TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN JASA TAMBAT LABUH DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) PENGAMBENGAN, BALI

SKRIPSI

MUJUR SOFYAN
1822080027

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 NUSANTARA (PPN) PENGAMBENGAN, BALI

SKRIPSI

Oleh:

MUJUR SOFYAN
1822080027

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

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Erna, S.Pi., M.Si.	**Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si.**
NIP. 197212131997022001	NIP. 197009101995121001

Mengetahui,

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

Tanggal Lulus: 6 Juli 2022

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Judul	: Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan, Bali
Nama	: Mujur Sofyan
NIM	: **1822080027**
Program Studi	: Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan	: Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui, Tim Penguji:

1. Erna, S.Pi., M.Si. (.....)
2. Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si. (.....)
3. Shidik Burhani, S.T., M.T. (.....)
4. Ir. Usman LT., M.Si. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Shidik Burhani, S.T., M.T.
NIP. 198510302019031005

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul "Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan Bali" ini benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pangkep, 6 Juli 2022

Yang menyatakan,

Mujur Sofyan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Studi Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan, Bali"**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Rasulullah SAW yang telah menggulung tikar kebatilan dan membentangkan tikar kebajikan.

Penulis yakin sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan mungkin dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan semua pihak. Karena penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa serta dukungan baik secara moril ataupun material kepada anak-anaknya sehingga bisa mengenyam pendidikan dengan baik.
2. Dr. Ir. Darmawan MP selaku Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkep.
3. Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si selaku Ketua Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Sekaligus Plt Ketua Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan.
4. Erna, S.Pi., M.Si selaku penasehat akademik serta pembimbing I
5. Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si selaku Pembimbing II
6. Dosen pegawai dan Teknisi Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan
7. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan ang.XXXI dan rekan se-almamater.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis secara moral maupun material selama penyusunan proposal skripsi

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang bersifat konstruktif dalam upaya perbaikan ataupun sebagai bahan kajian selanjutnya guna kesempurnaan proposal ini, sehingga berguna bagi penulis, civitas akademi ka, dan masyarakat luas. Aamiin....

Wassalamu ‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pangkep, 6 Juli 2022

Mujur Sofyan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI iii
PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
ABSTRAK xii
I. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Penelitian 3
1.3 Rumusan Masalah 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
II. TINJAUAN PUSTAKA 4
2.1 Landasan Teori 4
A. Pengertian dan Klasifikasi Pelabuhan Perikanan 4
B. Fasilitas Pelabuhan Perikanan 6
C. Fungsi dan Peran Pelabuhan Perikanan 7
D. Pengertian Tambat Labuh 9
E. Fasilitas Tambat Labuh 9
2.2 Pengertian Kepuasan 11
A. Pengertian Tingkat Kepuasan 11
B. Pengertian Pelayanan 12
C. Karakteristik Pelayanan 12
D. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik 13
2.3 Penelitian Terdahulu 15
2.4 Kerangka Konseptual 16

III. METODOLOGI PENELITIAN 17
3.1 Waktu dan Tempat 17
3.2 Instrumen Penelitian 17
3.3 Metode Penelitian 17
3.4 Prosedur Penelitian 18
3.5 Populasi dan Sampel 19
3.6 Jenis dan Sumber Data 19
3.7 Teknik Pengumpulan Data 19
3.8 Teknik Analisis Data 21
A. Skala *Likert* 21
B. *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) 22
C. *Importance Performance Analysis* (IPA) 25
IV. HASIL DAN PEMBAHSAN 27
4.1 Gambaran Umum Lokasi 27
A. Sejarah PPN Pengambengan 27
B. Letak Geografis PPN Pengambengan 28
C. Struktur Organisasi PPN Pengambengan 29
D. Tugas dan Fungsi PPN Pengambengan 31
E. Fasilitas PPN Pengambengan 33
4.2 Aktivitas dan Pelayanan Tambat Labuh 36
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan 37
4.4 Analisis Tingkat Kinerja Kepuasan dan Harapan Kepentingan Pelayanan 39
4.5 Atribut yang perlu ditingkatkan pada Diagram Kartesius Pelayanan Jasa Tambat Labuh 41
V. KESIMPULAN DAN SARAN 46
5.1 Kesimpulan 46
5.2 Saran 46
DAFTAR PUSTAKA 47
LAMPIRAN 49
RIWAYAT HIDUP 54

DAFTAR TABEL

No		Hal
2.1	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.85 Tahun 2021 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan	10
3.1	Respon Penelitian Tingkat Kepuasan	17
3.2	Skala Likert Penilaian Responden	22
3.3	Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)	23
4.1	Fasilitas Pokok PPN Pengambengan	33
4.2	Fasilitas Fungsional PPN Pengambengan	34
4.3	Fasilitas Penunjang PPN Pengambengan	35
4.4	Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh	38
4.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Bidang Pelayanan Jasa Tambat Labuh	40

DAFTAR GAMBAR

No Hal

2.1 Kerangka Konseptual 16

3.1 Prosedur Penelitian..... 18

3.2 Pemetaan diagram kartesius..... 25

4.1 *Layout* PPN Pengambengan 28

4.2 Struktur Organisasi PPN Pengambengan 31

4.3 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* 41

DAFTAR LAMPIRAN

No		Hal
1	Lembaran Kuesioner Penelitian	49
2	SOP Pelayanan Jasa Tambat Labuh	50
3	Analisis Data CSI	53
4	Analisis Data IPA	54

ABSTRAK

MUJUR SOFYAN. 1822080027. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan, Bali. Dibimbing oleh Erna dan Muhammad Sulaiman.

Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan menjadi salah satu pelabuhan perikanan di Bali sehingga terkait dengan kegiatan perikanan dan lokasi pariwisata. Kapal perikanan yang memanfaatkan pelabuhan ini bentuknya sangat unik dan hanya ditemukan disini dan PPP Muncar. Pelayanan publik di PPN Pengambengan harus mengutamakan kepuasan pengguna jasa. Tujuan penelitian adalah 1) Bagaimana tingkat kepuasan nelayan pelayanan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan dan 2) untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan jasa tambat labuh. Penelitian ini dilakukan di PPN Pengambengan mulai dari tanggal 24 Januari-25 Maret 2022. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah agen kapal yang mengurus jasa tambat labuh di PPN Pengambengan dengan jumlah 30 responden. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dengan pembagian kepada agen kapal dengan menggunakan *purposive sampling.* Data dikumpulkan menggunakan melalui wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode analisis yang digunakan adalah analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan para pengguna jasa terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPN Pengambengan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna jasa walaupun masih banyak keluhan oleh para agen yang mengurus jasa tambat labuh di PPN Pengambengan. Pada perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh hasil 81.73% yang artinya Sangat puas karena berada pada rentang angka 81-100%. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang dianggap prioritas utama dan perlu ditingkatkan kinerjanya untuk kualitas pelayanan. Atribut yang perlu ditingkatkan adalah sesuai dengan data yang diolah pada diagram kartesius yaitu berada pada kuadran I.

Kata Kunci: PPN Pengambengan, Tambat labuh, Tingkat kepuasan

ABSTRACT

MUJUR SOFYAN. 1822080027. Study Of Fishermen's Satisfaction Level with Labuh Mooring Services at Nusantara Fishing Port (PPN) Pengambengan, Bali. guided by Erna and Muhammad Sulaiman.

Nusantara Pengambengan Fishing Port is one of the fishing ports in Bali so that it is related to fishery activities and tourism locations. The fishing boats that use this port are very unique in shape and are only found here and PPP Muncar. Public service in PPN Pengambengan must prioritize the satisfaction of service users. The objectives of the study are 1) How is the level of fishermen's satisfaction with ship mooring services at the Nusantara Fishing Port (PPN) Pengambengan and 2) to analyze the service attributes that need to be improved in the labuh mooring service. The study was conducted in PPN Pengambengan starting from January 24-March 25, 2022. This type of research is descriptive quantitative. The population of this study was a ship agent who took care of mooring services in the PPN of Pengambengan with a total of 30 respondents. The data collection technique uses a questionnaire with distribution to the ship agent using purposive sampling. Data were collected using interviews, questionnaires, observations, documentation, and literature studies. The analysis method used is customer satisfaction index (CSI) analysis and importance performance analysis (IPA).

The results of this study show the level of satisfaction of service users with mooring services in PPN Pengambengan is in accordance with what service users expect although there are still many complaints by agents who take care of mooring services in PPN Pengambengan. In the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained a result of 81.73%, which means very satisfied because it is in the range of 81-100%. Based on the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, it shows that the attributes that are considered the top priority and need to be improved performance for service quality. The attribute that needs to be improved is according to the data processed in the cartesian diagram, which is in quadrant I.

Keywords: PPN Pengambengan, Moorings, Satisfaction Level

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan menjadi salah satu pelabuhan perikanan di Bali sehingga terkait dengan kegiatan perikanan dan lokasi pariwisata. Kapal perikanan yang memanfaatkan pelabuhan ini bentuknya sangat unik dan hanya ditemukan disini dan PPP Muncar. Pelabuhan ini juga merupakan salah satu pelabuhan perikanan sebagai lokasi pendaratan ikan lemuru yang tertangkap di selat Bali (PIPP, 2021).

Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan terletak pada posisi 08° 23' 46" Lintang Selatan dan 114° 34' 47" Bujur Timur, terletak di desa Pengambengan, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali. Berjarak 9 km dari Kota Negara dan 105 km dari Kota Denpasar, menghadap ke wilayah Pemanfaatan Perairan (WPP) 573 Samudera Hindia dan Selat Bali (PPNP, 2021).

Kegiatan perikanan di Pengambengan telah dimulai sejak Tiga Puluhan Tahun yang lalu. Pada mulanya berupa pangkalan pendaratan ikan (PPI) yang di bangun pada tahun 1976/1977. Berdasarkan surat menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. B/2712/M.PAN/12/2005 tanggal 30 Desember 2005 dilakukan peningkatan status kelas dan diresmikan menjadi Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan pada tanggal 6 februari 2009 (KEMENPAN, 2005).

Dalam pasal 41A Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang perikanan berbunyi, pelabuhan perikanan mempunyai fungsi pemerintahan dan pengusahaan guna mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan sampai dengan pemasaran. Fungsi pelabuhan perikanan dalam mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa: pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan, pelayanan bongkar muat ikan, pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan, pemasaran dan distribusi ikan, pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan,

tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan, dan pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan (KEMENSETNEG, 2009).

Kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan perikanan akan menentukan kemajuan pelabuhan perikanan tersebut, karena nelayan memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional di suatu 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 faktor 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 (Kurnia *et al*. 2019).

Kualitas pelayanan menurut Hanim (2020), adalah kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivities, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan dalam pelayanan jasa tambat labuh yang berada di PPN Pengambengan menurut si peneliti ada beberapa permasalahan yang dirasakan oleh agen. Beberapa agen merasa bahwa dalam pelayanan jasa tambat labuh masih memiliki kekurangan yaitu dimana fasilitas tambat labuh masih kurang optimal diantaranya kolam pelabuhan yang masih dangkal sehingga pada saat air surut kapal tidak dapat melakukan tambat di dermaga.

Berdasarkan fakta tersebut, maka penulis mencoba melakukan penelitian "Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan". Sedangkan metode yang digunakan peneliti adalah membagikan kuesioner kepada nelayan (pengguna jasa) kemudian direkapitulasi hasil kuesioner tersebut menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dan aplikasi *Statistical Product and Service solution* (SPSS).

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan nelayan dalam pelayanan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan.
2. Menganalisis atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan jasa tambat labuh.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nelayan pelayanan jasa tambat labuh kapal di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan?
2. Apakah atribut-atribut yang perlu di tingkatkan pada pelayanan jasa tambat labuh?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelayanan penerbitan jasa tambat labuh di Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi instansi dalam upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan jasa kepada nelayan, terutama dalam pelayanan penerbitan jasa tambat labuh.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

A. Pengertian dan Klasifikasi Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan Perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan (KKP, 2012).

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

1. Pelabuhan Perikanan kelas A, yang selanjutnya disebut Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS)
2. Pelabuhan Perikanan kelas B, yang selanjutnya disebut Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)
3. Pelabuhan Perikanan kelas C, yang selanjutnya disebut Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)
4. Pangkalan Pendaratan kelas D, yang selanjutnya disebut Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)

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

1. Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS), dengan kriteria:
   (a) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia, Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia dan laut lepas
   (b) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 60 GT
   (c) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 300 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m.

(d) Mampu menampung sekurang-kurangnya 100 Unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 6.000 GT
(e) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 20 ha
(f) Ikan yang didaratkan sebagian untuk tujuan ekspor
(g) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 50 ton per hari
(h) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

2. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN), dengan kriteria:
   (a) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia dan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia
   (b) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 30 GT
   (c) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 150 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m
   (d) Mampu menampung sekurang-kurangnya 75 Unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 2.250 GT
   (e) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 10 ha
   (f) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 30 ton per hari
   (g) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya
3. Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP), dengan kriteria:
   (a) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia
   (b) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 10 GT
   (c) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 100 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 2 m
   (d) Mampu menampung sekurang-kurangnya 30 Unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 300 GT
   (e) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 5 ha

(f) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 5 ton per hari
(g) Terdapat industri pengolahan ikan dan industri penunjang lainnya

4. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI), dengan kriteria:
   (a) Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan indonesia
   (b) Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 5 GT
   (c) Panjang dermaga sekurang-kurangnya 50 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 1 m
   (d) Mampu menampung sekurang-kurangnya 15 Unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 75 GT
   (e) Memanfaatkan dan mengelola lahan sekurang-kurangnya 1 ha
   (f) Terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran hasil perikanan rata-rata 2 ton per hari.

B. Fasilitas Pelabuhan Perikanan

KKP (2012), 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 shed 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 kawasan seperti pagar kawasan.

3. Fasilitas penunjang sekurang-kurangnya meliputi:
(a) Balai pertemuan nelayan
(b) Mess operator
(c) Wisma nelayan
(d) Fasilitas sosial dan umum seperti tempat peribadatan dan Mandi Cuci Kakus (MCK)
(e) Pertokoan
(f) Pos jaga

C. Fungsi dan Peran Pelabuhan Perikanan

1. Fungsi Pemerintahan

Menurut KKP (2012), pasal 3 ayat (2) pelabuhan perikanan berfungsi melaksanakan pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan di pelabuhan perikanan.

Fungsi pemerintahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3), meliputi:

(a) Pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan
(b) Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan
(c) Tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan
(d) Pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan
(e) Tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan

(f) Pelaksanaan kesyahbandaran
(g) Tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan
(h) Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas kapal perikanan
(i) Tempat publikasi hasil penelitian kelautan dan perikanan
(j) Pemantauan wilayah pesisir
(k) Pengendalian lingkungan
(l) Kepabeanan
(m) Keimigrasian

2. Fungsi Pengusahaan

Fungsi pengusahaan pada pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan fungsi untuk melaksanakan pengusahaan berupa penyediaan dan pelayanan jasa kapal perikanan dan jasa terkait di pelabuhan perikanan. Fungsi pengusahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), meliputi:

(a) Pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan
(b) Pelayanan bongkar muat ikan
(c) Pelayanan pengolahan hasil perikanan
(d) Pemasaran dan distribusi ikan
(e) Pemanfaatan fasilitas dan lahan di pelabuhan perikanan;
(f) Pelayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan
(g) Pelayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan
(h) Wisata bahari; dan/atau
(i) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

D. Pengertian Tambat Labuh

1. Tambat

Kapal dikatakan tambat apabila bersandar atau mengikat tali di dermaga untuk melakukan kegiatan bongkar muat hasil tangkapan dan kegiatan pengisian bahan bakar serta logistik kapal.

2. Labuh

Kapal dikatakan berlabuh ketika kapal mengikat tali ditempat tertentu atau mengikat tali di tengah kolam pelabuhan untuk beristirahat dan menunggu keberangkatan selanjutnya.

E. Fasilitas Tambat Labuh

1. Dermaga

Dermaga adalah suatu fasilitas tambat labuh yang dipergunakan untuk melakukan bongkar muat hasil tangkapan dan juga untuk melakukan pengisian bahan bakar dan logistik untuk.

2. Kolam

Kolam adalah suatu fasilitas tambat labuh yang berada di depan dermaga dan dipergunakan untuk tempat labuh atau peristirahatan kapal.

Dalam melakukan kegiatan tambat labuh, besar jasa tambat labuh kapal dipungut sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 85 Tahun 2021 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kementerian Kelautan dan Perikanan. Dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak Pelabuhan sesuai dengan Peraturan Pemerintah.

Tabel 2.1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan

JENIS PENERIMAAN BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
Jasa Pelabuhan Perikanan Nusantara		
A. Pelayanan Tambat Labuh Pada Kelas Pelabuhan Perikanan Nusantara		
1. Pelayanan Tambat untuk kapal Perikanan		
a. Kapal Berukuran >100 GT	per meter panjang kapal per ¼ etmal	1.000,00
b. Kapal Berukuran >30-100 GT	per meter panjang kapal per ¼ etmal	750,00
A. Kapal Berukuran >5-30 GT	per meter panjang kapal per ¼ etmal	500,00
B. Kapal Asing	per meter panjang kapal per ¼ etmal	5.000,00
2. Pelayanan Labuh untuk Kapal Perikanan		
a. Kapal Berukuran >100 GT	per meter panjang kapal per ¼ etmal	750,00
b. Kapal Berukuran >30-100 GT	per meter panjang kapal per ¼ etmal	500,00
c. Kapal Berukuran >5-30 GT	per meter panjang kapal per etmal	4.000,00
d. Kapal Asing	per meter panjang kapal per ¼ etmal	3.000,00
3. Pelayanan Tambat dan/atau Labuh Kapal Non Perikanan		
a. Kapal Non Perikanan Penunjang Kegiatan Kapal Perikanan	per meter panjang kapal per etmal	15.000,00
b. Kapal Non Perikanan Non Penunjang Kegiatan Kapal Perikanan	per meter panjang kapal per etmal	50.000,00
c. Kapal Stasiun Pengisian Bahan Bakar dan *Single propelled oil barge*	per liter terjual	40,00
4. Pelayanan Tambat dan Labuh Kapal Rusak (*Floating Repair)* Menunggu Giliran Perbaikan dan Perawatan Sebelum Naik	per meter panjang kapal per etmal	3.000,00
5. Pelayanan Tambat dan Labuh Kapal Menunggu Musim Cuaca Baik	per meter panjang kapal per etmal	1.000,00

Sumber: KEMENSETNEG, 2021

2.2 Pengertian Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu harapan yang ingin diperoleh para pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pengguna jasa (Maulana, 2016).

Kepuasan pengguna jasa merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan. Kepuasan pengguna jasa adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja pelayanan yang dirasakan (Muhtadi *et al*. 2021).

Kepuasan pengguna jasa merupakan hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau jasa yang dirasakan dapat memenuhi harapan dari konsumen tersebut. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang pelayanan yang akan diterima. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sudah dirasakan (Khakim *et al*. 2014).

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

A. Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011 *dalam* Rahman, 2019).

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

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan (Sriwahyuni, 2021).

Menurut Kotler (2005), kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memutuskan kebutuhan yang dinyatakan yang tersirat. Lain halnya dengan Setijanigrum (2012), menyatakan bahwa kualitas layanan berarti apabila jasa atau pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk.

C. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut Ariani (2011), menyebutkan terdapat lima karakteristik pelayanan, yaitu:

1. Partisipasi Pelanggan dalam Proses Pelayanan

   Keberadaan pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan perhatian dalam desain fasilitas yang berbeda dari perusahaan manufaktur. Bagi pelanggan, pelayanan menghendaki adanya fasilitas ruang tamu (*front office*), dan kualitas pelayanan meningkat apabila fasilitas pelayanan didesain sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan.

2. Keserempakan

   Pelayanan diciptakan dan dikonsumsi secara serempak atau simultan dan tidak dapat disimpan sebagai ciri penting dalam pengelolaan jasa atau pelayanan. Pelayanan juga tidak dapat disimpan untuk menghadapi lonjakan permintaan.

3. Cepat Rusak

   Jasa atau pelayanan merupakan komoditi yang cepat rusak. Dalam banyak hal, kesempatan yang seharusnya diperoleh dapat hilang, seperti kepercayaan pengguna jasa dan kenyamanan pengguna jasa.

4. *Intangibilities*

   Pelayanan merupakan ide dan konsep, sedangkan produk merupakan sesuatu yang nampak. Hal ini membawa konsekuensi pada kesulitan pelayanan untuk dipatenkan. Untuk mengamankan konsep pelayanan, perusahaan atau instansi akan memperluas secara cepat dan memberikan pelayanan yang berbeda.

5. Keragaman atau *Heterogenitas*

   Kombinasi ciri pelayanan yang sulit dipahami dan pelanggan sebagai partisipan dalam sistem penyampaian pelayanan menghasilkan variasi pelayanan antar pelanggan. Interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan dapat menciptakan berbagai kemungkinan bentuk pelayanan yang memuaskan pelanggan, karena pelayanan lebih berorientasi pada pelanggan, bukan barang.

D. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir (2006), cici-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik

   Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

   Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atu betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan Sejak awal hingga akhir

   Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan Sejak awal hingga akhir artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

   Melayani secara cepat dan tepat artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai jadwal pekerjaan tertentu dan jangan membuat kealahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan sesuai keinginan. Melayani cepat artinya melayani dalam batasan waktu normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Karyawan juga harus pandai mengatur dan jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan.

5. Mampu berkomunikasi

   Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang jika pelanggan mempunyai masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakan pada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

   Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karna tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah pelanggan atau

kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

   Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

   Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan. Sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan tersebut.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Jasa Tambat Labuh di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan jasa tambat labuh di PPS Bungus, dapat disimpulkan bahwa nelayan di PPS Bungus merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan jasa tambat labuh yang diberikan oleh pihak pelabuhan. Hal itu dapat diketahui dari hasil Customer Satisfaction Indeks (CSI) yang sangat tinggi dengan nilai 0,86 atau 86,44% Berdasarkan analisis Importance and Performance (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang dianggap penting oleh nelayan dan perlu dipertahankan prestasinya oleh pihak PPS Bungus yaitu keberadaan penerima keluhan, kecepatan perbaikan fasilitas, keterampilan petugas melayani permintaan, kemudahan prosedur pemesanan, penampilan petugas, harga yang ditetapkan, kondisi kebersihan, dan kondisi keamanan. Sedangkan atribut yang dianggap kurang penting oleh nelayan dan pihak pelabuhan memiliki kinerja yang biasa-biasa saja yaitu kegiatan promosi pelayanan (Kurnia *et al*. 2019).

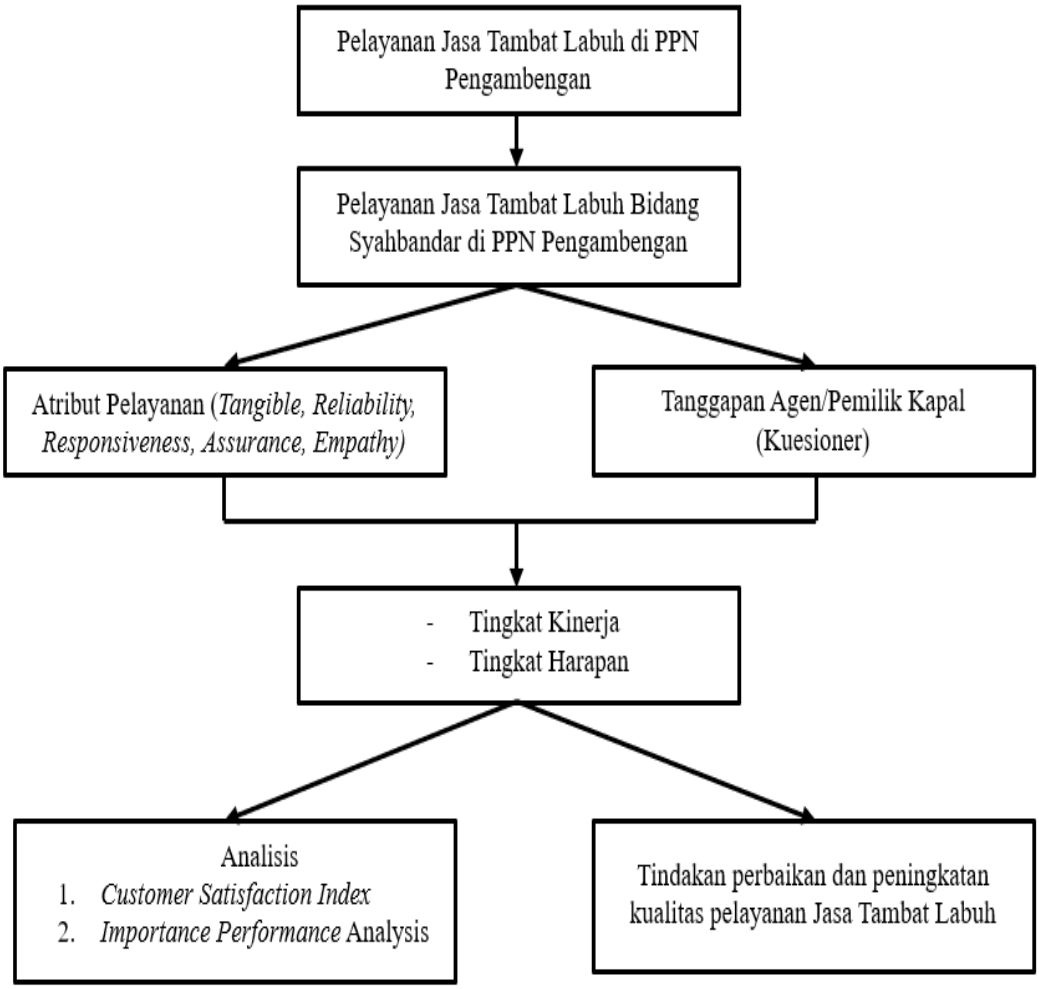
Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon

Terdapat 8 atribut pelayanan yang dianggap sudah memuaskan nelayan yaitu: kondisi fisik fasilitas; ketersediaan jumlah petugas; adanya prosedur

pelayanan yang jelas; petugas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan; kecepatan petugas dalam menangani pelayanan; kesigapan petugas dalam melayani nelayan; keramahan, perhatian dan sikap petugas; dan penyampaian informasi. Terdapat 2 atribut pelayanan yang merupakan prioritas untuk diperbaiki atau ditingkatkan yaitu penanganan keluhan nelayan; dan petugas mengetahui, memahami kebutuhan dan keinginan nelayan. Nelayan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan *(*Bayyinah *et al.* 2016).

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual