TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) KWANDANG GORONTALO

SKRIPSI

RAMADANI

1722080032

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PENANGKAPAN IKAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PANGKEP
2021

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) KWANDANG GORONTALO

SKRIPSI

Oleh:

RAMADANI
1722080032

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

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh:

Pembimbing I

Erna, S.Pi., M.Si.
NIP. 19721213 199792 2 001

Pembimbing II

Mukhlisa A. Ghaffar, S.Pi., M.Si.
NIP.19731119 199702 2 001

Mengetahui

Direktur

Dr. Ir. Darmawan, M.P
NIP. 196702021998031002

Ketua Jurusan

Syamsul MarlinAmir, ST., M.Si
NIP. 197905072005011001

Tanggal Lulus : 10 September 2021

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di Pelabuhan PerikananNusantara (PPN) Kwandang Gorontalo

Nama : Ramadani

NIM : **1722080032**

Prodi : Pengelolaan Pelabuhan Perikanan

Jurusan : Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui,

Tim Penguji

1. Erna, S.Pi., M.Si. (.....)
2. Mukhlisa A. Ghaffar, S.Pi., M.Si. (.....)
3. Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si. (.....)
4. Andi Imran Anshari, S.Pi., M.Si. (.....)

Mengetahui,
Plt Ketua Program Studi,

Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si
NIP. 197905072005011001

PERNYATAAN

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

Pangkep, September 2021

Yang menyatakan,

Ramadani

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT dan juga berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelasaikan skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kwandang Gorontalo" sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Prodi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya penulis bisa melaluinya hal ini karena adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak baik moral maupun spiritual. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Sappe dan ibunda tersayang Nuraeni yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada hentinya kepada penulis.
2. Dr. Ir. Darmawan, M.P. selaku Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene dan Kepulauan.
3. Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si. selaku Ketua Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan dan Plt. Ketua Prodi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene dan Kepulauan.
4. Ibu Erna, S.Pi., M.Si. selaku pembimbing I dan Mukhlisa A. Ghaffar, S.Pi., M.Si. selaku pembimbing II yang telah banyak mencurahkan tenaga dan pikirannya, serta meluangkan waktunya yang begitu berharga untuk memberi bimbingan dan pengarahan dengan baik.
5. Dr. Muhammad Sulaiman, S.Pi., M.Si. dan Andi Imran Anshari, S.Pi., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, kritik dan arahan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

6. Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang beserta jajarannya sebagai institusi yang bersedia menerima untuk melaksanakan penelitian di tempat tersebut.
7. Adil Sinohaji, S. Pi., selaku pembimbing lapangan selama berada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan, terkhusus kepada seluruh dosen Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama penulis mengikuti pendidikan di Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan.
9. Sahabat seperjuangan saya di kampus beserta rekan - rekan mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Pangkep khususnya Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan angkatan ke-II yang telah banyak memberi semangat, motivasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan pada skripsi ini. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberi kontribusi yang besar untuk semua pihak.

Pangkep, Juli 2021
Yang menyatakan,

Ramadani

DAFTAR ISI

Halaman.

HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI iii
PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
ABSTRAK xii
I. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
II. TINJAUAN PUSTAKA 4
2.1 Landasan Teori 4
A. Pelabuhan Perikanan 4
B. Klasifikasi Pelabuhan Perikanan 4
C. Fungsi Pelabuhan Perikanan 4
D. Fasilitas Pelabuhan Perikanan 6
E. Syahbandar Pelabuhan Perikanan 8
F. Surat Persetujan Berlayar 9
G. Kepuasan Masyarakat 12
H. Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelanggan 12
2.2 Penelitian Terdahulu 14
III. METODOLOGI 15
3.1 Lokasi Penelitian 15
3.2 Metode Pelaksanaan 15

A. Jenis dan Sumber Data 15
B. Metode Pengumpulan Data 15
C. Populasi dan Sampel 16
D. Teknik Pengumpulan Sampel 17
3.3 Metode Analisis Data 18
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 19
4.1 Sejarah PPN Kwandang Gorontalo 19
4.2 Struktur Organisasi PPN Kwandang Gorontalo 20
4.3 Visi dan Misi PPN Kwandang Gorontalo 21
4.4 Sarana dan Prasarana PPN Kwandang Gorontalo 22
4.5 SOP Pelayanan Penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo 24
4.6 Jumlah Penerbitan SPB Tahun 2016- 2020 di PPN Kwandang Gorontalo 28
4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo 29
4.8 Faktor Penghambat Pelayanan Penerbitan SPB Pada Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang Gorontalo 31
V. KESIMPULAN DAN SARAN 32
5.1 Kesimpulan 32
5.2 Saran 32
DAFTAR PUSTAKA 33
LAMPIRAN 35

DAFTAR TABEL

No		Halaman.
4.1	Fasilitas Pokok PPN Kwandang Gorontalo	22
4.2	Fasilitas Fungsional PPN Kwandang Gorontalo	22
4.3	Fasilitas Penunjang PPN Kwandang Gorontalo	23
4.4	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di PPN Kwandang Gorontalo	25

DAFTAR GAMBAR

No Halaman.

4.1 Tampak Depan Kantor PPN Kwandang Gorontalo 20

4.2 Struktur Organisasi PPN Kwandang Gorontalo 21

4.3 Grafik Perbandingan Jumlah Pengurusan SPB pada Tahun 2016 – 2020 di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kwandang Gorontalo 28

4.4 Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di PPN Kwandang Gorontalo 29

DAFTAR LAMPIRAN

No		Halaman.
1	Kuisioner / Daftar Pertanyaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Jasa Penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo	36
2	Daftar Jumlah Responden	37
3	Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Jasa Penerbitan SPB	38
4	Cara Menentukan Skor Persepsi	39
5	Presentase Responden	40
6	Produksi Ikan 2016 - 2020 di PPN Kwandang	41
7	Pertanyaan Peneliti	42
8	Contoh Surat Persetujuan Berlayar di PPN Kwandang Gorontalo	43
9	Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang Gorontalo	44

ABSTRAK

Ramadani, 1722080032. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kwandang Gorontalo Sulawesi Utara. Dibimbing oleh Erna dan Mukhlisa A. Ghaffar.

PPN Kwandang Gorontalo termasuk Pelabuhan Perikanan yang menjalankan fungsi kesyahbandaran. Salah satu pelayanan yang diberikan terhadap kapal-kapal ikan yang berpangkalan di PPN Kwandang adalah pelayanan penerbitan SPB. Tujuan Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Standar Prosedur Pelayanan Penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo, menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo, dan menganalisis faktor penghambat pelayanan penerbitan SPB pada Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang Gorontalo.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 25 Januari sampai dengan 26 Maret 2021. Pengambilan data menggunakan dua jenis data yaitu; data primer dan sekunder. Teknik pengambil sampel menggunakan metode teknik *non probability sampling* yaitu metode *accidental sampling*, dan menggunakan metode analisis data *service performance*. Hasil yang didapatkan yaitu SOP yang digunakan untuk pelayanan penerbitan SPB di PPN Kwandang merupakan SOP yang telah dibuat pada tanggal 10 Oktober 2018 mulai efektif dilaksanakan pada bulan Januari 2019 dan telah disahkan oleh Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang. Tingkat kepuasan pengguna jasa penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo yaitu sebesar 88 %, faktor penghambat pelayanan penerbitan SPB pada Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang Gorontalo adalah kurangnya pemahaman dan kepekaan yang dimiliki oleh Nelayan/Nahkoda dan Pengurus Kapal dan kurangnya beberapa dokumen kapal perikanan yang dibawa nelayan.
Kata Kunci**:** *PPN Kwandang. SPB, Tingkat Kepuasan*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 digunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh, dan/atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan. (KKP RI, 2012). PPN Kwandang adalah unit organisasi yang berkelembagaan Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan yang pengelolaan dan pembinaannya dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan. PPN Kwandang merupakan unit organisasi yang secara langsung mendukung fungsi Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan pembangunan nasional dan dalam pengelolaan sumberdaya perikanan tangkap di Indonesia (PPN Kwandang, 2020).

Pembangunan Pelabuhan Perikanan Kwandang bermula dari pembangunan Pelabuhan Perikanan Ikan (PPI) Kwandang pada tahun 2002, dimana sumber dana berasal dari Anggota Pendapat dan Belanja Negara (ABPN). Berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Kep:10/Men/2005 Tanggal 13 Mei 2005 tentang Peningkatan Status Pangkalan Pendaratan Ikan Kwandang menjadi Pelabuhan Perikanan Pantai Kwandang. Pelabuhan Pendaratan Ikan (PPI) Kwandang ditingkatkan statusnya menjadi Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) (PPN Kwandang, 2017).

Adanya rencana Pemerintah Daerah dalam meningkatkan dan mengembangkan status Pelabuhan Perikanan Kwandang menjadi pelabuhan skala nasional (Pelabuhan Kelas B), didasari oleh letak geografis PP Kwandang yang berada di Pantai Utara Gorontalo di WPP 716 Laut Sulawesi dan berbatasan langsung dengan Laut Philipina serta memiliki sumberdaya ikan yang cukup potensial yang mencapai 13.640 ton per tahun pada 12 mil, pada ZEE berpotensi 46.000 ton/tahun dan di WPP sebanyak 269.524 ton/tahun dan baru termanfaatkan 19.314 ton/tahun pada tahun 2011 serta mengingat keterbatasan sumberdaya

manusia dan anggaran yang tersedia pada Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo. (PPN Kwandang, 2017).

Pada tanggal 16 Desember 2010 di Jakarta dilakukan serah terima pengelolaan Pelabuhan Perikanan Kwandang antara Pemerintah Provinsi Gorontalo yang diwakili oleh SEKDA Provinsi Gorontalo kepada Kementerian Kelautan dan Perikanan yang diwakili oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka sejak saat itu Pelabuhan Perikanan Kwandang telah resmi menjadi cikal bakal UPT Kementerian Kelautan dan Perikanan dibawah Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. (PPN Kwandang, 2017).

PPN Kwandang Gorontalo termasuk Pelabuhan Perikanan yang menjalankan fungsi kesyahbandaran. Salah satu pelayanan yang diberikan terhadap kapal-kapal ikan yang berpangkalan di PPN Kwandang adalah pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Namun permasalahan yang sering dihadapi pada saat nelayan melakukan penerbitan SPB yaitu kurang lengkapnya beberapa dokumen kapal yang dibawa, salah satuhnya yaitu; terdapat dokumen yang masa aktifnya sudah tidak berlaku sehingga pihak syahbandar tidak dapat menerbitkan SPB, maka dari itu pihak syahbandar memberikan arahan terlebih dahulu kepada pihak nelayan/pengurus kapal untuk melengkapi dan memperpanjang masa aktif dokumen kapal yang dimiliki, dan hal itu menjadi salah satu penyebab terlambatnya penerbitan SPB.

Berdasarkan kendala yang telah dijelaskan, maka perlu diketahui tingkat kepuasan pelayanan penerbitan SPB yang dilakukan pihak PPN Kwandang terhadap nelayan maupun pengurus kapal serta beberapa faktor lainnya yang menjadi penghambat saat pelayanan penerbitan SPB dilaksanakan, dan penelitian ini dilakukan karna masih belum ada yang melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan nelayan dalam penerbitan SPB di PPN Kwandang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

a. Bagaimana Prosedur Pelayanan Penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo?

b. Berapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo?
c. Apa yang menjadi faktor penghambat pelayanan penerbitan SPB pada Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

a. Mendeskripsikan Prosedur Pelayanan Penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo.
b. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penerbitan SPB di PPN Kwandang Gorontalo.
c. Menganalisis faktor penghambat pelayanan penerbitan SPB pada Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan maka manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Menambah ilmu pengetahuan bagi instansi terkait khususnya prodi pengelolaan pelabuhan perikanan.
b. Memberikan informasi tentang pelayanan penerbitan SPB pada Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang Gorontalo.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

A. Pelabuhan Perikanan

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 08 Tahun 2012 Pasal 1 ayat 1, tentang Kepelabuhanan 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 digunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh, dan/atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan (KKP RI, 2012).

B. Klasifikasi Pelabuhan Perikanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 08 Tahun 2012 tentang Kepelabuhanan Perikanan, pelabuhan perikanan diklasifikasikan dalam 4 (empat) kelas, yaitu; (KKP RI, 2012).

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. Pelabuhan Perikanan Kelas D, yang selanjutnya disebut Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI).

C. Fungsi Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan perikanan mempunyai fungsi mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan atau lingkungannya. Kegiatan ini mencakup praproduksi, produksi, pengolahan sampai dengan pemasarannya (Lubis, 2012).

Undang-Undang No. 45 Tahun 2009 tentang Perikanan, pasal 41 A ayat (1) berbunyi pelabuhan perikanan mempunyai fungsi pemerintahan dan pengusahaan guna mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan

pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan sampai dengan pemasaran. Ayat (2) fungsi pelabuhan perikanan dalam mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berupa:

1) Pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan;
2) Pelayanan bongkar muat;
3) Pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
4) Pemasaran dan distribusi ikan;
5) Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan;
6) Tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan;
7) Pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan;
8) Tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumber daya ikan;
9) Pelaksanaan kesyahbandaran;
10) Tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan;
11) Publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas kapal perikanan;
12) Tempat publikasi hasil riset kelautan dan perikanan;
13) Pemantauan wilayah pesisir dan wisata bahari; dan/atau
14) Pengendalian lingkungan.

Fungsi pelabuhan perikanan berdasarkan pendekatan kepentingan adalah sebagai berikut (Lubis, 2012):

1) Fungsi Maritim

   Pelabuhan perikanan mempunyai aktivitas-aktivitas yang bersifat kemaritiman yaitu merupakan suatu tempat bagi nelayan untuk mendaratkan hasil tangkapannya.Fasilitas-fasilitas yang mendukung fungsi tersebut adanya dermaga dan kolam pelabuhan.

2) Fungsi Pemasaran

   Fungsi ini timbul karena pelabuhan perikanan merupakan suatu tempat awal untuk mempersiapkan pemasaran produksi perikanan dengan melakukan transaksi pelelangan ikan di TPI. Selanjutnya pedagang atau bakul

mengambil ikan yang akan dijual atau dibeli secara cepat dan kemudian diberi es untuk mempertahankan mutunya. Ikan dipasarkan dengan menggunakan sarana transportasi seperti truk-truk atau mobil-mobil bak terbuka atau mobil-mobil yang telah dilapisi dengan *styrofoamatau* dilengkapi dengan sarana pendingin.

3) Fungsi Jasa

Fungsi ini meliputi jasa-jasa seluruh pelabuhan mulai sejak ikan didaratkan sampai ikan didistribusikan. Fungsi jasa dapat dikelompokkan menjadi:

a. Jasa-jasa yang melayani pendaratan ikan, antara lain penyediaan alat-alat pengangkut ikan, keranjang-keranjang atau basket plastik dan buruh untuk membongkar ikan;
b. Jasa-jasa yang melayani kapal-kapal penangkap ikan antara lain dalam penyediaan bahan bakar, air bersih dan es;
c. Jasa-jasa yang menangani mutu ikan, antara lain terdapatnya fasilitas *cold storage*, *cool room*, pabrik es, dan penyediaan air bersih;
d. Jasa-jasa yang melayani keamanan pelabuhan, antara lain adanya jasa pemanduan bagi kapal-kapal yang akan masuk dan keluar pelabuhan serta adanya syahbandar untuk memeriksa surat-surat kapal;
e. Jasa-jasa pemeliharaan kapal, antara lain adanya fasilitas *docking*, *slipways* dan bengkel untuk memelihara kondisi kapal agar tetap dalam kondisi baik dan siap kembali melaut.

Pelabuhan perikanan memiliki berbagai fungsi dalam mendukung kegiatan perikanan, laut. Untuk mendukung fungsi pelabuhan perikanan dalam operasionalnya diperlukan fasilitas - fasilitas yang dapat memperlancar kegiatan produksi dan pemasaran hasil tangkapan. Fasilitas - fasilitas yang ada di pelabuhan perikanan harus memberikan rasa aman bagi nelayan dalam melakukan aktivitasnya, serta dapat memberikan penanganan yang baik terhadap hasil tangkapan yang didaratkan**.**

D. Fasilitas Pelabuhan Perikanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 08 Tahun 2012 Tentang Kepelabuhanan, fasilitas pelabuhan perikanan dikelompokkan menjadi; (KKP, 2012).

- Fasilitas Pokok;
- Fasilitas Fungsional;Dan
- Fasilitas Penunjang.

(1) Fasilitas pokok sebagaimana dimaksud, dapat terdiri atas:

a. Penahan gelombang (*breakwater*), turap (*revetment*), dan*groin*;
b. Dermaga;
c. *Jetty*;
d. Kolampelabuhan;
e. Alurpelayaran;
f. Jalan komplek dan drainase;dan
g. Lahan.

(2) Fasilitas fungsional sebagaimana dimaksud, dapat terdiri atas:

a. 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 perbaikanjaring;
e. Tempat penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti *transit sheed* dan laboratorium pembinaanmutu;
f. Perkantoran seperti kantor administrasi pelabuhan, pos pelayanan terpadu, dan perbankan;
g. Transportasi seperti alat-alat angkutikan;
h. Kebersihan dan pengolahan limbah seperti Instalasi Pengolahan Air

Limbah (IPAL), Tempat Pembuangan Sementara (TPS); dan

i. Pengamanan kawasan seperti pagar kawasan.

(3) Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud, dapat terdiri atas:

a. Balai pertemuan nelayan;

b. Messoperator;

c. Wismanelayan;

d. Fasilitas sosial dan umum seperti tempat peribadatan dan Mandi Cuci Kakus (MCK);

e. Pertokoan; dan

f. Posjaga.

E. Syahbandar Pelabuhan Perikanan

1. Pengertian Syahbandar

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, menjelaskan bahwa Syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 03 Tahun 2013 Tentang Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan, Syahbandar di Pelabuhan Perikanan adalah pejabat pemerintah yang ditempatkan secara khusus di pelabuhan perikanan untuk pengurusan administratif dan menjalankan fungsi menjaga keselamatan pelayaran. (KKP RI, 2013).

2. Tugas Dan Wewenang Syahbandar

Menurut Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 08 Tahun 2012, tentang Kepelabuhanan Perikanan, syahbandar di pelabuhan perikanan mempunyai tugas dan wewenang: (KKP RI, 2012)

a. Menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar;

b. Mengatur kedatangan dan keberangkatan kapal perikanan;

c. Memeriksa ulang kelengkapan dokumen kapal perikanan;

d. Memeriksa teknis dan nautis kapal perikanan dan memeriksa alat penangkapan ikan, dan alat bantu penangkapan ikan;
e. Memeriksa dan mengesahkan perjanjian kerja laut;
f. Memeriksa log book penangkapan dan pengangkutan ikan;
g. Mengatur olah gerak dan lalulintas kapal perikanan di pelabuhan perikanan;
h. Mengawasi pemanduan;
i. Mengawasi pengisian bahan bakar;
j. Mengawasi kegiatan pembangunan fasilitas pelabuhan perikanan;
k. Melaksanakan bantuan pencarian dan keselamatan;
l. Memimpin penanggulangan pencemaran dan pemadaman kebakaran di pelabuhan perikanan;
m. Mengawasi pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim;
n. Memeriksa pemenuhan persyaratan pengawakan kapal;
o. Menerbitkan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Perikanan; dan
p. Memeriksa sertifikat ikan hasil tangkapan.

F. Surat Persetujuan Berlayar

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 03 Tahun 2013 Tentang Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan, salah satu tugas syahbandar yaitu menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar. Terdapat beberapa hal tentang SPB dibawah ini; (KKP RI, 2013).

1. Pengertian SPB

Penerbitan SPB adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan setelah kapal memenuhi persyaratan administratif dan kelaikan teknis serta nautis. Dalam penerbitan SPB terdapat beberapa prosedur yang perlu ditaati dan dilakukan hingga kapal memenuhi kelengkapan persyaratan administratif serta kelaikan teknis. Persyaratan administratif dibuktikan dengan kelengkapan dokumen-dokumen perizinan kapal, sedangkan kelaikan teknis dibuktikan dengan kelaiklautan kapal, laik alat tangkap, dan laik simpan.

2. Syarat dan Tata Cara Penerbitan SPB

Penerbitan 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 kelaikan kapal laik tangkap, dan laik simpan. Nahkoda atau pemilik kapal/ penanggung jawab perusahaan untuk mendapatkan SPB harus mengajukan permohonan kepada syahbandar di pelabuhan perikanan setelah kapal perikanan siap berlayar, dengan melampirkan persyaratan;

a. Surat persyaratan kesiapan kapal perikanan berangkat dari nahkoda (*master selling declaration*), dan
b. Bukti pemenuhan kewajiban kapal perikanan antara lain;
    - Bukti pembayaran jasa kepelabuhanan
    - Bukti pembayaran restribusi lelang ikan
    - Bukti pembayaran jasa kebersihan kapal
    - Persetujuan Bea dan Cukai
    - Persetujuan Imigrasi
    - Persetujuan Karantina Kesehatan
    - Persetujuan Karantina Ikan
    - Surat Laik Operasi Kapal Perikanan
    - Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal
    - Surat Tanda Bukti Keberangkatan Kapal
    - Perjanjian Kerja Laut dan daftar Nahkoda dan ABK
    - Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan Lembar Awal; dan
    - Surat penugasan pemantau kapal penangkap ikan dan kapal pengangkut ikan untuk kapal yang di wajibkan menerima pemantau kapal penangkap ikan dan kapal pengangkut ikan

3. Pencabutan SPB

Syahbandar di pelabuhan perikanan dapat mencabut SPB kapal perikanan yang telah diterbitkan, apabila;

a. Kapal perikanan tidak berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan setelah 24 (dua puluh empat) jam sejak SPB di terbitkan dan nahkoda atau pemilik kapal/penanggung jawab perusahaan tidak mengajukan penundaan keberangkatan kapal perikanan,
b. Kapal perikanan melakukan kegiatan di pelabuhan perikanan yang menganggu kelancaran lalu lintas kapal, membahayakan keselamatan pelayaran, serta perlindungan maritim, dan/atau
c. Perintah tertulis dari pengadilan negeri.

4. Pembebasan SPB

Pembebasan penerbitan SPB kapal perikanan dilakukan berdasarkan permohonan dan nahkoda atau pemilik kapal/penanggung jawab perusahan. Syahbandar di pelabuhan perikanan dapat memberikan pembebasan SPB bagi kapal, apabila;

a. Berlayar dalam batas wilayah kerja dan pengoperasian pelabuhan perikanan;
b. Berlayar keluar pelabuhan perikanan untuk bemberikan pertolongan kepada kapal yang dalam bahaya
c. Memasuki pelabuhan perikanan karena keadaan darurat
d. Melakukan percobaan berlayar; dan/atau
e. Menuju galangan untuk tujuan perbaikan/docking kapal perikanan

5. Penundaan SPB

Syahbandar di pelabuhan perikanan dapat melakukan penundaan penerbitan SPB bagi kapal, apabila;

a. Syahbandar di pelabuhan perikanan dapat menunda keberangkatan kapal perikanan setelah SPB diterbitkan apabil cuaca buruk.
b. Apabila dalam keadaan tertentu kapal perikanan tidak dapat meninggalkan pelabuhan perikanan, nahkoda atau pemilik kapal/penanggung jawab perusahaan harus mengajukan permohonan penundaan keberangkatan kapal kepada syahbandar.
c. Apabila penundaan keberangkatan kapal melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari waktu tolak yang telah ditetapkan, nahkoda atau pemilik kapal/

penanggung jawab perusahaan harus mengajukan permohonan ulang penerbitan SPB.

G. Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. (Supranto, 2006).

H. Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2012), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.Standar dalam pelyanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006). 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. (Rianto, 2010).

Menurut Umar (2002) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan

kualitas jasa, yaitu:

a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
b. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
c. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:
d. *Empathy*, yaitu perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi *empathy* ini merupakan penggabungan dari dimensi:
e. *Tangibles*, meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan

2.2 Penelitian Terdahulu

Nastiti, *et al*, (2016) telah melakukan penelitian di Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS) Cilacap dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesyahbandaran degan Metode *Six Sigma*", tingkat kepuasan pelanggan dihitung menggunakan metode *service performance* dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kesyahbandaran di PPS Cilacap adalah sebesar 93,23% , yang artinya pengguna jasa kesyahbandaran di PPS Cilacap memiliki kepuasan yang sangat tinggi.

Nurhayatin, *et al*, (2016) telah melakukan penelitian di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur", analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan diantaranya Customer Satisfaction Indeks (CSI), Importance Performance Analysis (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan nelayan terhadap kebutuhan solar diperoleh sebesar 55,21 % cukup puas, kebutuhan air bersih diperoleh sebesar 73,9 % puas, kebutuhan es sebesar 62,3 % puas

III. METODOLOGI

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi atau obyek dalam penelitian ini berada di PPN Kwandang Gorontalo, JL. Pelabuhan Kwandang, Desa Katialada, Kecamatan. Kwandang, Kabupaten. Gorontolo Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 25 Januari sampai dengan 26 Maret 2021.

3.2 Metode Pelaksanaan

A. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari hasil pengamatan langsung terhadap aktivitas yang ada di Kantor Kesyahbandaran PPN Kwandang serta berasal dari wawancara yang didasarkan kuisioner yang telah disediakan. (Lampiran 1, 5, dan 7)

2. Data sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua atau data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti:

a) Studi Kepustakaan, Literatur, dan berbagai Jurnal berdasarkan judul peneliti.
b) Laporan Tahunan yang ada di PPN Kwandang Gorontalo.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian adalah menggunakan wawancara bebas terpimpin. Wawacara merupakan pertemuan dua orang yangbertukar informasi dan ide melalui tanyajawab, sehingga bisa dikonstruksikan makna dalam satu topik (Sugiyono, 2013). Narasumber pada penelitain ini adalah nelayan/nahkoda/pengurus kapal.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan, baik secara langsung maupun tidak langsung tentang hal-hal yang diamati dan mencatatnya pada alat observasi. Observasi dilakukan pada penellitian saat pemeriksaan teknik dan nautis kapal dan pembongkaran ikan (Sanjaya, 2013).

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2013) merupakan suatu carayang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa Laporan Tahunan PPN Kwandang.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti/dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009).

Sampel adalah suatu bagian atau proporsi dari populasi tertentu yang menjadi kajian atau perhatian, (Suharyadi dan Purwanto, 2004). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah nelayan atau pengurus kapal yang sedang melakukan pengurusan penerbitan SPB di lokasi tersebut. (Lampiran 2)

Dalam penarikan jumlah sampel, apabila populasinya tidak diketahui secara pasti jumlahnya maka digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori dari Malhotra (2006), paling sedikitnya harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Pada penelitian ini terdapat 5 item pertanyaan berdasarkan jenis pelayanan yang disesuaikan pada SOP Penerbitan SPB di PPN Kwandang dan 5 jenis kategori kepuasan, jadi jumlah sampel yang di ambil dalam penenlitian ini adalah 5 x 5 = 25 sampel.

D. Teknik Pengumpulan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel (Asnawi dan Masyhuri, 2009). Teknik pengambilan sampling *non probability* yang digunakan peneliti adalah metode *accidental samping.* Menurut Santoso dan Singgih (2001), *accidental sampling* (*convenience sampling*) adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses, sedangkan menurut Sugiyono (2009), *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarakan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan nelayan atau pengurus kapal yang akan mengurus dokumen penerbitan SPB

Alasan penggunaan metode ini dikarenakan jumlah populasi yang tidak menentu dari nelayan atau pengurus kapal yang mengurus dokumen penerbitan SPB disetiap harinya. Sehingga metode ini sangatlah tepat untuk penelitian ini. Penelitian ini dilakukan ketika peneliti mengajukan kuisioner pada saat nelayan atau pengurus kapal sedang menunggu SPB selesai atau setelah SPB selesai.

3.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu Metode *service performance* Pada metode ini, nilai persepsi pelanggan akan dijadikan sebagai tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan penerbitan SPB. Tingkat kepuasan dapat didapatkan dengan rumus (Nastiti, *et al*, 2016):

$$\text{Tingkat kepuasan} = \frac{\text{Persepsi}}{\text{Target Kepuasan}} \; x \; 100\ \%$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh menurut Julia (2015) dalam Nastiti, *et al*, (2016), dapat dilihat dari kriteria kepuasan pelanggan dengan kriteria sebagai berikut:

0 % - 20 % : Tidak puas
21 % - 40 % : Kurang puas
41 % - 60 % : Cukup puas
61 % - 80 % : Puas
81 % - 100 % : Sangat Puas