TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) BITUNG

SKRIPSI

RONNY
1822080045

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PENANGKAPAN IKAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PANGKAJENE KEPULAUAN
2022

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) BITUNG

SKRIPSI

Oleh:
RONNY
1822080045

Skripsi ini sebagai Syarat untuk menyelesaikan Studi pada
Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Syamsul Marlin Amir, S.T., M.Si.	**Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si.**
NIP. 19790507 200501 1 001	NIP. 19700910 199512 1 001

Mengetahui:

Ketua Jurusan,
Syamsul Marlin Amir, S.T., M.Si.
NIP. 19790507 200501 1 001

Dr. Ir. Darmawan, M.P.
NIP. 19670202 199803 1 002

Tanggal Lulus: 18 Juli 2022

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Judul : Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung

Nama : Ronny

NPM : 1822080045

Program Studi : Pengelolaan Pelabuhan Perikanan

Jurusan : Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui, Tim Penguji:

1. Syamsul Marlin Amir, S.T., M.Si (.....)
2. Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si. (.....)
3. Shidik Burhani, S.T., M.T. (.....)
4. Salman, S.Pi., M.Si. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Shidik Burhani, S.T., M.T.
NIP. 19851030 201903 1 005

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi Saya yang berjudul Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung ini benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun dalam bentuk apapun, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pangkep, Juli 2022

Yang Menyatakan,

Ronny

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: **"Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh Di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung"**. Sebagai 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.

Ucapan terima kasih penulis hanturkan kepada seluruh elemen yang ikut serta selama saya menempuh pendidikan di Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulaunan.

Penulis yakin Sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan mungkin dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan semua pihak baik secara moral maupun spiritual. Karenanya penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu dan Ayah yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian dan kasih sayang serta doa.
2. Dr. Ir. Darmawan, M.P selaku Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkep.
3. Bapak Syamsul Marlin Amir, S.T., M.Si. selaku Ketua Jurusan Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep dan selaku pembimbing akademik yang meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Shidik Burhani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep.
5. Bapak Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Semua Civitas Akademika Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan yang telah membantu penulis baik secara moril maupun material selama penyusunan laporan.
7. Dr. Ady Candra, S.Pi., M.Si. Selaku Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung
8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Prodi Pelabuhan Perikanan.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Pangkep, September 2022

Penulis

Ronny

DAFTAR ISI

No		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	2
1.3	Tujuan Penelitian	2
1.3	Manfaat Penelitian	2
BAB II	**TINJAUAN PUSTAKA**	
2.1	Landasan Teori	3
	A. Pengertian dan klasifikasi pelabuhan perikanan	4
	B. Fungsi pelabuhan perikanan	5
	C. Fasilitas pelabuhan perikanan	6
2.2	Pengertian Tambat Labuh	7
	A. Tambat	7
	B. Labuh	7
2.3	Fasilitas Tambat Labuh	7
	A. Dermaga	7
	B. Kolam	7
2.4	Tarif Jasa Tambat Labuh	8
2.5	Pengertian Kepuasan	9

2.6 Pengertian Tingkat Kepuasan 10
2.7 Pengertian Pelayanan 10
2.8 Penelitian Terdahulu 11
2.9 Atribut Penilaian Pelayanan Jasa Tambat Labuh..... 12
2.9 Kerangka Konseptual 13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Waktu dan Tempat 14
3.2 Instrumen Penelitian..... 14
3.3 Metode Penelitian 14
3.4 Populasi dan Sampel 15
3.5 Jenis dan Sumber Data 15
A. Data Primer..... 15
B. Data Sekunder..... 15
3.6 Teknik Pengumpulan Data 16
A. Pengumpulan Data dengan Metode Observasi..... 16
B. Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara..... 16
C. Pengumpulan Data dengan Metode Studi Pustaka..... 16
D. Pengumpulan Data dengan Metode Dokumentasi 16
E. Prosedur Penelitian..... 17
3.8 Teknik Analisis Data..... 17
A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 18
B. *Costumer Satisfaction Indeks* (CSI) 19
C. *Importance Perfomance Analysis* (IPA)..... 20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Lokasi 23
A. Profil Perikanan Samudera Bitung 23
B. Sejarah PPS Bitung..... 24
C. Struktur Organisasi PPS Bitung 24
D. Visi dan Misi PPS Bitung..... 26
E. Sarana dan Prasarana 27
4.2 Operasional Kegiatan Pelayanan Tambat Labuh..... 31

A. Prosedur Penerbitan Jasa Tambat Labuh 32
B. Frekuensi Kunjungan Kapal di PPS Bitung 33
4.3 Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh di PPS Bitung 34
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Data 34
B. *Costumer Satisfaction Indeks* (CSI) 35
C. *Importance Performance Analyisis* (IPA) 38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 43
5.2 Saran 43
DAFTAR PUSTAKA 44
LAMPIRAN 47
RIWAYAT HIDUP 61

DAFTAR TABEL

No		Hal
2.1	Tarif Jasa Tambat Labuh	8
2.2	Tarif Jasa Tambat Labuh Pelayanan *Docking* Kapal.....	9
3.1	Uraian Sumber Data Untuk Dianalisis	17
3.2	Kriteria Tingkat Kepuasan.....	20
4.1	Sejarah PPS Bitung.....	24
4.2	Frekuensi kunjungan kapal di PPS Bitung	33
4.3	Hasil Uji Costumer Satisfaction Indeks (CSI).....	37
4.4	Peringkat Masing-Masing Atribut	39

DAFTAR GAMBAR

No		Hal
2.1	Kerangka Konseptual	13
3.1	Pemetaan diagram Cartesius	21
4.1	Tata Letak Lokasi PPS Bitung	23
4.2	Struktur Organisasi PPS Bitung	25
4.3	Tanah Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung	27
4.4	Dermaga PPS Bitung	28
4.5	Dermaga Bongkar PPS Bitung	28
4.6	Dermaga dengan Tangga	29
4.7	Kolam Pelabuhan PPS Bitung	29
4.8	Kantor Utama PPS Bitung	30
4.9	Aktifitas Kunjungan Kapal	34
4.10	Diagram Kartesius Pelayanan Tambat Labuh	40

DAFTAR LAMPIRAN

No		Hal
1	Kuisioner Penelitian	48
2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	49
3	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	50
4	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	51
5.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	52
6	Daftar Wawancara	53
7	r Tabel	54
8	Nama Responden Untuk Agen Kapal	55
9	Nama Responden Untuk Nakhoda Kapal	57
10	Aplikasi Pembayaran Jasa Tambat Labuh	58
11	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jasa Tambat labuh dan kegiatan pendataan kapal	59
12	Formulir Jasa Tambat dan Kebersihan Kolam	60

ABSTRAK

RONNY, 1822080045. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung. Dibimbing oleh Syamsul Marlin Amir dan Muhammad Sulaiman.

Latar belakang masalah penelitian ini yaitu aktivitas kapal perikanan yang ramai terhadap pengguna jasa pelayanan penerbitan tambat labuh di PPS Bitung. Rumusan masalah penelitian yaitu keramaian kapal perikanan yang berlabuh untuk melakukan kegiatan bongkar muat di PPS Bitung menyebabkan pelayanan yang sangat padat sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan jasa tambat labuh. Tujuan penelitian yaitu 1) menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPS Bitung, 2) menganalisis atribut pernyataan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh. Metode penelitian yaitu analisis Deskriptif *Survey*. Jumlah responden yang diambil sebanyak 70 orang. Pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 20 atribut pernyataan, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Bitung menggunakan analisis *Costumer Satisfaction Indeks* nilai indeks yang didapatkan yaitu 76,50. Nilai indeks tersebut memberikan keterangan puas bahwa pelayanan jasa tambat labuh sudah memberikan pelayanan dengan baik. Sedangkan analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, ada 3 atribut yang mendapatkan nilai indeks rendah yaitu tanggap masalah, tanggap keluhan, dan memahami kebutuhan nelayan. Karena itu pihak pengelola PPS Bitung perlu mengambil langkah atau memikirkan solusi yang terbaik agar kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini bisa meningkat dan bisa memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan.

Kata Kunci: PPS Bitung, Tambat Labuh, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

RONNY, 1822080045. Fishermen's Satisfaction Level with Mooring and Anchoring Services at the Bitung Ocean Fishing Port. Supervised by Syamsul Marlin Amir and Muhammad Sulaiman.

The background of the problem in this research is the activity of busy fishing vessels against users of mooring and anchor issuance services at PPS Bitung. The formulation of the research problem, namely the crowds of fishing boats anchored to carry out loading and unloading activities at PPS Bitung causes a very congested service that affects the level of mooring services. The research objectives are 1) to analyze the level of fishermen's satisfaction with the mooring service at Bitung PPS, 2) to analyze the statement attributes that need to be improved in the mooring service publishing service. The research method is descriptive analysis *survey*. The number of respondents taken as many as 70 people. Collecting data with the method of observation, interviews, literature study, and documentation. This study uses 20 statement attributes, based on the results of research that has been carried out, the issuance of mooring services at PPS Bitung uses *Customer Satisfaction Index* value obtained is 76.50. The index value provides satisfaction information that the mooring service has provided good service. While the analysis using *Importance Performance Analysis*, there are 3 attributes that get a low index value, namely responsiveness to problems, responding to complaints, and understanding fishermen's needs. Therefore, the Bitung PPS management needs to take steps or think of the best solution so that the performance of the attributes in this quadrant can increase and can provide satisfaction to service users.

Keywords: Anchor Mooring, PPS Bitung, Satisfaction Level.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketersediaan sumber daya alam adalah salah satu penentu kemajuan dan kesejahteraan masyarakat dimana hal tersebut apabila dilakukan pengelolaan dan pemanfaatan dengan cermat, pasti akan memberikan dampak yang baik. Secara khusus di bidang perikanan yang dimana bagi sebagian masyarakat Indonesia memanfaatkan laut sebagai wadah pekerjaan untuk mencari rezeki untuk memenuhi keperluan hidupnya. Dalam hal ini tentunya diperlukan peran penting Pemerintah dalam mengelolah pelayanan dengan baik, agar masyarakat nelayan dapat melakukan segala aktivitasnya dengan lancar dan tidak mengalami hambatan dalam memanfaatkan laut sebagai sumber mata pencaharian.

Dalam rangka peningkatan kinerja sebagai upaya tercapainya keselamatan pelayaran yang aman, tertib, dan nyaman dengan mengikuti perkembangan tuntutan manusia terhadap kapal sebagai alat terpencil di pelosok tanah air, maupun antara negara di dunia. Berdasarkan perkembangan tuntutan tersebut maka Pemerintah Indonesia berusaha untuk meningkatkan pula akan keselamatan pelayaran dengan salah satu upayanya membentuk organisasi syahbandar sebagai langkah maju dalam mengimbangi pelayanan dibidang Pelayaran yang bergerak maju dan pesat (Supriadi dan Fitri, 2019).

Pengertian Pelabuhan Perikanan adalah tempat yang tediri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batasan-batasan tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran (KKPRI, 2009). Pelabuhan Perikanan, dibagi menjadi 4 kategori utama yaitu Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS), Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN), Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP), dan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI). Pelabuhan tersebut dikategorikan menurut kapasitas dan kemampuan masing-masing pelabuhan untuk menangani kapal yang datang dan pergi serta letak dan posisi pelabuhan.

Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu daerah yang merupakan penghasil produk perikanan yang memberikan konstribusi yang berpengaruh besar untuk kesejahteraan masyarakat nelayan yaitu kota Bitung, di PPS Bitung terjadi aktivitas kapal perikanan yang ramai. Pelabuhan perikanan tersebut terdapat banyak antrian kapal perikanan yang melakukan kegiatan tambat labuh untuk bongkar muat, tentunya hal ini mempengaruhi kenyamanan, waktu, dan mutu dari ikan hasil tangkapan bagi kapal nelayan yang melakukan kegiatan tambat labuh di PPS Bitung dan hal tersebut dapat merugikan nelayan.

1.2 Rumusan Masalah

Keramaian kapal perikanan yang berlabuh untuk melakukan kegiatan bongkar muat di PPS Bitung menyebabkan pelayanan yang sangat padat sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan apakah pelayanan kurang maksimal atau maksimal dalam melakukan kegiatan tambat labuh tersebut. Karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPS Bitung dan atribut yang perlu di tingkatkan pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan dalam pelayanan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung.
2. Menganalisis atribut-atribut pernyataan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPS Bitung. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Instansi yang terkait, untuk perbaikan atau peningkatan pelayanan jasa tambat labuh kepada nelayan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

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 sebagai tempat tambat labuh kapal perikanan, berhubungan dengan hal tersebut, pengaturan tambat labuh diperlukan untuk mengatur kapal yang melakukan aktivitas di pelabuhan yang dimulai dari kapal tambat ke pelabuhan hingga kapal berlabuh di kolam pelabuhan, hal ini untuk memberikan pelayanan dan kemudahan bagi pengguna jasa layanan pelabuhan perikanan khususnya bagi nelayan setempat. Beberapa bagian terpenting bagi neyalan dalam melakukan aktivitas penangkapan ikan adalah melakukan kegiatan pemuatan Perkebekalan kapal sebelum menuju daerah *fishing ground*, setelah melakukan operasi penangkapan ikan dalam waktu tertentu kemudian kapal akan kembali ke pelabuhan untuk membongkar hasil tangkapan. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang wajib dilakukan oleh nelayan dimana kapal-kapal akan berlabuh atau melakukan tambat di pelabuhan.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelabuhan perikanan kepada nelayan sangat penting karena berdampak pada kinerja dan pengembangan suatu pelabuhan, maka pelayanan harus dilakukan sebaik mungkin agar nelayan tidak dirugikan sehingga kegiatan yang dilakukan oleh nelayan tidak terhambat akibat pelayanan yang kurang baik. Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pihak pengelola pelabuhan, maka harus memperhatikan berbagai aspek pelayanan diantaranya keterampilan pihak pengelola dalam melayani permintaan kondisi keamanan, kebersihan lingkungan fasilitas, serta masih banyak atribut pelayanan lainnya yang harus di perhatikan oleh pihak pengelola itu sendiri sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal.

A. Pengertian dan Klasifikasi Pelabuhan Perikanan

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kepelabuhan Perikanan menyebutkan bahwa pelabuhan perikanan merupakan 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 (KPPRI, 2012).

Masih berdasarkan peraturan di atas 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)

PPS Bitung masuk dalam kategori Pelabuhan Perikanan Samudera, masih dalam peraturan yang sama pelabuhan kategori A (PPS) mempunyai kriteria sebagai berikut:

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

B. Fungsi Pelabuhan Perikanan

Sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhanan Perikanan, pasal 3 ayat 1 ditetapkan bahwa pelabuhan perikanan berfungsi mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, dan pemasaran (KKPRI, 2012).

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

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 kesyahbandaran;
7. Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas perikanan;
8. Tempat publikasi hasil riset kelautan dan perikanan;
9. Pemantauan wilayah pesisir dan wisata bahari;
10. Pengendalian lingkungan.

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

1. Pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan
2. Pelayanan bongkar muat ikan;
3. Pemasaran dan distribusi ikan;
4. Pemanfaatan fasilitas dan lahan di pelabuhan perikanan
5. Pelayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan

6. Pelayanan pengolahan hasil perikanan;
7. Pelayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan;
8. Wisata Bahari;
9. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

C. 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:
   (a) Penahan gelombang (*breakwater)*, turap (*revetment*) dan *groin*
   (b) Dermaga
   (c) Jetty
   (d) Kolam pelabuhan
   (e) Alur pelayaran
   (f) Jalan komplek dan drainase
   (g) Lahan
2. Fasilitas fungsional sekurang-kurangnya meliputi:
   (a) Tempat Pemasaran Ikan (TPI).
   (b) Navigasi pelayaran dan komunikasi seperti telepon, internet, radio komunikasi, rambu-rambu, lampu suar, dan menara pengawas.
   (c) Air bersih, instalasi Bahan Bakar Minyak (BBM), es, dan instalasi listrik.
   (d) Tempat pemeliharaan kapal dan alat penangkapan ikan seperti *dock/slipway*, bengkel dan tempat perbaikan jaring.
   (e) Tempat penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti *transit sheed* dan laboratorium pembinaan mutu.
   (f) Perkantoran seperti Kantor administrasi pelabuhan, pos pelayanan terpadu, dan perbankan.
   (g) Transportasi seperti alat-alat angkut ikan.

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

(i) Pengamanan wilayah kawasan seperti pagar kawasan.

3. Fasilitas penunjang sekurang-kurangnya meliputi:

(a) Balai pertemuan nelayan

(b) Mess operator

(c) Wisma nelayan

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

a) Pertokoan

b) Pos jaga

2.2 Pengertian Tambat Labuh

A. Tambat

Kapal atau perahu dikatakan bertambat apabila 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 (Arsil, 2020).

B. Labuh

Kapal dikatakan berlabuh apabila setelah melakukan kegiatan pembongkaran 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* yaitu perbaikan dalam keadaan mengapung (Arsil, 2020).

2.3 Fasilitas Tambat Labuh

A. Dermaga

Dermaga merupakan tempat kapal ditambatkan di pelabuhan. Dermaga juga sebagai tempat berlangsungnya kegiatan bongkar muat ikan (Arsil, 2020).

B. Kolam

Merupakan tempat dimana kapal berlabuh, berolah gerak melakuakan aktivitas bongkar muat. Mempersiapkan perbekalan untuk di bawah ke kapal yang terlindung dari ombak dan mempunyai kedalam yang cukup untuk kapal yang beroperasi di pelabuhan (Arsil, 2020).

2.4 Tarif Jasa Tambat Labuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 85 Tahun 2021 yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis dan penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kementrian kelautan dan perikanan, terkusus untuk tarif tambat labuh di pelabuhan perikanan sebagaimana yang di atur didalam undang-undang tersebut di tetapkan tarif sebagai berikut.

Tabel 2.1 Tarif Jasa Tambat Labuh

PELABUHAN PERIKANAN		
Pelayanan Tambat dan Labuh pada Kelas Pelabuhan Perikanan Samudera, Nusantara, Pantai, dan pangkalan pendaratan ikan	SATUAN	TARIF (Rupiah)
1. Pelayanan Tambat untuk kapal perikanan		
a. Kapal Berukuran>100 GT	Per meter panjang kapal per1/4 etmal	Rp.1.000,00
b. Kapal Berukuran>30-100 GT	Per meter panjang kapal per1/4 etmal	Rp.750,00
c. Kapal Berukuran>5-30 GT	Per meter panjang kapal per1/4 etmal	Rp.500,00
2. Pelayanan Tambat dan labuh kapal rusak (*Floating Repair)* menunggu giliran perbaikan dan perawatan sebelum naik	Per meter panjang kapal per etmal	Rp.3.000,00

Sumber KKP RI 2021

Tabel 2.2 Tarif Jasa Tambat Labuh Pelayanan *Docking* Kapal

JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK			
1.	Pelayanan *Dock* dengan Pekerjaan	SATUAN	TARIF (Rupiah)
a.	Naik atau turun kapal		
1)	Kapal Perikanan	Per GT per sekali naik atau per sekali turun	Rp.20.000,00
2)	Kapal Non-perikanan	Per GT per sekali naik atau per sekali turun	Rp.100.000,00
b.	Pelayanan Perbaikan Kapal		
1)	Kerusakan ringan	Per GT per hari	Rp.2.000,00
2)	Kerusakan sedang	Per GT per hari	Rp.3.000,00

Sumber KKP RI 2021

Berikut adalah perhitungan tarif Peraturan Pemerintah No.85 Tahun 2021 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (KKP RI, 2021).

1. Cara perhitungan nilai jasa tambat labuh untuk kapal 6-30 GT yaitu Panjang Kapal× Rp.2000×etmal/hari
2. Cara perhitungan nilai jasa tambat labuh untuk kapal 31-100 GT yaitu Panjang Kapal× Rp.3000×etmal/hari
3. Cara perhitungan nilai jasa tambat labuh untuk kapal perikanan diatas 100 GT yaitu Panjang Kapal× Rp.4000×etmal/hari
4. Cara perhitungan untuk nilai jasa kebersihan kapal perikanan yaitu Kebersihan (100) ×GT Kapal×hari.

2.5 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian emosional dari pelanggan ketika harapan dan kebutuhannya terpenuhi setelah menggunakan suatu produk (Supriyono, 2018). 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.

Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. 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 pelanggan juga merupakan perbandingan antara harapan penerima jasa atau pelayanan terhadap persepsi pengalaman yang dirasakan atau diterima. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan.

2.6 Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan merupakan 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, 2006). 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 jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan.

2.7 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan sesuatu yang diberikan kepada orang lain dalam bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Nurjannah, 2020). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri, 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.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan menyatakan bahwa pelayanan publik berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa (KKP RI, 2014). Pelayanan

pada hal ini diartikan sebagai jasa 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.

2.8 Penelitian terdahulu

A. Tingkat Kepuasan Nelayan Tehadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus

Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia (2020), bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan tambat labuh di PPS Bungus. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa secara keseluruhan nelayan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan jasa tambat labuh yang diberikan oleh pihak pelabuhan di PPS Bungus.

B. Studi Tingkat Kepuasan Pelayanan Penerbitan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap

Penelitian yang dilakukan oleh Arsil (2020), pada karya ilmiah bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di PPS Cilacap. Hasil penelitian ini yaitu 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.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Kesyahbandaran di PPN Kejawanan Cirebon

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Supriadi *et al*. (2019), yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan

kesyabandaran di PPN Kejawanan Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan di PPN Cirebon sudah baik.

2.9 Atribut Penilaian Pelayanan Jasa Tambat Labuh di PPS Bitung

Tolak ukur terhadap pelayanan pada dasarnya terkait dengan atribut yang melekat pada jasa yang dihasilkan. Kegiatan tambat labuh kapal perikanan di PPS Bitung adalah salasatu Lembaga Pemerintahan yang menghasilkan jasa layanan kepada pengguna jasa terkusus nelayan yang berada di PPS Bitung. Kepuasan pengguna jasa diukur dengan atribut yang melekat pada Lembaga pelayanan tersebut. Mugiono dalam Wahyudin dkk. (2019), menyebutkan terdapat lima dimensi yang diukur dalam kepuasan pengguna jasa pelayanan yaitu keandalan, tanggap, kepastian, empati dan Fisik.

Penelitian ini menggunakan lima dimensi di atas, dimana setiap dimensinya didalamnya terdapat atribut. Atribut-atribut ini kemudian diukur untuk melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan suatu pelayanan serta dapat menghitung indeks kepuasan pengguna jasa didalamnya. Sehingga tujuan dapat tercapai, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan oleh pihak pengelola di PPS Bitung, serta untuk mengetahui atribut yang perlu dikembangkan dan dipertahankan dalam mencapai kepuasan pengguna jasa pelayanan. Berikut adalah dimensi pertanyaan yang diberikan.

a) Keandalan
   (1) Pelayanan yang ramah dan siap menolong
   (2) Jam kerja tepat waktu
   (3) Nelayan tidak dibedakan
   (4) Pelayanan yang cepat dan tepat
b) Tanggap
   (1) Tanggap masalah
   (2) Tanggap keluhan
   (3) Cepat merespon
   (4) Informasi yang mudah dipahami

c) Kepastian

(1) Kepercayaan kepada Petugas syahbandar

(2) Mampu menjawab pertanyaan

(3) Pengetahuan dan kecakapan

(4) Komunikasi efektif

d) Empati

(1) Memahami kebutuhan nelayan

(2) Meberikan perhatian

(3) Mengutamakan kepentingan bersama

(4) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan

e) Penampilan Fisik

(1) Rapih dan profesional

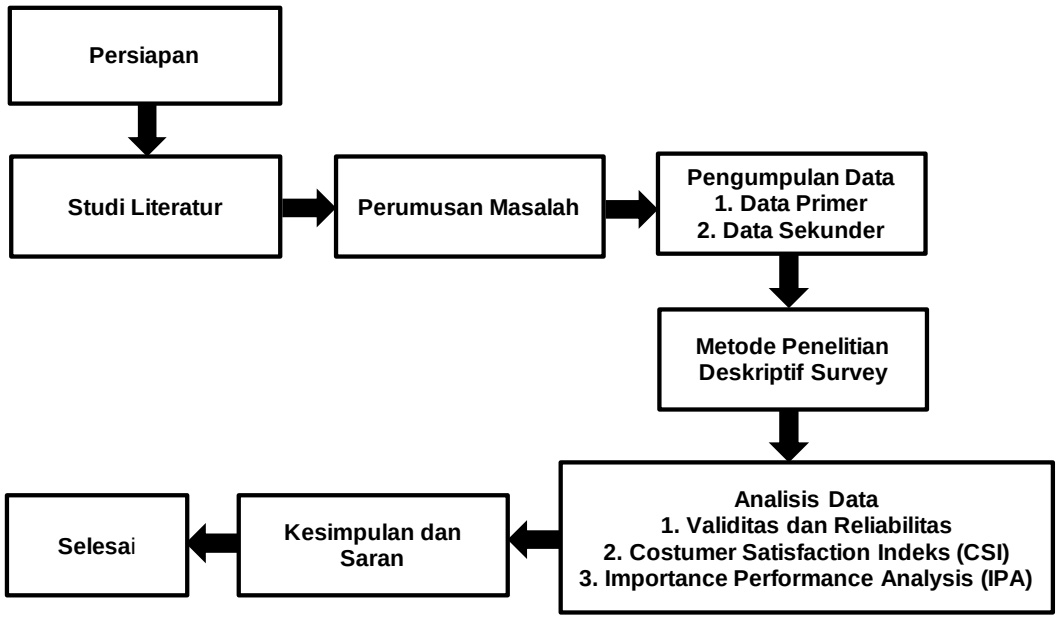
(2) Perlengkapan yang moderen

(3) Kebersihan lingkungan

(4) Penataan fasilitas yang baik

2.10 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual