ANALISA TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) CILACAP, JAWA TENGAH

SKRIPSI

AMALIA RAFIKA

1822080004

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

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) CILACAP, JAWA TENGAH

SKRIPSI

Oleh:

AMALIA RAFIKA
1822080004

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 1,	Pembimbing II,
Erna, S.Pi., M.Si.	**Ir. Syamsul Hadi, M.Si.**
NIP. 19721231997022001	NIP. 196203191989031001

Mengetahui

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

Tanggal Lulus: 18 Juli 2022

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Judul	: Analisa Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap, Jawa Tengah
Nama	: Amalia Rafika
Nim	: 1822080004
Program Studi	: Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan	: Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui,
Tim Penguji:

1. Erna, S.Pi., M.Si. (.....)
2. Ir. Syamsul Hadi, M.Si. (.....)
3. Ir. Sultan Alam, M.Si. (.....)
4. Shidik Burhani, S.T., M.T. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis 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, 18 Juli 2022
Yang Menyatakan,

Amalia Rafika

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia - Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisa Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap, Jawa Tengah". Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Rasulullah SAW yang telah menggulung tikar kebatilan dan membentangkan tikar kebajikan.

Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Darmawan. MP selaku Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene dan Kepulauan.
2. Bapak Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si. selaku Ketua Jurusan Penangkapan Ikan.
3. Ibu Erna, S.Pi., M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan maupun bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Syamsul Hadi, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan maupun bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Shidik Burhani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan.
6. Ibu Imas Masriah, S.Pi. selaku Pimpinan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap yang telah bersedia menerima penulis dengan baik.
7. Bapak Robiarsa Wahyu Winarno, selaku Pembimbing Lapangan yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan serta memberikan tambahan ilmu kepada penulis selama berada di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.
8. Terima Kasih sebesar-besarnya untuk Kedua orang tua saya yang sangat sanya hormati dan sangat saya cintai, ayahanda Mahyuddin Binawa dan almarhuma Ibunda Suhaeda yang selalu mendoakan saya dan memberikan saya segalanya.

9. Kepada para Idol saya EXO Kim Jun Myeon, Kim Min Seok, Kim Jong Dae, Park Chan Yeol, Byun Baek Hyun, Zhang Yixing, Do Kyung Soo, Kim Jong In, Oh Se Hun. Yang memberikan motivasi dan semangat karena karya dan tingkah laku mereka yang menggemaskan.
10. Rekan – rekan seperjuangan mahasiswa Pengelolaan Pelabuhan Perikanan khususnya angkatan 2018.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikan selanjutnya.

Pangkep, 18 Juli 2022

Amalia Rafika

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN PENGESAHAN i

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI..... ii

PERNYATAAN..... iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN..... x

ABSTRAK xi

ABSTRACT xii

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian..... 3

1.4 Manfaat Penelitian..... 3

1.5 Hipotesis Penelitian..... 3

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelabuhan Perikanan 4

2.2 Kesyahbandaran Perikanan 5

2.3 Ruang Lingkup Surat Persetujuan Belayar 7

2.4 Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelayanan 10

2.5 *Customer Satisfaction Index (CSI)* 14

2.6 *Importance Performance Analysis (IPA)*..... 15

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 17

3.2 Bahan dan Alat 17
3.3 Rancangan Penelitian 17
3.4 Populasi dan Sampel 18
3.5 Jenis dan Sumber Data 18
3.6 Teknik Pengumpulan Data 19
3.7 Teknik Analisis Data 19
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Tinjuan Umum Lokasi 21
4.2 Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayan SPB Berlayar 28
4.3 Atribut yang Harus Diprioritaskan PPS Cilacap agar Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Penerbitan SPB 30
V. KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 36
5.2 Saran 36
DAFTAR PUSTAKA 37
LAMPIRAN 39

DAFTAR TABEL

No Hal

2.1 Skala *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) 15

4.1 Hasil Perhitungan Analisis CSI Pelayanan Penerbitan SPB 29

4.2 Rekapitulasi Nilai IKM PPS Cilacap 30

4.3 Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja dan Harapan Pelayanan 31

DAFTAR GAMBAR

No Hal

2.1 Diagram Kartesius.....16
3.1 Layout PPS Cilacap.....17
3.2 Rancangan Penelitian.....17
4.1 Struktur Organisasi PPS Cilacap..... 22
4.2 SOP Penerbitan SPB 27
4.3 Analisis Diagram Kartesius IPA 33

DAFTAR LAMPIRAN

No Hal

1 Persamaan Analisis Data 40
2 Hasil kuesioner kinerja 41
3 Hasil Kuesioner Harapan 42
4 Analisis Data CSI 43
5 Analisis Data IPA 44
6 Kuesioner 44
7 Contoh Dokumen SPB 47
8 Pelaksanaan Pembagian Kuesioner 48
9 Pelaksanaan Rekap IKM 49
10 Riwayat Hidup 50

ABSTRAK

AMALIA RAFIKA. 1882080004. Analisa Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap, Jawa Tengah. (Dibimbing Oleh Erna dan Syamsul Hadi)

Surat Persetujuan Berlayar (SPB) adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar di pelabuhan perikanan kepada setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal, laik tangkap dan laik simpan. Pelayanan SPB merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Sebagai salah satu pelayanan publik, pelayanan penerbitan SPB harus dapat memberikan kepuasan maksimal ku publik.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Penerbitan SPB (Kompleks PPS Cilacap) bulan Januari-Maret 2022. Pengambilan data primer melalui survey (menggunakan kuesioner) terhadap 40 orang sampel yang merupakan pengurus kapal yang mewakili perusahaan dan pengambilan data sekunder berupa data IKM. Selaian itu juga dilakukan observasi dan dokumentasi. Lalu, dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importane Performace Analysis* (IPA).

Hasil penelitian diperoleh nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan SPB adalah 82.56% dalam kriteria sangat memuaskan. Agar tingkat kepuasan lebih meningkat maka aspek kerapian dan kebersihan tempat pelayanan penerbitan SPB, petugas syahbandar harus memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu, serta petugas syahbandar perikanan harus melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu secara keseluruhan nelayan merasa sangat puas dengan pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap, akan tetapi ada beberapa atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya oleh pihak PPS Cilacap, yakni aspek kerapian dan kebersihan tempat pelayanan, ketelitian dan ketepatan waktu.

Kata Kunci : *CSI, IPA*, Nelayan, PPS Cilacap

ABSTRACT

AMALIA RAFIKA. 1882080004*. Analysis of Fisherman's Satisfaction Level with the Issuance of Sailing Approval Letter (SPB) Services at the Cilacap Ocean Fishing Port, Central Java. (Supervisor by Erna and Syamsul Hadi)*

Sailing Approval Letter (SPB) is a state document issued by the harbormaster at the fishing port to every fishing vessel that will sail from the fishing port after the ship meets the requirements for shipworthiness, catching and worthy of storage. SPB service is one form of public service. As one of the public services, SPB publishing services must be able to provide maximum satisfaction to the public.

This research was conducted at the SPB Publishing Office (Cilacap PPS Complex) in January-March 2022. Primary data was collected through a survey (using a questionnaire) of 40 samples who were ship managers representing the company and secondary data collection in the form of IKM data. Then, continued with data analysis of research results. Data analysis methods used are Customer Satisfaction Index (CSI) and Importane Performance Analysis (IPA).

The results of the study obtained that the value of fishermen's satisfaction level with SPB publishing services was 82.56% in very satisfactory criteria. In order for the satisfaction level to increase further, the neatness and cleanliness of the SPB issuance service area, port port officers must provide careful and timely service, and fisheries port officers must take action in accordance with existing procedures.

The conclusion of this study is that overall fishermen are very satisfied with the SPB issuance service at PPS Cilacap, but there are several service attributes that must be improved and improved by PPS Cilacap's performance, namely aspects of neatness and cleanliness of the service area, accuracy and timeliness.

Keywords: CSI, IPA, Fishermen, PPS Cilacap

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan perikanan yang telah dilaksanakan selama ini telah menunjukkan hasil yang semakin baik. Hal ini dapat dilihat dari semakin luas dan terarahnya usaha peningkatan produksi perikanan yang pada gilirannya meningkatkan konsumsi ikan, ekspor hasil perikanan, pendapatan nelayan, lapangan pekerjaan, dukungan terhadap pembangunan bidang industri dan menunjang pembangunan daerah, serta pelestarian sumber daya alam dan lingkungan hidup (Lubis, 2012).

Selanjutnya dijelaskan bahwa pelabuhan perikanan menjadi pusat pengembangan ekonomi perikanan ditinjau dari aspek produksi, pengolahan dan pemasaran. Baik secara lokal, nasional maupun internasional. Pelabuhan perikanan berperan penting terhadap sektor perikanan tangkap, karena merupakan pusat perekonomian mulai saat ikan didaratkan pasca penangkapan dari daerah penangkapan awal ikan kemudian dipasarkan di pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan sebagai pusat ekonomi perikanan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem perikanan tangkap yang perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik.

Pelabuhan perikanan sebagai pendukung kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungan mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, dan pemasaran. Pelabuhan perikanan mempunyai 2 (dua) fungsi yaitu fungsi pemerintahan dan fungsi pengusahaan. Fungsi pemerintahan pada pelabuhan perikanan berfungsi untuk melaksanakan pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, serta keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan di pelabuhan perikanan. (KKP, 2012)

Secara geografis Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap terletak di Desa Tegalkamulyan, kecamatan Cilacap Selatan, Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah. Pada posisi 109˚01’18,4” BT dan 07˚43’31,2” LS, dan merupakan satu-satunya pelabuhan perikanan samudera yang berada di pantai selatan jawa serta

berhadapan langsung dengan samudera Indonesia (WPP 573) yang dikenal memiliki potensi sumber daya ikan yang cukup melimpah. (PIPP Cilacap 2013).

Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap merupakan satuan kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan di pelabuhan perikanan. Salah tugas pokok pelabuhan perikanan adalah pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). SPB adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar di pelabuhan perikanan kepada setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan setelah kapal perikanan memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal, laik tangkap, dan laik simpan (KKP, 2013).

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Setiap Kapal yang akan melakukan pelayaran wajib melapor rencana keberangkatannya kepada syahbandar agar mendapat Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Surat Persetujuan Berlayar akan di terbitkan apabila kapal yang akan melakukan pelayaran di katakan memenuhi syarat keselamatan keamanan pelayaran. Adapun maksud dan tujuan dari SPB yakni sebagai bukti bahwa kapal ini telah memenuhi syarat untuk melakukan pelayaran.

Pelayanan Publik (*Public Service)* oleh birokasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh instansi pemerintah, termasuk UPT-UPT dari Kementerian Kelautan dan Perikanan yang tersebar di seluruh Indonesia, namun penyelenggaraan publik masih tetap menjadi keluhan masyarkat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, contohnya waktu pelayanan yang dikeluhkan lambat.

Atas pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisa Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap, Jawa Tengah”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap?
2. Atribut apa yang harus diprioritaskan PPS Cilacap agar dapat meningkatkan kepuasan pelayanan penerbitan SPB?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan SPB di PPS Cilacap?
2. Menganalisis atribut apa yang harus diprioritaskan PPS Cilacap agar dapat meningkatkan kepuasan pelayanan penerbitan SPB.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Praktis

   Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan ke berbagai pihak, khususnya syahbandar di PPS Cilacap agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Teoritis

a. Sebagai bahan referensi untuk kajian tentang masalah kepuasan pelayanan.
b. Untuk dapat menambah pengalaman bagi penulis dalam melakukan kajian terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan.

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan SPB di PPS Cilacap dikategorikan sangat baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelabuhan Perikanan

Menurut PERMEN KP No. 8 tahun 2012 tentang kepelabuhanan perikanan, pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang digunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh atau bongkar muat yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.

Pelabuhan perikanan juga memberikan konstribusi untuk meningkatkan produksi ikan, pemasukan devisa, membuka lapangan kerja dan peningkatan pendapatan pemerintah lokal. Selain itu, pelabuhan juga mempunyai peranan penting dengan segala fasilitasnya sebagai penunjang dalam menunjang pemanfaatan produksi pasca panen antara lain mencakup 3 aspek yaitu Menunjang pembangunan ekonomi nasional maupun regional.

1. Pembangunan industri baik hulu maupun hilir.
2. Pembangunan masyarakat (perikanan) di sekitar pelabuhan perikanan sehingga menjadi leih kreatif dan dinamis.

Menurut PER.08/MEN/2012 (KKP RI, 2012) pelabuhan perikanan diklasifikasikan dalam empat kelas yaitu : Pelabuhan Perikanan kelas A (Pelabuhan Perikanan Samudra/PPS), Pelabuhan Perikanan Kelas B (Pelabuhan Perikanan Nusantara/PPN), Pelabuhan Perikanan Kelas C (Pelabuhan Perikanan Pantai /PPP), serta Pelabuhan Perikanan kelas D (Pangkalan Pendaratan Ikan/PPI).

2.2 Kesyahbandaran Perikanan

Kesyahbandaran di pelabuhan perikanan adalah pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan di pelabuhan perikanan untuk menjamin keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan.Syahbandar dipelabuhan perikanan

adalah pejabat pemerintah yang ditempatkan secara khusus dipelabuhan perikanan untuk pengurusan administratif dan menjalankan fungsi menjaga keselamatan pelayaran. Syahbandar dipelabuhan perikanan mempunyai tugas dan wewenang :

a) Mengatur kedatangan kapal perikanan;
b) Memeriksa ulang kelengkapan dokumen kapal perikanan;
c) Menerbitkan surat tanda bukti lapor kedatangan dan keberangkatan kapal perikanan;
d) Mengatur keberangkatan kapal perikanan;
e) Menerbitkan surat persetujuan berlayar;
f) Memeriksa teknis dan nautis kapal dan memeriksa alat penangkap ikan serta alat bantu penangkap ikan;
g) Memeriksa dan mengesahkan perjanjian kerja laut;
h) Memeriksa *logbook* penangkap ikan;
i) Mengatur olah gerak lalu lintas kapal perikanan dipelabuhan perikanan;
j) Mengawasi pemanduan;
k) Mengawasi pengisian bahan bakar;
l) Mengawasi kegiatan pembangunan fasilitas pelabuhan perikanan;
m) Melaksanakan bantuan pencarian dan penyelamatan;
n) Memimpin penanggulangan pencemaran dan pemadaman kebakaran di pelabuhan perikanan;
o) Mengawasi pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim;
p) Memeriksa pemenuhan dan persyaratan pengawakan kapal perikanan dan;
q) Memeriksa sertifkat hasil tangkapan ikan;

Syahbandar perikanan berkewajiban memeriksa dokumen kapal sebagaimana yang tercantum pada ayat 1 dilakukan untuk melihat kelengkapan dan keabsahan dokumen kapal, dokumen yang dimaksud seperti berikut ini:

a) SIPI atau SIKPI;
b) Surat penugasan pemantau kapal penangkap ikan dan kapal pengangkut ikan untuk kapal yang diwajibkan menerima pemantau kapal penangkap dan pengangkut ikan;

c) *Logbook* penangkapan ikan bagi yang akan melakukan bongkar;
d) Surat laik operasi dari pelabuhan asal;
e) Surat ukur atau surat tanda kebangsaan kapal;
f) Sertifikat kelaikan dan pengawakan nahkoda dan anak buah kapal (ABK);
g) Sertifikat kesempurnaan (*Sea Worthiness*) bagi kapal pengangkut ikan;
h) Buku kesehatan;
i) SPB dari pelabuhan asal;
j) Buku pelaut *(Seamen Book)* atau paspor untuk nahkoda dan ABK berkewarganegaraan asing;
k) Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA) untuk kapal yang mempekerjakan tenaga kerja asing;
l) Perjanjian kerja laut atau daftar nahkoda dan ABK;
m) Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM) Untuk kapal yang mempekerjakan tenaga kerja asing;
n) Sertifikat radio kapal;

Penerbitan *logbook* merupakan salah satu tugas dan wewenang syahbandar dipelabuhan perikanan. Dokumen tersebut meliputi data produksi hasil tangkapan ikan seperti jumlah, jenis, Wilayah Pengelolaan Perairan (WPP), Koordinat *Fishing Ground* dan sebagainya. Sebagaimana tercantum dalam pasal 219 ayat (1) Undang – Undang Nomor 17 tahun 2008 Tentang pelayaran.

2.3 Ruang Lingkup Surat Persetujuan Berlayar

Penerbitan SPB (Surat Persetujuan Belayar) merupakan suatu proses yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayanan serta perlindungan lingkungan maritim.

A. Pengertian Surat Persetujuan Berlayar

Berlayar Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 82 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, yang dimaksud dengan Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen

Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. Melihat dari pengertian tersebut maka Syahbandar memiliki kewenangan untuk menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar.

Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar merupakan suatu kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar berdasarkan surat pernyataan Nakhoda (*Master Sailing Declaration*). Sebelum kapal berlayar diperlukan surat pernyataan yang dibuat oleh Nakhoda yang menerangkan bahwa kapal, muatan dan awak kapalnya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim untuk berlayar ke pelabuhan tujuan. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa kapal dalam keadaan laik laut atau keadaan kapal telah memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu.

Menurut Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1 menerangkan bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki surat persetujuan berlayar yang dikeluarkan oleh Syahbandar. Surat persetujuan berlayar akan dianggap tidak berlaku apabila kapal dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam setelah surat persetujuan berlayar diterbitkan, kapal tidak segera bertolak dari pelabuhan. Surat Persetujuan Berlayar dapat ditunda penerbitannya oleh Syahbandar apabila ternyata kapal tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal atau terdapat pertimbangan cuaca buruk yang dapat menggangu keselamatan dan keamanan pelayaran.

Berdasarkan Pasal 219 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, diatur bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki surat persetujuan berlayar yang di keluarkan oleh Syahbandar. SPB itu sendiri adalah Dokumen Negara yang di keluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan:

1. Kelaiklautan kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratankeselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal,pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dankesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal, dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu. dan pejabat Pemeriksa Kelaiklautan Kapal adalah pejabat Kesyahbandaran yang ditunjuk, dan telah memiliki kualifikasi dan kompetensi di bidang Kesyahbandaran.
2. Kewajiban lainnya adalah kewajiban pembayaran atas jasa pelayanan kepelabuhanan, jasa pengawasan di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran yang berlaku di bidang pelayaran,kewajiban SPB ini beralu untuk semua jenis dan ukuran kapal,kecuali kapal perang dan kapal Negara.

B. Permohonan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar

Pengajuan permohonan surat persetujuan berlayar Kapal perikanan dilakukan oleh Nakhoda atau pemilik kapal/penanggung jawab perusahaan dengan melampirkan persyaratan. Untuk syarat administratif Menurut Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 3 Tahun 2013 Tentang Kesyahbandaran Di Pelabuhan Perikanan (Permen KP No.3 Tahun 2013) Pasal 11 ayat (1) untuk mendapakan Surat Persetujuan Berlayar Nakhoda atau pemilik kapal/penanggung jawab perusahaan harus mengajukan permohonan kepada Syahbandar Di Pelabuhan Perikanan setelah kapal perikanan siap berlayar dengan melampirkan persyaratan:

1. Surat Pernyataan Kesiapan Kapal Perikanan Berangkat dari Nakhoda (*Master Sailing Declaration*); dan
2. Bukti pemenuhan kewajiban kapal perikanan antara lain:
   a) Bukti pembayaran jasa kepelabuhanan
   b) Bukti pembayaran retribusi lelang ikan
   c) Bukti pembayaran jasa kebersihan kapal
   d) Persetujuan Bea dan Cukai
   e) Persetujuan Imigrasi

f) Persetujuan Karantina Kesehatan
g) Persetujuan Karantina Ikan
h) Surat Laik Operasi Kapal Perikanan
i) Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal
j) Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan Kapal
k) Perjanjian kerja laur atau daftar nakhoda dan ABK
l) Sertifikat hasil tangkapan ikan lembar awal; dan
m) Surat penugasan pemantau kapal penangkap ikan dan kapal pengangkut ikan untuk kapal yang diwajibkan menerima pemantau kapal penangkap ikan dan kapal pengangkut ikan

C. Penundaan, Pencabutan dan Pembebasan SPB

Syahbandar dapat menunda, membebaskan dan mencabut SPB apabila:

1. Pembebasan Surat Persetujuan Berlayar

   Pembebasan Surat Persetujuan Berlayar berlaku bagi kapalkapal dalam keadaan kapal yang untuk sementara berlayar keluar pelabuhan dengan tujuan memberikan bantuan pertolongan kepada kapal yang berada dalam bahaya, kapal yang berlayar dalam batas pelabuhan, kapal yang melakukan percobaan berlayar dan Kapal yang menyinggahi pelabuhan karena keadaan darurat. Pembebasan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance) diberikan kepada Nakhoda setelah pemilik atau operator kapal atau badan usaha yang ditunjuk menjadi agen kapal menyampaikan permohonan tertulis kepada Syahbandar. Dalam memberikan pembebasan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance) Syahbandar wajib menerbitkan surat pembebasan sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan.

2. Penundaan SPB

   Dalam hal kondisi cuaca pada perairan yang akan dilayari kapal dapat membahayakan keselamatan berlayar, Syahbandar dapat menunda pemberangkatan kapal.Penundaan keberangkatan kapal melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari waktu tolak yang telah ditetapkan,pemilik atau operator kapal atau badan usaha yang ditunjuk menjadi agen kapal wajib

mengajukan surat permohonan ulang penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) kepada Syahbandar.

3. Pencabutan terhadap Surat Persetujuan Berlayar

   Pencabutan terhadap Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) telah diterbitkan dapat dilakukan oleh Syahbandar, apabila:

   a) Kapal tidak berlayar meninggalkan pelabuhan, melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari batas waktu tolak yang telah ditetapkan
   b) Kapal melakukan kegiatan di pelabuhan yang mengganggu kelancaran
   c) Lalu Iintas kapal, membahayakan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim; dan/atau perintah tertulis dari pengadilan negeri.
   d) Syahbandar dalam melakukan pencabutan Surat Persetujuan Berlayar wajib menerbitkan pencabutan surat tersebut sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan.

2.4 Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Mahmoedin dalam Mahdiana, 2017).

Menurut Kotler dalam Hasnia 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 pelayanan 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 orang 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.

Menurut Kotler dalam Hasnia (2020), di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibels*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Hasnia (2020), dimensi nilai pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Emotional value*, yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau efektif/emosi positif yang ditimbulkan dari mengkonsumsi produk/jasa.
2. *Social value*, yaitu utilitas yang didapatkan dari kemampuan produk/jasa untuk meningkatkan konsep diri sosial konsumen.
3. *Quality/performance value*, yakni utilitas yang didapatkan dari produk/jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka Panjang.

4. *Price/value for monety*, yakni utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk/jasa.

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Usmara (2008) Kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi perkembangan harga.

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing - masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadapa layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diteriman. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality*

B. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzimmons dalam Amalia (2021), menyebutkan terdapat empat karakteristik pelayanan, yaitu:

1. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan (*Participant),* kehadiran Pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak temukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan *(Simultaneity*) fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan sehingga pelayanan tidak disimpan). Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi

penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.

3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*Service Perishability)*; pelayanan merupakan komoditas yang cepat dan habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel, pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
4. Tidak berwujud (*Intangibility)*; pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bias dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
5. Beragam (*Heterogeneity);* kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian system pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

Komponen utama kualitas pelayanan (Gonross dalam Tjiptono 2005)

1. *Techinal Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan.
2. *Functional Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa
3. *Corporate Image* yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

C. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa factor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan antara lain;

1. Faktor manusia yang memberikan pelayanan, Manusia yang melayani agen harus berkemampuan melayani agen secara cepat dan tepat. Disamping itu

juga harus berkemampuan dalam berkomunikasi sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap agennya.

2. Tersedianya sarana dan prasarana, Hal demikian merupakan aspek yang mendukung kecepatan dan ketepatan serta keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan terkini dan harus dioperasikan oleh orang yang berkualitas.

2.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut jasa-jasa pelayanan.

Menurut Aritonang dalam Rochman (2019), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu:

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang.
3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.
4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 2.1 Skala *Customer Satisfaction Index* (CSI)

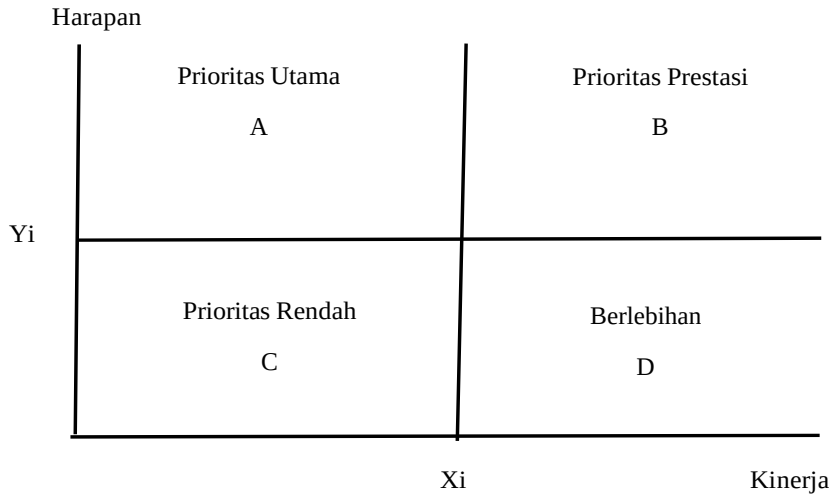
NO	NILAI INDEKS	KETERANGAN
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99 %	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

(Sumber: Fitriani, 2014)

Menurut Fitriani, *et.al* (2014), mengatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori seperti pada Tabel 2.1 di atas.

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Siyamto (2017) IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Menurut Tjiptono (2011), Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martila dan James pada 1977 dalam artikel mereka *"Importance Performance Analysis"* yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada Teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan perusahaan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix,* yang mana sumbu x mewakili persepsi (kinerja) sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



Gambar 2.1 Diagram Kartesius (Tjiptono, 2011)

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama, pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan penerima jasa (konsumen) akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kinerja ini.
B. Pertahankan Prestasi, pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
C. Prioritas Rendah, pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai persepsi atau tingkat kinerja actual yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor tersebut.
D. Berlebihan, pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memilik tingkat prioritas lebih tinggi.