkan bahwa, atribut yang ada dalam Kuadran III ini mempunyai kualitas jasa pelayanan yang dinilai tidak terlalu penting pengaruhnya bagi para pengguna jasa (nelayan). Meskipun memiliki kepentingan yang terbilang rendah, serta

kinerja yang juga terbilang rendah, akan tetapi atribut-atribut dalam Kuadran III ini harus tetap diamati dan dikelola secara berkala oleh pihak kesyahbandaran untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan mereka sendiri. Selain itu, Lodhita (2014) menyebutkan bahwa kuadran III terdapat atribut-atribut yang dianggap mempunyai kinerja dan kepentingan yang terbilang rendah dan tidak terlalu penting. Kesyahbandaran tidak mesti memprioritaskan serta memberikan perhatian yang sangat berlebihan terhadap atribut-atribut tersebut karena atribut tersebut tidak terlalu diharapkan oleh pengguna jasa.

Pada Kuadran IV, terdapat 3 atribut yang dirasa oleh pengguna jasa tidak terlalu penting akan tetapi mempunyai kinerja yang tergolong berlebihan bagi pengguna jasa. Adapun atribut yang masuk dalam Kuadran IV yakni atribut (3) penyampaian informasi dari pihak kesyahbandaran. Meskipun pengguna jasa menganggap bahwa petugas kesyahbandaran agak berlebihan dalam memberikan berbagai informasi. Akan tetapi, informasi-informasi yang diberikan oleh petugas kesyahbandaran kepada pengguna jasa dirasa sudah sangat membantu pengguna jasa dalam berbagai aktivitas pelayanan; atribut (6) persyaratan-persyaratan pelayanan.

Persyaratan-persyaratan pelayanan yang diberikan kesyahbandaran kepada pengguna jasa juga sudah diberlakukan dengan jelas dan semestinya oleh pihak kesyahbandaran; dan atribut (11) penampilan dan tanda pengenal petugas kesyahbandaran. Para petugas kesyahbandaran di PPP Carocok juga memiliki penampilan yang bersih, rapi, serta selalu menggunakan tandap pengenal mereka dengan baik. Meskipun atribut-atribut pada kuadran IV dirasakan kinerjanya agak berlebihan oleh pengguna jasa, akan tetapi atribut-atribut pada kuadran ini harus tetap diamati dan ditinjau kembali oleh pihak kesyahbandaran guna mengurangi hal-hal yang dirasa berlebihan oleh pengguna jasa.

Selain itu, pihak kesyahbandaran juga tetap dapat mempertahankan hal-hal yang dirasa merupakan suatu keunggulan bagi mereka sendiri. Ramadhani, *et al* (2014) menjelaskan bahwasannya atribut yang ada dalam Kuadran IV dianggap kurang penting bagi pengguna jasa, akan tetapi kinerjanya sudah memuaskan pengguna jasa.



#### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pengolahan serta analisis data yang dilakukan terkait tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa kesyahbandaran di PPP Carocok Tarusan, dapat disimpulkan bahwa para nelayan di PPP Carocok telah merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan kesyahbandaran yang disediakan oleh kesyahbandaran pelabuhan. Hal itu dapat dilihat dari hasil *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang sangat tinggi dengan nilai 91,45%. Dimana angka tersebut berada pada rentang angka 81%-100% yang dikategorikan sangat memuaskan. Selain itu, diketahui bahwa terdapat 5 atribut pelayanan yang sudah memuaskan nelayan yaitu petugas mengetahui dan memahami kebutuhan pengguna jasa; prosedur pelayanan yang jelas; petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan; tanggung jawab petugas terhadap keamanan dokumen; dan keramahan serta sikap petugas. Pihak kesyahbandaran perlu mempertahankan atribut tersebut. Selain itu, dalam penelitian ini ada 2 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama guna dilakukannya perbaikan dan peningkatan, yakni kecepatan dan kesigapan petugas; serta kondisi fisik fasilitas kesyahbandaran.

Pihak kesyahbandaran pelabuhan penting untuk mempertahankan atribut-atribut yang dirasa telah memuaskan pengguna jasa, serta diharapkan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan atribut-atribut yang belum memuaskan pengguna jasa. Dengan adanya perbaikan dan peningkatan terhadap atribut-atribut pelayanan tersebut, sehingga untuk dimasa yang mendatang kepuasan pengguna jasa akan semakin meningkat pula terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak kesyahbandaran pelabuhan.

#### Daftar Pustaka

- Akbar, G.H. (2017). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kualitas Jasa Perpustakaan Kota X dengan Metode Service Quality. *Jurnal Media Teknologi*, 4(1) : 13-24.
- Arianti, N.D., & Karmila. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Kepala Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Balai Karimun. *Jurnal Maritim*, 1(1) : 4-9.
- Bayyinah, A.A., Iin S., & Sugeng H.W. (2016). Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawan Cirebon. *Marine Fisheries*, 7(1) : 33-43.
- Farid, M. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 11(1) : 46-56.
- Farida, I.F. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan JABODETABEK (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor Jakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen: Institut Pertanian Bogor.
- Johannes., & Kurniawan, D. (2010). Analisis Kepentingan dan Performa Pelayanan PT Askes (PERSERO) di Kabupaten Muaro Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, 2(2) : 100-116.
- Kristanto, A.C. (2010). *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel PT. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru)*. Tugas Akhir. Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi: Universitas Sebelas Maret.
- Lodhita, H.E. (2014). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang*. Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya.
- Martilla, J.A., & John, C.J. (1977). Importance Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1) : 77-79.
- Murni, Z., Junaidi M.A., & Alvi, R. (2018). Analisis Faktor Produksi Alat Tangkap Payang di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kelautan dan Perikanan Unsyiah*, 3(1): 102-111.
- Nastiti, H.G., Bambang, A.W., & Ayunita, N.N.D. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesyahbandaran dengan Metode Six Sigma di Pelabuhan

- Perikanan Samudera (PPS) Cilacap. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 6(4) : 267-275.
- Nugraha, R., Ambar, H., Heri, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Reka Integra*, 1(3) : 221-231.
- Nurhayatin, O.T., Abdul, K.M., Bambang, A.W. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 5(1): 12-27.
- Oktiyani, R., & Kaman, N. (2016). Analisis Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 1 Klaten. *Jurnal Ecodemica*, 4(2) : 136-145.
- Parasuraman, A., Valarie, A.Z., Leonard, L.B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 3/PERMEN-KP/2013 Tentang Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan BAB IV mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang, Bagian Keenam dalam Pasal 1.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(3): 54-63.
- Ramadhani, P.D., Djoko, K., Silvana, M. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Pelayanan Pemasok Bunga Potong Krisan. *Jurnal Habitat*, 25(3) : 151-161.
- Supranto, S. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta (ID): Rhineka Cipta.