

# Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Layanan Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pelabuhanratu Sukabumi Jawa Barat

*Analysis of the Satisfaction Level of Fishermen towards Harbor Services at Pelabuhanratu Nusantara Fisheries Port Sukabumi West Java*

**Dhara Rosmaita<sup>1\*</sup>, Jonny Zain<sup>1</sup>, Isnaniah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perairan, Fakultas Perikanan dan Kelautan,  
Universitas Riau, Pekanbaru 28293 Indonesia  
email: [dhara.rosmaita077@gmail.com](mailto:dhara.rosmaita077@gmail.com)

(Diterima/Received: 5 Oktober 2024; Disetujui/Accepted: 5 November 2024)

## ABSTRAK

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pelabuhanratu berada pada Teluk Pelabuhanratu yang merupakan bagian perairan Samudera Hindia, Wilayah Pengelolaan Pengelolaan (WPP)-RI 573. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kesyahbandaran pada PPN Pelabuhanratu. Menurut undang-undang no 17 tahun 2008 tentang pelayaran, syahbandar adalah pejabat pemerintah atau kepala pelabuhan yang ditunjuk oleh menteri dengan tugas melaksanakan pengawasan, penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran dan mengkoordinasikan kegiatan pemerintah di pelabuhan. Tugas pokok Kantor Kesyahbandaran Utama adalah melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei yaitu dengan cara wawancara secara langsung ke pemilik atau pengurus kapal. Dari penelitian yang telah dilakukan tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* yang tinggi yaitu sebesar 91.17%, nilai tersebut termasuk kepada kategori sangat memuaskan dengan rentang nilai 81%-100%, nilai tersebut didapatkan dengan cara melakukan uji validitas dan joga reliabilitas.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Syahbandar, Pelayanan, Pelabuhanratu.

## ABSTRACT

Pelabuhanratu Perikanan Nusantara Port (PPN) is located in Pelabuhanratu Bay which is part of the Indian Ocean waters, Indonesian Management Area (WPP) 573. The purpose of this research is to analyze the level of fishermen's satisfaction with the martyrdom service at PPN Pelabuhanratu. According to Law No. 17 of 2008 concerning shipping, the syahbandar is a government official or port head appointed by the minister with the task of carrying out supervision, law enforcement in the field of shipping safety and security and coordinating government activities at the port. The main task of the Main Kesyahbandaran Office is to carry out supervision and law enforcement in the field of shipping safety and security, coordination of government activities at the port as well as regulation, control and supervision of port activities at commercially operated ports. The method used in this research is the survey method, namely by interviewing directly to the ship owner or manager. From the research that has been done, it can be seen from the results of the calculation of the high Customer satisfaction index (CSI) which is 91.17%. this value is included in the very satisfying category with a value range of 81%-100%. this value is obtained by conducting validity and reliability tests.

**Keywords:** Satisfaction Level, Syahbandar, Service, Pelabuhanratu

## 1. Pendahuluan

Pelabuhan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pelabuhanratu berada pada Teluk Pelabuhanratu yang merupakan bagian perairan Samudera Hindia, Wilayah Pengelolaan Pengelolaan (WPP)-RI 573. Teluk Pelabuhanratu merupakan teluk terbesar di pesisir Samudra Hindia di Selatan Jawa Barat.

Fungsi pokok Pelabuhan Perikanan Nusantara Pelabuhanratu adalah sebagai prasarana pendukung aktivitas nelayan untuk melakukan kegiatan penangkapan ikan di laut, penanganan dan pengolahan hasil ikan tangkapan, dan pemasaran serta sebagai tempat untuk melakukan pengawasan kapal ikan. Menurut UU No 17 tahun 2008 tentang pelayaran, syahbandar adalah pejabat pemerintah atau kepala pelabuhan yang ditunjuk oleh menteri dengan tugas melaksanakan pengawasan, penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran dan mengkoordinasikan kegiatan pemerintah di pelabuhan. Permasalahan yang ada di Pelabuhan Perikanan (PP) selama ini adalah rendahnya tingkat operasional dan pelayanan Pelabuhan Perikanan (PP) yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal di masing-masing lokasi, terutama pelayanan terhadap nelayan sebagai pengguna utama.

Dilihat dari penelitian tentang pelayanan kesyahbandaran yang telah dilakukan aktivitas operasional PPN Pelabuhanratu terus mengalami peningkatan. Jumlah kunjungan kapal di PPN Pelabuhanratu di tahun 2019 mencapai 37.136 kapal. Produksi ikan yang didaratkan di PPN Pelabuhanratu pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 36,44% dibandingkan produksi tahun 2018. Penilaian kinerja terhadap 27 kriteria berdasarkan pedoman yang ditetapkan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap tahun 2015 menunjukkan bahwa kinerja operasional PPN Pelabuhanratu selama Januari-April 2020 berkinerja Baik. (Agus, 2020).

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Waktu dan Tempat

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Januari 2022 di PPN Pelabuhanratu Sukabumi, Jawa Barat.

### 2.2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey.

## 2.3. Prosedur

Tahapan ini adalah proses pengambilan data yang digunakan untuk penelitian. Data yang diambil merupakan data primer dan sekunder yaitu dengan melakukan wawancara nelayan di PPN Pelabuhanratu Sukabumi. Data yang dikumpulkan saat wawancara yaitu berupa data primer serta data sekunder yang berisi informasi tentang tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kesyahbandaran di PPN Pelabuhanratu Sukabumi

Adapun jumlah responden yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebanyak 35 orang, dimana 35 orang ini diperoleh berdasarkan kapal-kapal yang melakukan pelayanan pengurusan surat-surat, yaitu 35 unit kapal yang melakukan pelayanan jasa kesyahbandaran. Hal ini di karenakan tidak semua kapal melakukan pelayanan, hanya kapal yang berukuran >30 GT yang melakukan pelayanan kesyahbandaran di PPN Pelabuhanratu.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Aktivitas Perahu dan Kapal Penangkap Ikan

Jenis armada penangkapan ikan yang menggunakan PPN Pelabuhanratu sebagai *fishing base*-nya adalah jenis perahu dan kapal motor dengan ukuran 1-10 GT dan > 30 GT dengan berbagai macam alat tangkap seperti Gill net, payang, jaring rampus, pancing ulur, tuna longline, pancing rawaidan sarana pendukung operasional dan bagan apung. Adapun jumlah kapal/perahu Motor Tempel dan Kapal Motor lainnya yang beroperasi dan berpangkalan di PPN Pelabuhanratu tertera pada Tabel 1.

jenis armada penangkapan ikan yang menggunakan PPN Pelabuhanratu sebagai *fishing base*-nya adalah jenis perahu dan kapal motor dengan ukuran kapal 1-10 GT dan > 30 GT dengan berbagai macam alat tangkap seperti Gill net, Payang, Jaring Rampus, Pancing ulur, Tuna Longline, Pancing rawai dan sarana pendukung operasional dan bagan apung. Jumlah armada penangkapan dari tahun ketahunnya, yaitu lebih cenderung fluktuatif.

### 3.2. Penerapan SOP Kesyahbandaran

Jumlah kapal yang melapor dan membuat SPB dari Bulan Januari sampai dengan September dilakukan secara manual dan bulan Oktober sampai dengan bulan Desember secara

Online di kantor Pelayanan terpadu. Pada tahun 2020 ada sebanyak 682 SPB, yang sebagian besar adalah SPB kapal – kapal Tuna long line, Pancing tonda. Hasil pengolahan data

wawancara untuk tingkat kepuasan pengguna jasa pada pelayanan penerbitan SPB dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 1. Jumlah Kapal yang Beroperasi di PPN Pelabuhanratu**

No	Tahun	Jenis Armada				Perahu motor tempel	Jumlah
		Kapal motor					
		<10 GT	11-20 GT	21-30 GT	>30 GT		
1.	1993	42	9	14	13	342	420
2.	1994	40	23	22	16	344	445
3.	1995	37	40	17	15	352	461
4.	1996	51	30	30	12	356	479
5.	1997	60	30	14	12	290	406
6.	1998	112	13	12	9	275	421
7.	1999	145	13	12	11	278	459
8.	2000	147	11	12	11	275	456
9.	2001	42	9	14	13	323	490
10.	2002	40	23	22	16	317	452
11.	2003	37	40	17	15	253	381
12.	2004	51	30	30	12	266	530
13.	2005	60	30	14	12	428	676
14.	2006	112	13	12	9	511	798
15.	2007	145	13	12	11	535	836
16.	2008	147	11	12	11	416	646
17.	2009	141	7	7	12	364	758
18.	2010	106	3	13	13	346	837
19.	2011	106	3	8	11	461	795
20.	2012	111	4	10	139	481	908
21.	2013	143	9	28	68	572	991
22.	2014	153	4	53	77	469	794
23.	2015	118	10	70	103	237	603
24.	2016	102	7	52	69	333	560
25.	2017	229	5	45	115	348	511
26.	2018	288	8	77	91	346	502
27.	2019	177	6	63	88	373	480
28.	2020	223	8	151	46	397	550

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan SPB**

No.	Pelayanan	Nilai
1.	Kesesuaian persyaratan	4.8
2.	Kemudahan prosedur	4.7
3.	Kecepatan waktu	4.6
4.	Tarif pelayanan	4.9
5.	Kesesuaian pelayanan	4.8
6.	Kemampuan petugas	4.7
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	4.7
8.	Kualitas sarana dan sarana	4.6
9.	Penanganan pengaduan	4.7
10.	Jumlah petugas pelayanan	4.8
11.	Keamanan pelayanan	4.7
12.	Tanggung jawab petugas	4.8
Nilai indeks		4.73

Hasil nilai indeks pada pelayanan penerbitan SPB adalah 4.73, kinerja pada pelayanan penerbitan SPB adalah sangat baik. Pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) berpedoman pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor. 13/MEN/2012 tentang SHTI. Dalam Peraturan Menteri tersebut dikatakan bahwa SHTI dapat diterbitkan apabila ada permohonan untuk produk ikan yang akan diekspor ke Uni-Eropa.

Hasil pengolahan data tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan SHTI dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan SHTI**

No.	Pelayanan	Nilai
1.	Kesesuaian persyaratan	4.9
2.	Kemudahan prosedur	4.8
3.	Kecepatan waktu	4.7
4.	Tariff pelayanan	4.9
5.	Kesesuaian pelayanan	4.8
6.	Kemampuan petugas	4.8
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	4.7
8.	Kualitas sarana dan sarana	4.7
9.	Penanganan pengaduan	4.6
10.	jumlah petugas pelayanan	4.6
11.	Keamanan pelayanan	4.7
12.	Tanggung jawab petugas	4.7
Nilai indeks		4.37

Hasil nilai indeks pada pelayanan pelayanan SHTI adalah 4.37, dimana kinerja pada pelayanan penerbitan SHTI ini adalah sangat baik.

Sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 48/ PERMEN-KP/2014 tentang Logbook Penangkapan Ikan, Memantapkan Permen Nomor: PER.18/MEN/2010 tentang Logbook Penangkapan ikan, di Pelabuhan Perikanan mempunyai tugas, dalam rangka mendukung kebijakan pengelolaan sumberdaya ikan yang optimal dan berkelanjutan dan terjadinya kelestarian sumber daya ikan, diperlukan data dan informasi perikanan yang akurat terkait dengan logbook penangkapan ikan dan Pengangkutan Ikan. Hasil pengolahan data tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan *logbook* dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Logbook Perikanan**

No.	Pelayanan	Nilai
1.	Kesesuaian persyaratan	4.7
2.	Kemudahan prosedur	4.7
3.	Kecepatan waktu	4.6
4.	Tariff pelayanan	4.9
5.	Kesesuaian pelayanan	4.7
6.	Kemampuan petugas	4.6
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	4.6
8.	Kualitas sarana dan sarana	4.6
9.	Penanganan pengaduan	4.5
10.	jumlah petugas pelayanan	4.7
11.	Keamanan pelayanan	4.8
12.	Tanggung jawab petugas	4.8
Nilai indeks		4.68

Hasil nilai indeks pada pelayanan adalah pelayanan *Logbook* perikanan 4.68, dimana kinerja pada pelayanan penerbitan *logbook* adalah sangat baik.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Kesyahbandaran

Menurut Kuncoro (2004), untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kesyahbandaran PPN Pelabuhanratu dihitung dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Sebelum melakukan perhitungan tingkat kepuasan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan juga reabilitas terhadap lembar kuisioner yang digunakan.

Uji validitas adalah uji instrumen data penelitian untuk mengetahui keakuratan alat ukur yang digunakan pada suatu penelitian dan untuk mengetahui apakah pertanyaan pada kuisioner ada yang perlu diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas dihitung dengan bantuan *software* Microsoft Excel. Hasil dari uji validitas dari 35 reponden untuk pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuisioner di dapatkan hasil valid, dimana nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel yaitu sebesar 0,334. Dalam pengujian validitas hal yang dilakukan yaitu mencari nilai r-hitung dan r-tabel dari kuisioner yang telah diisi oleh reponden, yang dapat di lihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Perhitungan Uji Validitas**

Atribut	Tingkat Kinerja		Tingkat Kepentingan		Keputusan
	r Hitung	r Tabel	r Hitung	r Tabel	
1.	0.563	0.334	0.576	0.334	VALID
2.	0.367	0.334	0.485	0.334	VALID
3.	0.356	0.334	0.456	0.334	VALID
4.	0.439	0.334	0.576	0.334	VALID
5.	0.552	0.334	0.572	0.334	VALID
6.	0.397	0.334	0.405	0.334	VALID
7.	0.570	0.334	0.466	0.334	VALID
8.	0.720	0.334	0.551	0.334	VALID
9.	0.438	0.334	0.568	0.334	VALID
10.	0.369	0.334	0.483	0.334	VALID
11.	0.429	0.334	0.661	0.334	VALID
12.	0.659	0.334	0.466	0.334	VALID

Setelahnya dilakukan uji reabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur yang digunakan pada penelitian ini dan data yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan menggunakan rumus Alpha

Cronbach diperoleh nilai Alpha 0,71 untuk tingkat kinerja dan nilai Alpha 0,76 untuk tingkat kepentingan. Untuk nilai uji reabilitas jika semakin mendekati 1 maka instrument yang diuji tersebut semakin baik.

**Tabel 6. Mean Satisfaction Score (MSS)**

Atribut	MSS	WF (%)	MIS	WS
1	4.63	8.27	4.60	38.27
2	4.40	8.52	4.74	37.48
3	4.71	8.16	4.54	38.42
4	4.63	8.27	4.60	38.27
5	4.46	8.01	4.46	35.74
6	4.57	8.37	4.66	38.27
7	4.40	8.57	4.77	37.71
8	4.57	8.52	4.74	38.93
9	4.57	8.37	4.66	38.27
10	4.66	8.46	4.71	39.44
11	4.54	8.10	4.51	36.79
12	4.57	8.37	4.66	38.27
Jumlah	54.71	100.00	55.65	
Rata-rata	4,56		4,64	
Weight Total (WT)				455.87
Customer Satisfaction Index		(455,87 : 5) x 100% = 91,17%		

Hasil perhitungan SI yang diperoleh adalah 91,17. Untuk nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap kesyahbandaran di PPN Pelabuhanratu yaitu berada pada tingkat sangat puas. Petugas Kesyahbandaran di pelabuhan perikanan adalah petugas yang ditempatkan di pelabuhan perikanan untuk membantu pelaksanaan tugas dan wewenang Syahbandar di Pelabuhan Perikanan. Tugas pokok Kantor Kesyahbandaran Utama adalah melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan

serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Pengujian validitas dilakukan untuk 12 atribut pertanyaan yang diajukan kepada pengguna jasa dan didapatkan hasil valid, karena nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel, dan selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas yang mendapatkan nilai alpha cronbach pada tingkat kinerja pelayanan sebesar 0,71 dan nilai alpa cronbach pada tingkat kepentingan pelayanan sebesar 0,76.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil dari pengolahan dan penganalisisan data yang telah dilakukan tentang tingkat kepuasan nelayan (pengguna jasa) terhadap pelayanan kesyahbandaran di PPN Pelabuhanratu, didapatkan kesimpulan bahwa nelayan (pengguna jasa) di PPN Pelabuhanratu merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan jasa yang diterima dari pihak Kesyahbandaran PPN Pelabuhanratu. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan Customer satisfaction indeks (*CSI*) yang tinggi yaitu sebesar 91.17%. Nilai tersebut termasuk kepada kategori sangat memuaskan dengan rentang nilai 81%-100%. Serta hal yang dapat menghambat suatu pelayanan ada yang berasal dari yang memberi maupun yang menerima pelayanan. Seperti halnya yang terjadi di PPN Pelabuhanratu, yang menghambat pelayanan pengurusan E-Logbook adalah hanya penerima

jasa/nelayan yang memiliki kapal dengan ukuran >30 GT saja mau mengurus sedangkan yang memiliki kapal kecil masih belum mengurus.

#### **Daftar Pustaka**

- Agus, S. (2020). *Kinerja Operasional Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pelabuhanratu, Sukabumi, Jawa Barat*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. (2002) *Pedoman Pengelolaan Pelabuhan Perikanan*. Jakarta.
- Kuncoro, M. (2004). *Otonomi Daerah dan Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Erlangga. Jakarta.
- Nazir, N. (1988). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.