STUDI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENERBITAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

SKRIPSI

Oleh:

SUL ARSIL
1622080510

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PENANGKAPAN IKAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PANGKEP
2020

HALAMAN PENGESAHAN
STUDI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENERBITAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

SKRIPSI

Oleh:

SUL ARSIL
1622080510

Tugas Skripsi ini sebagai Syarat untuk menyelesaikan Studi pada
Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan Teknologi Penangkpan IkanPoliteknik Pertanian Negeri Pangkep

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Ir. Syamsul Hadi, M.Si.	**Erna, S.Pi., M.Si.**
NIP. 196203191989031001	NIP. 197212131997922001

Mengetahui

Direktur,	Ketua Jurusan,
Dr. Ir. Darmawan, M.P.	**Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si.**
NIP. 196702021998031002	NIP. 197905072005011001

Tanggal Lulus: 05 September 2020

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Judul : Studi Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh Di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap

Nama : Sul Arsil

Nim : 1622080510

Program Studi : Pengelolaan Pelabuhan Perikanan

Jurusan : Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui,
Tim Penguji

1. Ir.Syamsul Hadi, M.Si. (.....)
2. Erna, S.Pi., M.Si. (.....)
3. Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si. (.....)
4. Irwan Gani, ST., MT. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi., M.Si.
NIP. 197106051997032001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pangkep, 05 September 2020

Yang menyatakan,

Sul Arsil

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **"STUDI TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN PENERBITAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP"**. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan (Diploma IV) pada Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene dan Kepulauan

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu saya Suarni yang telah mendukung dan memberikan doa selama proses pendidikan dan kelancaran penelitian ini
2. Bapak Dr. Ir. Darmawan, MP. selaku Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkep.
3. Bapak Syamsul Marlin Amir, S.T., M.Si. selaku Ketua jurusan Teknologi Penangkapan Ikan yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam penyusunan laporan ini

4. Ibu Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
5. Bapak Ir.Syamsul Hadi, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Erna, S.Pi., M,Si. selaku pembimbing II Penelitian.
6. Ibu Imas Marsiah, S.Pi. selaku Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap yang telah menerima dan membimbing Kami.
7. Bapak Dwiharto Kurniawan, A.Pi., MM. selaku Kepala Operasional Pelabuhan dan Kesyahbandaran PPS Cilacap yang telah menerima saya.
8. Bapak Sigit Purwoko,S,St,Pi selaku Kepala Sub Bagian Umum PPS Cilacap yang telah membimbing saya.
9. Bapak Sohari, S.Pi selaku Petugas Pelayanan Jasa Tambat Labuh PPS Cilacap menerima dan membimbing saya.
10. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
11. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Prodi Pelabuhan Perikanan
12. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Pangkep, 05 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
ABSTRAK xiii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.2 Tujuan Penelitian 4
1.3 Manfaat Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pelabuhan Perikanan Samudera 5
2.1.1Pengertian dan klasifikasi pelabuhan perikanan 5
2.1.2 Fasilitas pelabuhan perikanan 8
2.1.3 Fungsi dan peran pelabuhan perikanan 9
2.2 Pengertian Tambat Labuh 11
2.3 Fasilitas Tambat Labuh 12
2.4 Pengertian Kepuasan 14
2.5 Pengertian Tingkat Kepuasan 15
2.6 Pengertian Pelayanan 15
2.7 Validitas Dan Realibilitas 16

2.8 *Costumer Satisfaction Indeks* (CSI) 17
2.9 *Infortance Performance Analysis* (IPA) 19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat 21
3.2 Bahan dan Alat 21
3.3 Metode Penelitian 21
3.4 Prosedur Penelitian 22
3.5 Metode Pengambilan data 22
3.6 Jenis Data 23
3.6.1 Pengumpulan Data Dengan Metode Observasi 23
3.6.2 Pengumpulan Data Dengan Metode Wawancara 23
3.6.3 Pengumpulan Data Dengan Metode Studi Pustaka 24
3.6.4 Pengumpulan Data Dengan Metode Dokumentasi 25
3.7 Pengolahan Dan Analisis Data 26

BAB IV KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gabaran Umum Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 30
4.2 Letak Geografis Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 31
4.3 Struktur Organisasi Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 31
4.4 Visi dan Misi Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 33
4.5 Tugas dan Fungsi Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap .. 34
4.6 Fasilitas Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 35
4.6.1 Fasilitas Pokok 35
4.6.2 Fasilitas Fungsional 36
4.6.3 Fasilitas Penunjang 37
4.7 Fasilitas Tambat Labuh 38

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Aktifitas dan Pelayanan Jasa Tambat Labuh 41
5.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh Di Pelebuhan Perikanan Samudera Cilacap 42
5.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas Data 42
5.2.2 *Costumer Satisfaction Indeks* (CSI) 44

5.2.3 *Infortance Performance Analyisis* (IPA) 45
5.3 Atribut Yang Perlu Ditingkatkan 50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 52
5.2 Saran 52
DAFTAR PUSTAKA 53
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Hal.

Tabel 2.1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 75 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis dan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementrian Keluatan Dan Perikanan 13

Tabel 2.2 Kriteria Tingkat Kepuasan..... 18

Tabel 3.1 Respon Penelitian Tingkat Kepuasaan..... 21

Tabel 3.2 Uraian Data Metodologi..... 25

Tabel 4.1 Fasilitas Pokok 36

Tabel 4.2 Fasilitas Fungsional..... 37

Tabel 4.3 Fasilitas Penungjang. 38

Tabel 4.4 Dermaga PPSC 39

Tabel 4.5 Kolam PPSC 39

Tabel 5.1 Perhitungan *Costumer Satisfaction Indeks* Terhadap Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh 44

Tabel 5.2 Skor Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan 46

DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 2.1 Pemetaan Diagram Cartesius 20

Gambar 4.1 LayOut Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 31

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 32

Gambar 5.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*..... 47

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal.
Lampiran 1	Cara Mendapatkan Nilai MSS, MIS, WF, WT, dan CSI…….	56
Lampiran 2	Cara Mendapatkan Nilai Tingkat Kinerja Tingkat Kinerja, Tingkat Kepentingan, dan Tigkat Kesesuaian	57
Lampiran 3	Lembaran Kuisioner Penelitian	58
Lampiran 4	R Tabel	60
Lampiran 5	Uji Validitas Tingkat Kinerja	61
Lampiran 6	Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	62
Lampiran 7	Uji Realibilitas Tingkat Kinerja	63
Lampiran 8	UJi Realibilitas Tingkat Kepentingan	64
Lampiran 9	Pengisian Kuisioner Oleh Nelayan.....	65
Lampiran 10	Pencatatan Administasi Pembayaran Tambat Labuh Kapal.....	66
Lampiran 11	Nota Tambat Labuh Kapal	67
Lampiran 12	Kolam Pelabuhan A.....	68
Lampiran 13	Kolam Pelabuhan B.....	69
Lampiran 14	Kolam Pelabuhan C.....	70
Lampiran 15	POS Pelayanan Terpadu PPS Cilacap	71

ABSTRAK

Sul Arsil. 1622080510. Studi Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. Dibimbing oleh Syamsul Hadi dan Erna.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang dialami oleh pengguna jasa pada nelayan penerbitan jasa tambat labuh. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pelayanan penerbitan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap dan atribut apa saja yang perlu perlu ditingkatkan pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

Dengan tujuan penelitian yaitu 1) menetukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dan 2) untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh. Metode pengambilan data 1) Kuesioner kepada agen kapal (pengguna jasa) dengan menggunakan metode *Accidental sampling.* Jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 30 orang. Adapun pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan para pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Cilacap sudah merasa puas dibuktikan pada perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) memperoleh hasil 0,75 atau 75,51% yang artinya puas karena berada pada rentang angka 0,66-0,80. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang dianggap prioritas dan perlu ditingkatkan kinerjanya untuk kualitas pelayanan yang tidak memuaskan yaitu penataan fasilitas yang baik, berada pada kuadran I yakni mengenai kedalaman kolam yang dangkal.

Kata Kunci: PPS Cilacap, tambat labuh, tingkat kepuasan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Cilacap merupakan salah satu kawasan berkembang di Provinsi Jawa Tengah bagian selatan yang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan tersebut terjadi pada hampir di setiap aspek kehidupan, baik dalam kegiatan ekonomi, sosial maupun fisik

Secara geografis PPS Cilacap terletak di Desa Tegalkamulyan, kecamatan Cilacap Selatan, Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah. Pada posisi 09º01”18,4’BT dan 07º43”31,2’LS, dan merupakan satu-satunya pelabuhan perikanan samudera yang berada di pantai selatan jawa serta berhadapan langsung dengan samudera Indonesia (WPP-RI 573) yang dikenal memiliki potensi sumber daya ikan yang cukup melimpah

Pembangunan PPS Cilacap dimulai tahun 1991/1992 dan selesai pada tahun 1994. Uji coba operasional dilakukan pada tanggal 20 Mei 1994 sampai dengan 24 Mei 1995. Pada tanggal 18 November 1996 PPS Cilacap diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia. Pada awalnya status PPS Cilacap ditetapkan sebagai Pelabuhan Perikanan type B (Nusantara) sesuai dengan Persetujuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tanggal 16 Agustus 1995. Dalam perkembangan selanjutnya meningkat menjadi Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sesuai persetujuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 86/M/PAN/4/2001 tanggal 4 April 2001.

Dalam pasal 41 Undang-Undang Nomor 31 tahun 2004 tentang perikanan menyebutkan, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan dan membina pelabuhan perikanan yang berfungsi sebagai tempat tambat labuh kapal perikanan, tempat pendaratan ikan, tempat pemasaran dan distribusi ikan, tempat pengumpulan data tangkapan, tempat pelaksanaan penyuluhan serta pengembangan masyarakat nelayan, dan tempat untuk memperlancar kegiatan operasional kapal perikanan

Kapal dikatakan berlabuh apabila setelah membongkar hasil tangkapan, kapal bersandar atau mengikat tali ditempat tertentu yang bukan tempat bongkar, untuk beristirahat dan menunggu keberangkatan ke laut atau menunggu naik dock atau dalam keadaan *floating repair* (perbaikan dalam keadaan mengapung). Waktu labuh adalah waktu yang dihitung sesudah kapal selesai membongkar sampai keberangkatannya kembali ke laut (waktu sejak kapal bersandar didermaga sampai berangkat kembali ke laut dikurangi dengan waktu tambat). (Direktur Jenderal Perikanan No. KU.440/D5.1779/93).

Kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan perikanan akan menentukan kemajuan pelabuhan perikanan tersebut, karena nelayan memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional disuatu pelabuhan perikanan. Jika nelayan merasa tidak puas dan memutuskan untuk mendaratkan hasil tangkapannya ditempat lain, maka pelabuhan perikanan tersebut akan mengalami penurunan produksi dan mengalami kerugian. Adapun factor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh yaitu adanya keberadaan penerimaan keluhan, fasilitas yang disediakan, keterampilan

petugas melayani permintaan, kemudahan prosedur pemesanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan perikanan.

Kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Tingkat pelayanan merupakan suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan tentang operasional di dalam suatu pelabuhan khususnya Kantor pos pelayanan terpadu dalam hal ini pada bidang pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Cilacap sangat berperan penting untuk kelengkapan dokumen-dokumen kapal sebelum melakukan aktifitas pelayaran, kemudian tingkat pelayanan menjadi hal yang diprioritaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan dalam pelayanan penerbitan jasa tambat labuh yang berada dikantor pos pelayanan terpadu menurut sipeneliti ada beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Beberapa nelayan merasa bahwa dalam penerbitan tagihan jasa tambat labuh yang mereka urus di Kantor pos pelayanan terpadu terlalu lama, sehingga pekerjaan lainnya tertunda dan seringnya mundur jadwal keberangkatan kapal. Waktu yang terlalu lama dalam penerbitan suatu dokumen disebabkan oleh beberapa faktor, seperti dokumen persyaratan yang tidak lengkap atau tidak sesuai, banyaknya antrian, kurangnya pegawai yang melayani pengguna jasa, waktu jam kerja yang terbatas, maupun tidak stabilnya fasilitas penunjang seperti jaringan internet, komputer, dan printer yang sering bermasalah.

Berdasarkan fakta tersebut. maka penulis mencoba melakukan penelitian "Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap". Sedangkan metode yang digunakan peneliti adalah

membagikan Kuesioner kepada Agen kapal (pengguna jasa) kemudian direkapitulasi hasil kuesioner tersebut menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan aplikasi SPSS.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasaan pelayanan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap?
2. Atribut yang perlu di tingkatkan pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan dalam pelayanan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap.
2. Untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada pelayan penerbitan jasa tambat labuh.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelayanan jasa tambat labuh labuh di Pelabuhan Perikana Samudera Cilacap dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi instansi dalam upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan jasa kepada nelayan, terutama dalam pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelabuhan Perikanan Samudera

2.1.1. Pengertian dan Klasifikasi Pelabuhan Perikanan

Menurut Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kepelabuhan Perikanan bahwa pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahaan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamtan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.

Masih berdasarkan peraturan diatas pada pasal 5, Pelabuhan perikanan diklasifikasikan menjadi empat kategori utama, yaitu:

1) Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS)
2) Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)
3) Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)
4) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)

Pelabuhan perikanan, sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 tersebut diklasifikasikan menjadi:

1) Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS), dengan kriteria:
   (1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan diperairan indonesia, , Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia dan laut lepas

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 60 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 300 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 100 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 6.000 GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 20 ha

(6) Ikan yang didaratkan sebagian untuk tujuan ekspor

(7) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 50 ton per hari

(8) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

2) Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN), dengan kriteria:

(1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia dan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 30 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 150 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 75 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 2.250 GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 10 ha

(6) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 30 ton per hari

(7) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

3) Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP), dengan kriteria:

(1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 10 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 100 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 2 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 30 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 300 GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 5 ha

(6) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 5 ton per hari

(7) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

4) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI), dengan kriteria :

(1) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia

(2) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 5 GT

(3) Panjang darmaga sekurang-kurangnya 50 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 1 m

(4) Mampu menampung sekurang-kurangnya 15 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 75GT

(5) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 1 ha

(6) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 2 ton per hari

2.1.2. Fasilitas Pelabuhan Perikanan

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.8/MEN/2012 pasal 4 tentang Pelabuhan Perikanan menyebutkan bahwa fasilitas pelabuhan perikanan meliputi Fasilitas Pokok, Fasilitas Fungsional, Fasilitas Penunjang.

1) Fasilitas pokok sekurang-kurangnya meliputi :
   (1) Penahan gelombang (*breakwater)*, turap (*revetment*) dan *groin*
   (2) Dermaga
   (3) Jetty
   (4) Kolam pelabuhan
   (5) Alur pelayaran
   (6) Jalan komplek dan drainase
   (7) Lahan
2) Fasilitas fungsional sekurang-kurangnya meliputi :
   (1) Tempat Pemasaran Ikan (TPI).
   (2) Navigasi pelayaran dan komunikasi seperti telepon, internet, radio komunikasi, rambu-rambu, lampu suar, dan menara pengawas.
   (3) Air bersih, instalasi Bahan Bakar Minyak (BBM), es, dan instalasi listrik.

(4) Tempat pemeliharaan kapal dan alat penangkapan ikan seperti *dock/slipway*, bengkel dan tempat perbaikan jaring.

(5) Tempat penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti *transit sheed* dan laboratorium pembinaan mutu.

(6) Perkantoran seperti Kantor administrasi pelabuhan, pos pelayanan terpadu, dan perbankan.

(7) Transportasi seperti alat-alat angkut ikan.

(8) Kebersihan dan pengolahan limbah seperti Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), Tempat Pembuangan Sementara (TPS).

(9) Pengamanan kawasan seperti pagar kawasan.

3) Fasilitas penunjang sekurang-kurangnya meliputi :

(1) Balai pertemuan nelayan

(2) Mess operator

(3) Wisma nelayan

4) Fasilitas sosial dan umum seperti tempat peribadatan dan Mandi Cuci Kakus (MCK)

5) Pertokoan

6) Pos jaga

2.1.3. Fungsi dan Peran Pelabuhan Perikanan

Menurut peraturan menteri kelautan dan perikanan nomor PER.08/MEN/2012 pasal 3 ayat1 pelabuhan perikanan berfungsi mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, dan pemasaran.

Fungsi pelabuhan menurut pasal 3 ayat 2 terdapat dua fungsi yakni fungsi pemerintahaan untuk melaksanakan pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan di pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa:

1) Pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan
2) Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan
3) Tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan
4) Pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan
5) Tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan
6) Pelaksanaan kesyahbandaraan
7) Tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan
8) Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawaskapal perikanan
9) Tempat publikasi hasil penelitian kelautan dan perikanan
10) Pemantauan wilayah pesisir
11) Pengendalian lingkungan
12) Kepabeanan
13) Keimigrasian

Fungsi pengusahaan berupa penyediaan, dan/atau pelayanan jasa kapal perikanan dan jasa terkait di pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa:

1) Pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan
2) Pelayanan bongkar muat ikan

3) Pelayanan pengolahan hasil perikanan
4) Pemasaran dan distribusi ikan
5) Pemanfaatan fasilitas dan lahan di pelabuhan perikanan;
6) Pelayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan
7) Pelayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan
8) Wisata bahari; dan/atau
9) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.2. Pengertian Tambat Labuh

a. Tambat

Kapal atau perahu dikatakan tertambat apabila telah terikat ke objek tetap seperti dermaga atau objek terapung seperti dermaga apung. Untuk menambatkan kapal ke dermaga digunakan tali-temali yang dapat menahan kapal dari arus, angin ataupun gelombang yang terjadi perairan.

b. Labuh

Kapal dikatakan berlabuh apabila setelah membongkar hasil tangkapan, kapal bersandar atau mengikat tali ditempat tertentu yang bukan tempat bongkar, untuk beristirahat dan menunggu keberangkatan ke laut atau menunggu naik dock atau dalam keadaan floating repair (perbaikan dalam keadaan mengapung).

2.3. Fasilitas Tambat Labuh

1. Dermaga

   Dermaga adalah tempat kapal ditambatkan di pelabuhan, dermaga juga tempat berlangsungnya kegiatan bongkar muat ikan.

2. Kolam

   Adalah tempat dimana kapal berlabuh, berolah gerak melakuakan aktivitas bongkar muat, mengisi perbekalan yang terlindung dari ombak dan mempunyai mempunyai kedalam yang cukup untuk kapal yang beroperasi di pelabuhan.

Dalam melakukan kegiatan tambat labuh, besar jasa tambat labuh kapal di pungut sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.75 Tahun 2015 tetang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kementrian Kelautan dan Perikanan. Dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak pelabuhan sesuai dengan peraturan pemerintah

Tabel 2.1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 75 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Dan Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementrian Kelautan Dan Perikanan

JENIS PENERIMAAN BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
Jasa Pelabuhan Perikanan Samudera		
1. Jasa Tambat Labuh		
a. Jasa Tambat dan Labuh untuk kapal berukuran >30 GT		
1) Tambat >30 GT (Kapal Perikanan Samudera/ZEE, Kapal Perikanan Asing, Kapal Pengangkut Ikan ,Kapal Pengolah Ikan, dan Kapal Lampu)	Per meter panjang kapal per ¼ etmal	Rp. 750,00
2) Labuh >30 GT (Kapal Perikanan Samudera/ZEE, Kapal Perikanan Asing, Kapal Pengangkut Ikan).	Per meter panjang kapal per ¼ etmal	Rp. 500,00
b. Jasa Tambat dan Labuh Untuk Kapal Perikanan Berukuran sampai dengan 30 GT.		
1) Kapal Berukuran ≤5 GT	Per kapal per etmal	Rp. 0,00
2) Kapal Berukuran >5 GT Sampai dengan 10 GT	Per kapal per etmal	Rp. 2.000,00
3) Kapal Berukuran >10 GT sampai dengan 15 GT		
4) Kapal Berukuran >15 GT sampai dengan 20 GT	Per kapal per etmal	Rp. 2.500,00
5) Kapal Berukuran >20 sampai dengan 25 GT	Per kapal per etmal	Rp. 3.000,00
6) Kapal Berukuran >25 sampai dengan 30 GT		
c. Kapal Non Perikanan	Per kapal per etmal	Rp. 3.500,00
1) Jasa Tambat		
2) Jasa Labuh	Per kapal per etmal	Rp. 4.000,00
d. Kapal rusak (Floating Refair), menunggu musim cuaca baik, menunggu giliran perbaikan dan perawatan sebelum naik Dock	Per meter panjang kapal per etmal	Rp. 5.000,00 Rp. 3.000,00
e. Kapal bertambat/berlabuh di atas batas Max 30 etmal	Per meter panjang kapal per etmal	Rp. 3.000,00
f. Kapal Penelitian, Kapal latih dan Kapal Pemerintah sejenis yang tidak diusahan	Per GT Kapal per etmal Per GT kapal Per etmal Per GT kapal Per etmal	
g. Kapal Patroli, Kapal Bea Cukai, Kapal Perang dan kapal-kapal Pemerintah sejenisnya, dan kapal yang dalam proses hokum	Per GT kapal Per etmal	Rp. 4.000,00 Rp. 3.000,00 Rp. 3.000,00

Sumber: Peraturan pemerintah No.75 tahun 2015

Berikut adalah perhitungan tarif Peraturan Pemerintah No.75 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Dan Penerimaan Negara Bukan Pajak

- Nilai jasa tambat labuh < 30 hari, untuk kapal 5-30 GT

  Jumlah hari × Tarif

- Nilai jasa tambat labuh < 30 hari, untuk kapal >30 GT

  Jumlah hari × panjang/GT × Rp 750-per ¼ etmal (Rp 3000)

2.4. Pengertian Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177). Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui

kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

2.5. Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kenerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperolah para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat.

2.6 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayana yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orsng lain.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kepedulian, ketanggapan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

2.7. Validitas Dan Realibitas

Menurut Supranto (2001), Validitas menunjukkan tingkat atau derajat dimana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari suatu ukuran, atau pada tingkat mana suatu skala dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010), untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor bukti pertanyaan dengan skor totalnya.

Hipotesis:

Ho: Instrumen dinyatakan tidak valid

H1: Instrumen dinyatakan valid

Realibilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Makin kecil kesalahan pengukuran, makin reliabel alat pengukuran tersebut (Umar dalam Nainggolan, 2006).

Kuisioner kepuasaan agen pengguna jasa dinyatakan reliabel (dapat dipecaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang reliatif sama.Artinya nelayan yang sama diharapkan akan memiliki skor kepuasan yang

homogeny dalam beberapa kali hasil pengukuran (Aritonang, 2015). Menurut Tirton dalam Mulyani (2016), *Alfa Cronbach* berdasarkan aturan berikut.

a. 0,00 - < 0,20 : Kurang *reliable*

b. 0,20 - < 0,40 : Agak *reliable*

c. 0,40 - < 0,60 : Cukup *reliable*

d. 0,60 - < 0,80 : *Reliable*

e. 0,60 - < 1,00 : Sangat *reliable*

2.8. *Costumer Satisfaction Indeks* (CSI)

Menurut Irawan dalam Irwan (2006), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran ditahun mendatang. Customer Satisfaction Indeks (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan pelayanan jasa tambat labuh dengan pendekatan tingkat kepentingan atribut yang diukur dengan metode pengukuan CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importan Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) nilau ini berdasar dari tingkat-tingkat kepentingan dan kinerja tiap respnden.
2. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai kepentingan (*Importance score*) menjadi angka persantase, sehingga diperoleh total *weighting factors* 100%.
3. Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai kepuasan (*satisfaction score*) dengan *Weighting Factors*.
4. Menghitung *Weighted Total* (WT), menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa (pelayanan).

5. Menghitung *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), yaitu WT dibagi dengan skala maximum Yng digunakan, kemudian dikalikan 100%.

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

Keterangan

WT : *Weighted Total* (hasil penjumlahan dari seluruh *weighted Score*).

L : *Length* (skala maksimum yang digunakan dalam penelitian Yaitu 5.

Berdasarkan buku panduan survei kepuasan konsumen PT Sucofindo dalam Fheruati (2004), tingkat kepuasan pelanggan (nelayan) secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2.2 Kriteria tingkat kepuasan

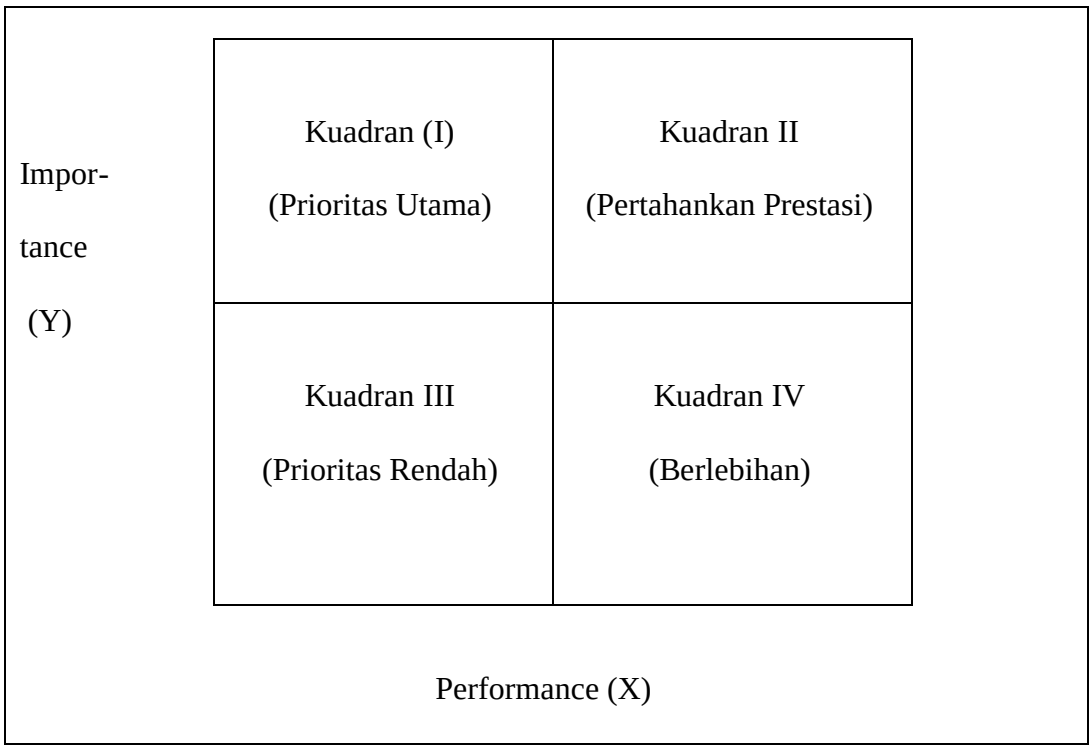
No	Nilai Indeks	Keterangan
1	0,00 – 0,34	Tidak Puas (Pelayanan jasa tambat labuh tidak melayani kebutuhan nelayan)
2	0,35 – 0,50	Kurang Puas (Pelayanan jasa tambat labuh kurang melayani kebutuhan nelayan)
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas (Pelayanan jasa tambat labuh cukup melayani kebutuhan nelayan)
4	0,66 – 0,80	Puas (Pelayanan jasa tambat labuh sudah melayani kebutuhan nelayan)
5	0,81 – 1,00	Sangat Puas (Pelayanan jasa tambat labuh sangat memenuhi kebutuhan nelayan)

Sumber: Fheruati 2004

2.9. *Infortance Performance Analyisis* (IPA)

Menurut Maiyanti (2010), Importance Performance Anaysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau pengguna jasa. Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan pengukuran nilai dari harapan pelanggan, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan oleh pelanggan.

Untuk menginterpretasikan grafik IPA, maka grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadaran berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance Analysis* sebagaimana terlihat pada Gambar.



Gambar 3.1 Pemetaan diagram Cartesius

Sumber: Maiyanti 2010

Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan penggna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap depertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna
3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa.
4. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran. (Rangkuti, 2003).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat

Adapun waktu penelitian yang dilakukan yaitu mulai 20 Januari 2020 s/d 20 Maret 2020 dan tempat penelitian yang dilakukan yaitu Provinsi jawa tengah, Kabupaten Cilacap, Kecamatan Cilacap selatan, dan tepatnya di Pelabuhan Perikanan samudera Cilacap (PPSC).

3.2. Alat dan Bahan

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner penelitian, handpone, alat tulis, dan laptop, Sedangkan bahan yang digunakan adalah data sekuder dan data primer berupa hasil kusioner.

3.3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*, Metode *Accidental Sampling* ini tepat untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan dalam pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

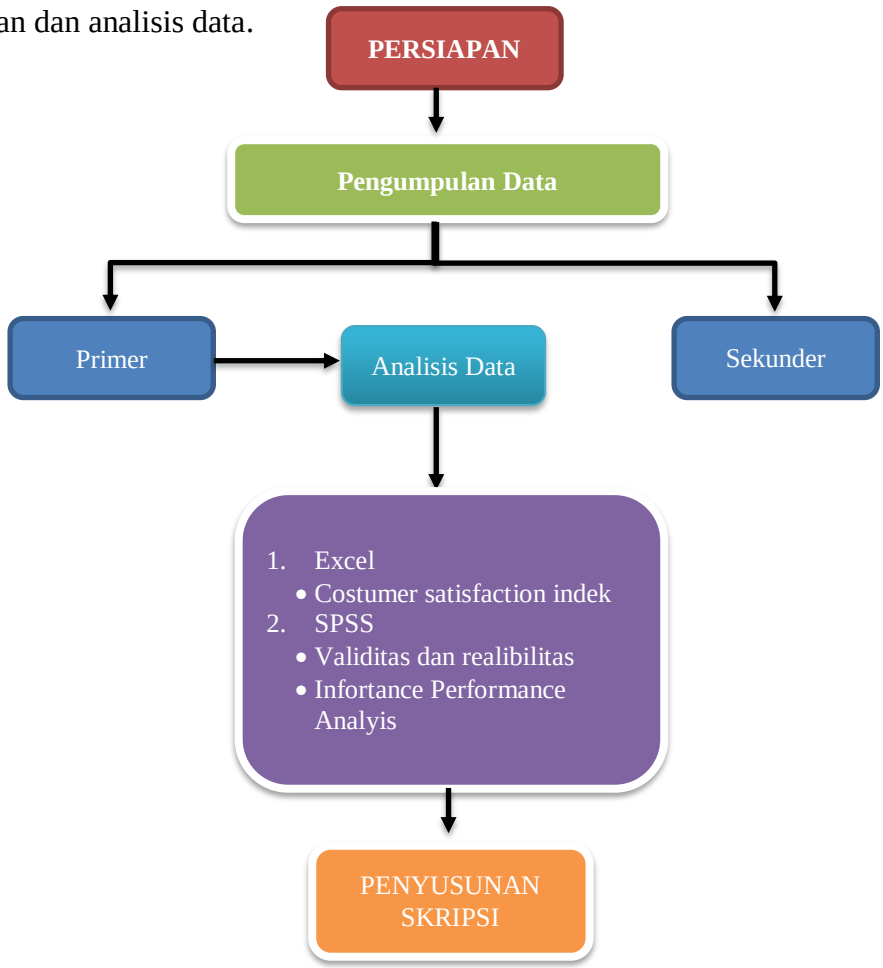
Tabe 3.1 Respon Penelitian Tingkat Kepuasaan

No	Jenis Data	Metode Pengumpulan Data	Asal Responden	Jumlah Responden
1	Kuisioner	• Wawancara Langsung • Membagikan kuisioner • Accidental Sampling	• Pemilik Kapal • Pengurus Kapal • Nelayan	• 30

Sumber: Data Penelitian, 2020

3.4. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan dua tahap yaitu pengumpulan data serta pengolahan dan analisis data.



3.5. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari pengamatan langsung di lapangan, hasil pengisian kuisioner oleh responden sebagai sampel, dan hasil wawancara dengan responden baik dari pihak pelabuhan maupun dari pihak nelayan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait, studi literartur atau studi pustaka, data yang dimiliki oleh perusahaan, internet, dan sumber lainnya.

3.6. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan yaitu:

1. Data Sekunder

   Menurut Marzuki (1983), data sekunder adalah data yang pengumpulannya bukan diusahakan secara langsung oleh pelaksana atau peneliti tapi diambil dari biro statistic majalah, keterangan-keterangan serta media publikasi.

2. Data Primer

   Menurut Marzuki (1986) adalah data yang diperoleh secara langsung, diamati dan di catat untuk pertama kalinya. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer dilakukan dengan cara wawancara.

3.6.1. Pengumpulan Data Dengan Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara observasi adalah melakukan pengamatan terhadap objek secara langsung dilapangan. Mahasiswa mengamati langsung kegiatan dan kajian mengenai pelabuhan perikanan yang dijadikan studi penelitian. Metode ini dilakukan agar mahasiswa dapat lebih mengetahui secara langsung dan valid akan data-data yang diperoleh. Metode observasi dalam hal ini dapat berupa pengamatan langsung terhadap bagaimana tingkat pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Cilacap.

3.6.2. Pengumpulan Data Dengan Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara ialah menanyakan secara langsung beberapa informasi mengenai aspek-aspek yang dikaji dalam studi penelitian. Metode pengambilan responden pada wawancara menggunakan *Accidental sampling*. Kemudian dapat ditujukan kepada beberapa informan dan

narasumber terkait pelabuhan perikanan seperti pegawai pelabuahn dan nelayan. Metode wawancara bertujuan untuk memperkuat informasi lebih lanjut mengenai kondisi pelabuhan perikanan. Data yang diperoleh dari wawancara akan dijadikan data sekunder menjadi pelengkap dari data primer. Data saat wawancara diantaranya kepada petugas pelayanan penerbitan jasa tambat labuh dan wawancara kepada nelayan atau pengurus kapal yakni nelayan yang berada di PPS Cilacap dan melakukan kegiatan pembayaran jasa tambat labuh.

Menurut jogiyanto (2008), wawancara (interview) adalah komunikasi antara dua orang untuk mengadakan data dari responden. Pendekatan komunikasi merupakan pendekatan yang berhubungan langsung dengan sumber data dan terjadi proses komunikasi untuk mendapatkan datanya. Kelebihan dari teknik wawancara ketika penelitian dapat bertanya kepada narasumber apabila terdapat pengembangan pertanyaan. Kelemahan dari teknik wawancara yakni ketika responden enggan memberikan jawaban tentang keadaan yang sebenarnya terjadi.

3.6.3. Pengumpulan Data Dengan Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan metode yang dapat memperkuat hasil penelitian dalam bentuk referensi atau literature yang terkait dengan pelabuhan perikanan. Metode pengumpulan data dengan cara studi pustaka meliputi penghimpunan data melalui referensi-referensi berupa jurnal, buku, skrifsi, tesis, undang-undang dan laporan tahunan pelabuhan. Penghimpunan data ini bertujuan untuk memperkuat hasil pengamatan maupun obaservasi yang telah dianalisis.

3.6.4. Pengumpulan Data Dengan Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar obyek yang digunakan, yaitu seluruh fasilitas dan segala keiatan yang ada di PPS Cilacap. Metode dokumentasi digunakan untuk menyusun profil dari tempat penelitian yang digunakan dan proses pelaksanaan penelitian. Metode dokumentasi bertujuan untuk menunjukkan kondisi penelitian secara visual. Metode ini disusun dengan cara memasukkan hasil dokumentasi berupa foto seperti kondisi fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penungjang pelabuhan perikanan.

Menurut Basrowi dan Suwandi (2008), metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dukumen. Fungsi data yang berasal dari dokumentasi lebih banyak digunakan sebagai data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dokumentasi yang diperoleh sabaiknya dapat menggambarkan isi penjelasan yang ditulis oleh peneliti dan mendapat persetujuan dari objek yang di foto**.**

Tabel 3.2 Uraian Data Metodelogi

No	Uraian Data	Jenis
1	Jenis Data	• Primer • Sekunder
2	Metode PengambIlan Data	• Observasi • Wawancara • Studi Pustaka • Dokumentasi
3	Sumber Data	• Kuisioner • Responden

Sumber: Olah Data, 2020

3.7. Pengolahan dan analisis data

Setelah data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan pengisian kusioner, maka selanjutnya akan dikumpulkan dan diolah dengan rumus statistika menggunakan program Microsoft Excel dan SPSS. Adapun tahap pengolahan data yang pertama yaitu melalui proses uji validitas dan realibilitas terlebih dahulu.

1. Uji validitas dan Uji Realibilitas

   Pengujian validitas dan realibilitas diolah menggunakan SPSS. Bila diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel maka tolak HI, artinya pertanyaan pada kuisioner sahih. Berdasarkan kriteria dengan ketentuan df atau *Degree Of* Freedom yang sudah didapat df = (N-2) tingkat signifikan (toleransi) 5% atau α 0,05 dengan angka r tabel 0,3610.

   Untuk pengujian realibilitas jika nilai *Cronbah's Alfa* > r tabel maka kuesioner dinyatakan realibel apabila *Cronbah's Alfa* < r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak realibel.

2. *Customer Satisfaction Index* (SCI) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Cilacap.

   Langkah untuk memperoleh nilai CSI adalah sebagai berikut:

   a. Menentukan MIS dan MSS

      MIS adalah rata- rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan, MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kinerja yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pelanggan.

$$\text{MIS} = \frac{[\sum_{i=1}^{n} Yi]}{n}$$

Dimana:

Y*i* = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

$$\text{MIS} = \frac{[\sum_{i=1}^{n} Xi]}{n}$$

Dimana:

X*i* = Nilai kinerja atribut X ke-i

n = Jumlah responden

b. Menghitung *Weight Faktor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan presentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$\text{WF} = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MISi} \times 100\%$$

Dimana:

MISi = Nilai rata – rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^{p} MISi$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-I ke-p

c. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

WSi = WFi × MSS

Dimana:

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MSS = rata-rata tingkat kepuasan

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI $=\frac{\sum_{I=1}^{P} MIS}{HS} \times 100\%$

Dimana:

$\sum_{i=1}^{p} MIS$ = Total rata-rata skor kepentingan dari -i ke -p

HS = HS (*Hight Scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan

3. *Importance Perfomance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinenrja menurut penilaian dari nelayan terhadap pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Cilacap.

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut menggunakan perhitungan nilai rata-rata dari masing-masing atribut dengan formulasi sebagai berikut;

- Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja kepentingan

Tki=$\frac{xi}{Yi} \times 100\%$

Keterangan :

Xi : Skor tinggi kinerja

Yi : Slkor tinggi kepentingan

- Perhitungan rata-rata tiap atribut kepentingan

$\bar{X}=\frac{\sum xi}{n}$ $\bar{X}=\frac{\sum Yi}{n}$

Keterangan :

$\sum$ Xi :Skor rata-rata atribut Kinerja

$\sum$ Yi :Skor rata-rata atribut kepentingan

n :Jumalah responden

- Perhitungan rata-rata seluruh akibat tingkat kepentingan dan kinerja

  $X = \frac{\sum xi}{k}$ $Y = \frac{\sum Yi}{k}$

  Keterangan :

  $\sum$ Xi :Skor rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja

  $\sum$ Yi :Skor rata-rata seluruh tingkat kepentingan

  K :Banyak butir pertanyaan