

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN KEBUTUHAN MELAUT DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) PRIGI KABUPATEN TRENGGALEK, JAWA TIMUR**

*Analysis Fisherman Satisfaction Level of Availability fishing Supplies in Archipelagic Fishing Port (AFP) Prigi Trenggalek Regency, East Java*

**Okta Tri Nurhayatin, Abdul Kohar Mudzakir <sup>\*</sup>, Bambang Argo Wibowo**

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan,  
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Jawa Tengah 50275, Telp/Fax. +6224 7474698  
(*email* : [oktatrinerhayatin2410@gmail.com](mailto:oktatrinerhayatin2410@gmail.com))

**ABSTRAK**

Nelayan sebagai pengguna fasilitas pelabuhan sangat menginginkan pelayanan yang optimal, sehingga setiap pelabuhan perikanan seharusnya dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nelayan secara tepat, cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang yang ada di PPN Prigi, menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan perbekalan melaut, mengenalisis tingkat prioritas pelayanan setiap atribut pelayanan terhadap kinerja pelayanan penyediaan kebutuhan perbekalan melaut, menganalisis tingkat kesenjangan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kebutuhan melaut. Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode deskriptif. Analisis yang digunakan menggunakan analisis tingkat kepuasan pelanggan diantaranya *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan tingkat kesenjangan (*Gap*). 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. Tingkat kesenjangan terbesar terhadap kebutuhan solar 1,80 (pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran), kesenjangan terkecil (-2,13) (harga solar) dan kebutuhan air bersih terbesar 2,40 (kapasitas fasilitas produksi), terkecil (-0,93) (ketersediaan air bersih, dan sistem penerimaan keluhan). Tingkat kesenjangan kebutuhan es terbesar 0,23 (pengaruh keberadaan agen dan terkecil (-2,63) (ketersediaan jumlah es).

**Kata kunci** : PPN Prigi; *Customer Satisfaction Indeks*; *Importance Performance Analysis*

**ABSTRACT**

*Fisherman as user of port facilities has hope an optimal services, so every fishing port should be providing service which it take of fisherman in the right, fast and efficient. This research had purpose to identify of basic facilities, functional facilities, and supporting facilities on Prigi Archipelago Fishing Port, to analized level of satisfaction fisherman in providing service of supply, and to analized level of services priority every attribute service on the performance service of providing supply. This research used descriptive method. This research used several analysis level satisfaction customer, which were Customer Satisfaction Indeks (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and discrepancy level (Gap). Result from this researched, showed between level of satisfaction fisherman to level solar need 55.21% enough satisfied, fresh water need 73.9% satisfaction, ice needed 62.3% satisfied. The highest level gap toward solar needed 1.80 ( by the officer handled payment), The lowest gap (-2.13) (solar price), and fresh water needed 2.40 ( capacity production facility), the lowest (-0.93) ( availability fresh water, and system acceptance of gripe). The highest level ice needed 0.23 (influence by existence agent and the lowest (-2.63) (the availability of ice).*

**Keywords**: AFP Prigi; *Customer Satisfaction Indeks*; *Importance Performance Analysis*

*\*) Penulis penanggungjawab*

**PENDAHULUAN**

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien, terutama untuk pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan penyediaan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan atau instansi, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Pelabuhan Perikanan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan serta merupakan bagian dari sistem perikanan tangkap. Selain itu pelabuhan perikanan selaku instansi publik yang

bertujuan memberikan pelayanan terbaik dalam pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan, terutama nelayan sebagai salah satu elemen yang memiliki peran dominan dalam menggerakkan kegiatan perikanan. Adanya pelabuhan perikanan, aktivitas-aktifitas perikanan tangkap akan lebih terarah dan teratur. Sebuah pelabuhan perikanan bukan hanya sebatas menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan, maupun pengolahan perindustrian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna pelabuhan khususnya nelayan sebagai pengguna fasilitas yang tersedia sesuai dengan fungsinya.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan perikanan kepada pengguna baik nelayan maupun stakeholder yang lain adalah pelayanan kebutuhan, terutama kebutuhan melaut. Bentuk pelayanan tersebut di antaranya bahan makanan, air bersih, bahan bakar, garam, dan es, yang dibutuhkan oleh nelayan dengan waktu operasi penangkapan lebih dari satu hari. Kebutuhan tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan operasi penangkapan. Hampir semua kapal penangkap ikan menggunakan solar sebagai sumber energi penggerak mesin kapal, es untuk mempertahankan dan menjaga mutu hasil tangkapan, sedangkan air bersih berfungsi sebagai salah satu kebutuhan untuk media proses penanganan ikan setelah didaratkan.

Sebagai pelabuhan perikanan, Pelabuhan perikanan Nusantara Prigi memiliki fasilitas sebagai penunjang kegiatan melaut yang kondisinya cukup baik dan memenuhi standar pelabuhan tipe B, akan tetapi dengan ketersediaan fasilitas tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan nelayan secara optimal. Beragam kasus kelangkaan kebutuhan nelayan seperti pasokan solar, es, dan air bersih masih kerap ditemukan. Dilihat fungsi sebagai penyedia jasa kebutuhan melaut harusnya mampu memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan yang baik kepada setiap penggunanya. Oleh karena itu, perlu adanya kajian empiris mengenai tingkat kepuasan nelayan yang ada di PPN Prigi terhadap kebutuhan operasi penangkapan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang yang ada di PPN Prigi, menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan perbekalan melaut, menganalisis tingkat prioritas pelayanan setiap atribut pelayanan terhadap kinerja pelayanan penyediaan kebutuhan perbekalan melaut, menganalisis tingkat kesenjangan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kebutuhan melaut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Analisis yang digunakan menggunakan analisis tingkat kepuasan pelanggan diantaranya *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis tingkat kesenjangan (*Gap*).

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni – Juli 2015 di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi, Kabupaten Trenggalek Jawa Timur.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif yang mendeskripsikan fasilitas fungsional yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dengan teknik *nonprobability sampling* yaitu metode *sampling kuota*.

Dalam penelitian ini menggunakan 30 sampel atau responden yang terdiri dari 15 nelayan dengan alat tangkap pancing tonda, dan 15 nelayan kapal pancing ulur yang menggunakan kebutuhan melaut yang terdiri dari solar, air bersih dan es. Data primer yang diambil dari wawancara 30 responden ini akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut.

Analisis data yang dilakukan adalah pertama melalui proses uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan pengukuran dengan alat pengukuran kepuasan pelanggan yaitu *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP).

### **Customer Satisfaction Indeks (CSI)**

Menurut Irawan (2006), Pengukuran terhadap indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang karena indeks ini berbanding lurus dengan kualitas pelayanan. Metode pengukuran indeks kepuasan konsumen meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total *weighting factors* sebesar 100%.
2. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja /kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa (pelayanan).
4. Menghitung *Satisfaction Indeks (SI)*, yaitu WT dibagi (L) skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

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

- 0,00 - 0,34 : Tidak
- 0,35 - 0,50 : Kurang puas
- 0,51 - 0,65 : Cukup puas
- 0,66 - 0,80 : Puas
- 0,81 - 1,00 : Sangat puas

**Importance dan Performance (IPA)**

Menurut Supranto (2001), metode *Importance Performance Analysis* dilakukan melalui penentuan posisi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan suatu variabel. Terdapat dua peubah x dan y. Peubah x merupakan tingkat kinerja pelabuhan sedangkan peubah y merupakan tingkat kepentingan pelabuhan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Menurut Supranto dalam Atharis (2008), dalam penelitian ini terdapat dua peubah X dan Y yang diwakili dengan :

1. Peubah X merupakan tingkat kinerja pelabuhan yang dapat memberikan kepuasan kepada nelayan. Penilaian terhadap variabel X berdasarkan jawaban dari nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan. Penilaian tersebut dengan menggunakan 5 tingkat (*likert*). Kelima penilaian tersebut diberikan bobot nilai seperti yang terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut

No.	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup Puas	3
4.	Kurang Puas	2
5.	Tidak Puas	1

2. Peubah Y merupakan tingkat kepentingan pelayanan penyediaan air, es dan solar. Penilaian terhadap peubah Y berdasarkan tingkat kepentingan nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut

No.	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Penting	5
2.	Penting	4
3.	Cukup Penting	3
4.	Kurang Penting	2
5.	Tidak Penting	1

Untuk menjabarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut pada mutu pelayanan, maka digunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (  $\bar{X}$  ,  $\bar{Y}$  ). Adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah :

1. Penentuan nilai kepentingan dan kinerja atribut pelayanan.
2. Mengisi sumbu X (mendatar) pada diagram kartesius dengan skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dan sumbu Y (tegak) diisi dengan skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, setiap faktor akan mempengaruhi kepuasan nelayan dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(1)$$

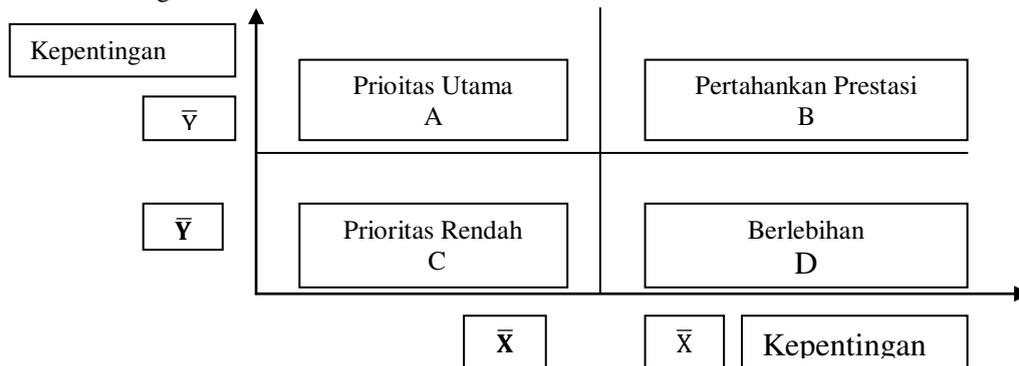
Keterangan :  $\bar{X}$  = jumlah rata-rata tingkat kinerja  
 $\bar{Y}$  = jumlah rata-rata tingkat kepentingan  
n = jumlah responden

4. Menghitung letak batas dua garis berpotongan tegak lurus pada (  $\bar{X}$  ,  $\bar{Y}$  ) dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{i}, \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{i} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :  $\bar{X}$  = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja  
 $\bar{Y}$  = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan  
i = banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan

5. Membuat diagram kartesius



Gambar 1. Diagram *Importance and Performance* Matriks

Keterangan :

- A. Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting mempengaruhi kepuasan, termasuk komponen mutu pelayanan dan mutu produk, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nelayan.
- B. Menunjukkan kinerja dari mutu pelayanan dan mutu produk yang telah berhasil dilaksanakan oleh pemberi pelayanan, maka wajib mempertahankannya. Atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan nelayan.
- C. Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi nelayan. Pelaksanaannya dilakukan biasa-biasa saja, pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil.
- D. Menunjukkan atribut yang mempengaruhi nelayan kurang penting, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

#### Analisis Kesenjangan (GAP)

Kesenjangan terjadi apabila konsumen mempersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan konsumen tersebut. Perhitungan nilai *gap* merupakan selisih antara skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap variabel yang menggunakan rumus sebagai berikut:

Perhitungan nilai kesenjangan dilakukan pada masing-masing atribut dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Gap} = \text{Tingkat Kinerja} - \text{Tingkat Kepentingan}$$

Nilai kesenjangan tersebut disesuaikan dengan selang kelas penilaian. Menurut Walpole (1997), untuk membuat selang kelas bagi segugusan data dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penentuan banyaknya selang kelas yang diperlukan. Digunakan lima selang kelas yang terdiri atas kelas sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas terhadap dimensi dan variabel pelayanan pada penelitian ini.
2. Penentuan besar wilayah dengan mengurangi data terbesar dengan data terkecil.
3. Penentuan lebar atau panjang kelas dengan membagi besar wilayah tersebut dengan banyaknya kelas.
4. Penentuan limit bawah kelas bagi selang pertama dan kemudian batas bawah kelasnya. Tambahkan panjang kelas pada batas bawah untuk mendapatkan batas atas pada kelas yang sama.
5. Daftarkan penentuan kelas berikutnya hingga data terbesar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Dari hasil uji validitas kuisioner yang terdiri dari 20 item dari setiap pelayanan yang diajukan terhadap 30 responden mengenai atribut kepuasan maka diperoleh 15 pertanyaan yang valid untuk atribut solar, 13 pertanyaan untuk atribut air bersih, dan 13 pertanyaan untuk kebutuhan es. Semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel sebesar 0,361. Atribut yang dinyatakan valid dapat dilihat pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3. Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut yang Sudah Valid

Dimensi	Atribut yang dianalisa	Solar	Air	Es
Keandalan ( <i>realibility</i> )	Ketersediaan jumlah Produk	√	√	√
	Kesesuaian jumlah produk yang dikirim	√	√	√
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	Ketepatan waktu pengiriman	√	√	√
	Kecepatan proses pengiriman	√	√	√
	Sistem penerimaan keluhan	√	√	√
	Perbaikan fasilitas yang rusak	-	-	-
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Pengecekan dan pengawasan produk yang dikirim	-	-	-
	Pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran	√	√	√
	Kelancaran sistem distribusi	√	√	√
	Kemudahan dalam pemesanan produk	√	√	√
	Pengaruh waktu pembayaran dan penagihan	√	-	-
Empati ( <i>emphaty</i> )	Kegiatan promosi produk	√	√	√
	Alasan terhadap keterlambatan pengiriman	√	√	√
	Kondisi fasilitas transportasi	-	-	√
	Kondisi fasilitas produksi	-	√	-
Nyata ( <i>tangibles</i> )	Kapasitas fasilitas produksi	√	√	-
	Pengaruh keberadaan agen	√	-	√
	Ketrampilan petugas mengirim produk	-	-	-
	Letak lokasi pemesanan produk	√	√	√
	Harga produk yang ditawarkan	√	√	√

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

### Uji reliabilitas

Tingkat reliabilitas suatu kostruk atau variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) suatu variabel dikatakan semakin dekat dengan angka 1 (Mulyani, 2006), maka semakin baik instrumen yang diujikan. Hasil perhitungan reliabilitas oleh SPSS dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kebutuhan Melaut

Variabel	Alpha Cronbach ( $\alpha$ )	N of Items	Kesimpulan
<b>Tingkat Kinerja</b>			
Solar	0,850	20	Reliabel
Air bersih	0,781	20	Reliabel
Es	0,868	20	Reliabel
<b>Tingkat Kepentingan</b>			
Solar	0,870	20	Reliabel
Air bersih	0,821	20	Reliabel
Es	0,772	20	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

### Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan dapat digunakan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) Pengukuran tingkat kepuasan nelayan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Kebutuhan Solar

No.	Atribut pelayanan	WS		
		Solar	Air bersih	Es
1.	Ketersediaan jumlah Produk	0,18	0,34	0,14
2.	Kesesuaian jumlah produk yang dikirim	0,16	0,19	0,17
3.	Ketepatan waktu pengiriman	0,16	0,18	0,15
4.	Kecepatan proses pengiriman	0,16	-	0,15
5.	Sistem penerimaan keluhan	0,20	0,34	0,19
6.	Pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran	0,18	0,15	0,16
7.	Kelancaran sistem distribusi	0,14	0,43	0,30
8.	Kemudahan dalam pemesanan produk	0,16	0,43	0,30
9.	Pengaturan waktu pembayaran dan penagihan	0,28	-	-
10.	Kegiatan promosi produk	0,07	0,42	0,32
11.	Alasan terhadap keterlambatan pengiriman	0,16	0,04	0,31
12.	Kondisi fasilitas transportasi	-	-	0,31
13.	Kondisi fasilitas produksi	-	0,21	-
14.	Kapasitas fasilitas produksi	0,16	0,21	-
15.	Pengaruh keberadaan agen	0,29	-	0,30
16.	Letak lokasi pemesanan produk	0,28	0,34	0,14
17.	Harga produk yang ditawarkan	0,16	0,43	0,15
<b>Total</b>		2,76	-	3,11
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>		55,21 %	73,9 %	62,3 %

Keterangan : WF (Weighing Faktor), WS (Weighted Score)

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

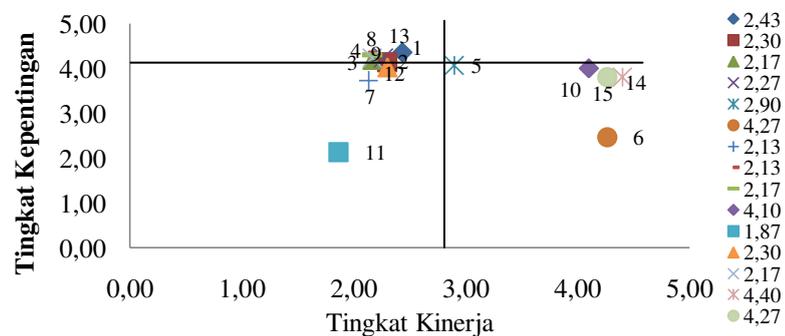
Hasil dari perhitungan indeks kepuasan nelayan terhadap kebutuhan solar diperoleh sebesar 0,55 (55,21%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan solar di PPN Prigi karena nilai tersebut berada pada selang 0,51-0,65. Indeks kepuasan nelayan tersebut masih dikatakan cukup karena masih berada di antara puas dan kurang puas, hal itu disebabkan ada beberapa atribut yang memiliki nilai kinerja kurang dari 2, dengan demikian, baik pihak PPN Prigi maupun pihak swasta penyedia pelayanan kebutuhan solar harus tetap meningkatkan kinerja dan pelayanannya, sehingga nilai indeks kepuasan pelanggan dapat mendekati 1 atau 100%.

Hasil dari perhitungan indeks kepuasan nelayan terhadap kebutuhan air bersih diperoleh sebesar 0,73 (73,9%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan air bersih di PPN Prigi karena nilai tersebut berada pada selang 0,66-0,80. Dengan kata lain, pelayanan penyediaan air di PPN Prigi secara keseluruhan baik dan kinerjanya dirasakan puas oleh para nelayan yang menggunakan pelayanannya. Baik pihak PPN Prigi maupun pihak swasta yang menyediakan kebutuhan air bersih harus tetap meningkatkan kinerja dan pelayanannya, sehingga nilai indeks kepuasan pelanggan dapat mendekati 1 atau 100%.

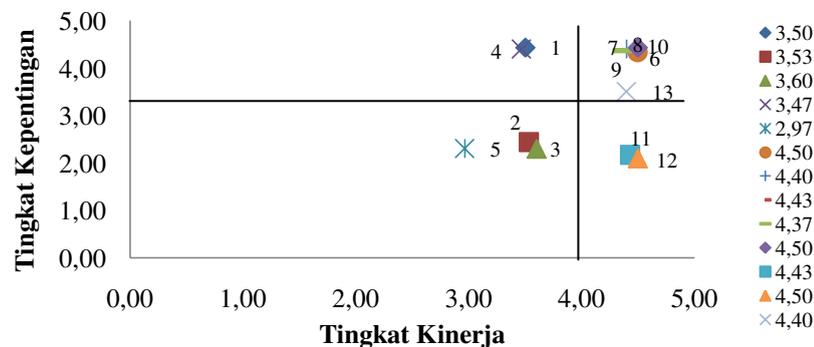
Berdasarkan hasil perhitungan dari indeks kepuasan pelanggan atau nelayan terhadap kebutuhan es di PPN Prigi sebesar 0,62 (62,3%), dengan nilai ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa puas terhadap kinerja pelayanan penyedia es oleh perusahaan-perusahaan yang menyediakan kebutuhan es di PPN Prigi karena nilai dari indeks kepuasan tersebut berada pada selang 0,66-0,80. Namun penilaian puas belum berarti pihak penyedia layanan kebutuhan es tidak perlu meningkatkan lagi kinerjanya, masih terdapat beberapa atribut yang dirasakan penting oleh nelayan tetapi nilai kinerjanya dinilai masih kurang. Perusahaan-perusahaan penyedia es tersebut tetap harus meningkatkan kinerjanya agar nilai indeks kepuasan nelayan mencapai 100%.

**Importance and Performance Analysis**

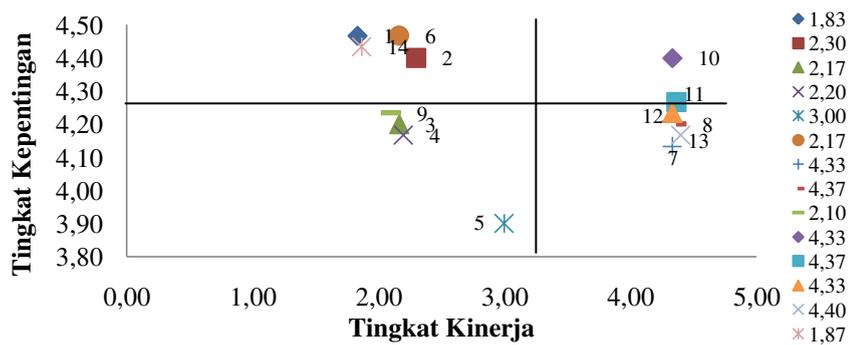
Metode analisis *Importance Performance and Analysis* digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian yang merupakan perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan nelayan yang kemudian akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil pelabuhan terhadap kemajuan pelayanannya. Hasil *Importance Performance And Analysis* dapat dilihat pada gambar 2 :



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis* Pelayanan Penyediaan Solar



Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis* Pelayanan Penyediaan Air bersih



Gambar 4. Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis* Pelayanan Penyediaan Es

Berdasarkan diagram kartesius diatas, dapat diketahui faktor-faktor yang dapat diambil penyedia pelayanan kebutuhan melaut dalam meningkatkan kinerjanya, antara lai sebagai berikut :

**A. Prioritas Utama**

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius terdapat 8 atribut yang berada pada kuadrat I, yaitu ketersediaan jumlah (solar, air bersih, dan es) (1), kesesuaian jumlah produk (solar dan es) yang dikirim (2), ketepatan waktu pengiriman (solar) (3), kecepatan proses pengiriman (solar) (4), sistem penerimaan keluhan (air bersih) (5), pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran (es) (6), kemudahan dalam pemesanan solar (8), harga solar yang ditawarkan (9), alasan terhadap keterlambatan pengiriman (solar) (12), kapasitas fasilitas produksi (solar) (13), letak lokasi pemasaran (es) (14). Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi belum dilaksanakan dengan baik atau belum sesuai dengan keinginan nelayan oleh pihak penyedia pelayanan solar. Dengan demikian pihak penyedia pelayanan solar harus dapat berkonsentrasi pada atribut-atribut ini demi tercapainya kepuasan nelayan, sehingga nelayan tidak beralih ke tempat lain dan tetap melakukan kegiatan pengisian solar di sekitar pelabuhan.

**B. Pertahanan Prestasi**

Kuadrat II menunjukkan bahwa kinerja atribut pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi di atas rata-rata tingkat kepentingan semua atribut dan memiliki kinerja yang tinggi di atas kinerja tingkat rata-rata dari semua atribut. Atribut yang berada pada kuadrat ini diantaranya yaitu sistem penerimaan keluhan (solar) (5), kelancaran sistem distribusi (air bersih) (6), kemudahan dalam pemesanan air bersih (7), harga air bersih yang ditawarkan (8), kegiatan promosi air (9), alasan terhadap keterlambatan pengiriman (air bersih) (10), kegiatan promosi es (13), alasan terhadap keterlambatan pengiriman (es) (14), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut ini harus dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya.

**C. Prioritas Rendah**

Kuadrat III menunjukkan atribut pelayanan yang memiliki prioritas rendah, dimana kepentingan atribut-atribut ini dinilai kurang penting bagi nelayan dan tingkat kinerjanya masih tergolong rendah. Perbaikan atau peningkatan kinerja atribut yang ada di kuadrat ini tidak perlu diprioritaskan, karena pengaruhnya terhadap kepuasan nelayan yang dirasakan sangat kecil. Atribut yang berada pada kuadrat ini 2 atribut yaitu atribut kelancaran sistem distribusi (solar) (7) dan kegiatan promosi solar (11), kesesuaian jumlah air bersih yang dikirim (2), ketepatan waktu pengiriman (air bersih, es) (3), kecepatan proses pengiriman (air bersih,es) (4), pengetahuan petugas dalam menanganani pembayaran (air bersih, es) (5), dan harga es yang ditawarkan (9).

**D. Berlebih**

Kuadrat VI menampilkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, dianggap kurang penting oleh nelayan tetapi dalam pelaksanaannya pihak PPN Prigi telah melaksanakan dengan baik. Walaupun tingkat kepentingannya rendah dan tingkat kinerjanya tinggi, kinerja yang ada di kuadrat ini tetap harus dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya. Adapun atribut yang berada pada kuadrat ini yaitu pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran (solar) (6), kelancaran sistem distribusi (es) (7), kemudahan dalam pemesanan es (8), pengaturan waktu pembayaran dan penagihan (solar) (10), kondisi fasilitas produksi (air bersih) (11), kapasitas fasilitas produksi (air bersih, es) (12), letak lokasi pemasaran (air bersih, es) (13). pengaruh keberadaan agen (solar) (14), letak lokasi pemasaran (solar) (15).

**Tingkat Kesenjangan (GAP)**

Nilai kesenjangan yang terdiri antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan nelayan sangat membantu pihak pemberi pelayanan dalam menentukan kebijakan dan arah pengembangan PPN Prigi. Dengan pelayanan penyedia kebutuhan melaut di PPN Prigi nilai kesenjangan tersebut dapat dikelompokkan sehingga diperoleh selang frekuensi yang berguna untuk mengetahui penilaian dari nelayan. Selang frekuensi dari penilaian nelayan tersebut adalah dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6. Penilaian Kepuasan Atribut Pelayanan Penyediaan Solar

Penilaian	Selang Frekuensi		
	Solar	Air Bersih	Es
Tidak Puas	(-1,40) – (-2,20)	(-0,263333) - (-0,93)	(-2,06) – (-2,63)
Kurang Puas	(-0,59) - (-1,39)	0,4033347- (-0,263332)	(-1,48) – (-2,05)
Cukup Puas	0,22 - (-0,58)	1,07000013 – 0,4033346	(-0,90) – (-1,47)
Puas	1,01 - 0,21	1,7366679 – 1,0700012	(-0,32) – (-0,89)
Sangat Puas	1,8 – 1	2,40 - 1,7366678	(0,26) – (-0,31)

Sumber : Hasil penelitian, 2015

Tabel 7. Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan Atribut Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut

No.	Atribut Pelayanan	Solar		Air bersih		Es	
		Gap	Keterangan	Gap	Keterangan	Gap	Keterangan
1.	Ketersediaan jumlah Produk	-1,93	Tidak Puas	-0,93	Tidak Puas	-2,63	Tidak puas
2.	Kesesuaian jumlah produk yang dikirim	-1,83	Tidak Puas	1,10	Puas	-2,10	Tidak puas
3.	Ketepatan waktu pengiriman	-2,03	Tidak Puas	1,30	Puas	-2,03	Kurang puas
4.	Kecepatan proses pengiriman	-1,97	Tidak Puas	-	-	1,97	Kurang puas
5.	Sistem penerimaan keluhan	-1,17	Kurang Puas	-0,93	Tidak Puas	-0,09	Cukup puas
6.	Pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran	1,80	Sangat Puas	0,67	Cukup Puas	-2,30	Tidak puas
7.	Kelancaran sistem distribusi	-1,60	Tidak Puas	0,17	Kurang puas	0,20	Sangat puas
8.	Kemudahan dalam pemesanan produk	-2,20	Tidak Puas	0,00	Kurang Puas	0,17	Sangat puas
9.	Pengaturan waktu pembayaran dan penagihan	0,10	Puas	-	-	-	-
10.	Kegiatan promosi produk	-0,27	Cukup puas	0,00	Kurang puas	-0,07	Sangat puas
11.	Alasan terhadap keterlambatan pengiriman	-1,73	Tidak puas	0,07	Kurang puas	0,10	Sangat puas
12.	Kondisi fasilitas transportasi	-	-	-	-	0,10	Sangat puas
13.	Kondisi fasilitas produksi	-	-	2,27	Sangat puas	-	-
14.	Kapasitas fasilitas produksi	-2,07	Tidak puas	2,40	Sangat puas	-	-
15.	Pengaruh keberadaan agen	0,60	Cukup Puas	-	-	0,23	Sangat puas
16.	Letak lokasi pemesanan produk	0,47	Cukup Puas	0,14	Cukup puas	-2,57	Tidak puas
17.	Harga produk yang ditawarkan	-2,13	Tidak puas	0,03	Kurang puas	-2,13	Tidak puas

Sumber : Hasil penelitian, 2015

Berdasarkan hasil perhitungan analisis kesenjangan diatas, dapat diketahui atribut ketersediaan jumlah solar, kesesuaian jumlah solar yang dikirim, ketepatan waktu pengiriman, kecepatan proses pengiriman, kelancaran sistem distribusi, kemudahan dalam pemesanan, harga solar, alasan terhadap keterlambatan pengiriman, dan kapasitas fasilitas produksi ini memiliki nilai kesenjangan yang berada pada selang frekuensi (-1,40) - (-2,20) dimana nelayan merasa tidak puas terhadap pelayanan atribut ini. Sehingga atribut-atribut ini memerlukan perhatian khusus oleh pihak penyedia pelayanan solar. Pihak penyedia pelayanan solar dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan dan kinerjanya demi tercapainya kepuasan pelanggan. Penilaian nelayan terhadap atribut-atribut pelayanan penyediaan kebutuhan solar menunjukkan kepuasan dan harapan nelayan.

Berdasarkan tabel analisis kesenjangan air bersih di atas, dapat diketahui dari 13 atribut yang dilakukan oleh penyedia pelayanan air bersih di PPN Prigi nelayan merasa puas oleh pelayanannya. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan yang nilainya berkisar antara selang frekuensi 2,40 -1.736 yaitu atribut kondisi fasilitas produksi (11), dan kapasitas fasilitas produksi (12). Atribut ini nilainya sangat memuaskan bagi nelayan sehingga atribut ini dapat dijadikan sebagai keunggulan dalam penyediaan air bersih di PPN Prigi, sedangkan atribut yang nilai kesenjangan antara selang frekuensi (-0,26) – (-0,93), yaitu atribut ketersediaan jumlah produk (1), dan sistem penerimaan keluhan (4), sehingga atribut ini harus ditingkatkan lagi kinerja pelayanannya.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa atribut ketersediaan jumlah produk (1), kesesuaian jumlah produk yang dikirim (2), ketepatan waktu pengiriman (3), pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran (6), harga es yang ditawarkan (11), letak lokasi pemesanan (20) memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan yang nilainya berkisar antara selang frekuensi (-2,06) – (-2,63). Atribut-atribut ini nilainya tidak

memuaskan nelayan, sehingga atribut ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih untuk peningkatan kinerja dari penyedia pelayanan es yang ada di PPN Prigi.

#### **Bahasan Umum**

Selain kualitas pelayanan, pihak penyedia jasa pelayanan juga berkewajiban memenuhi kebutuhan nelayan dari segi kuantitas (pemenuhan jumlah kebutuhan melaut solar, air bersih dan es). Aspek pemenuhan kapasitas atau produk diketahui bahwa kebutuhan air bersih telah mampu mencukupi kebutuhan nelayan paling tinggi dibandingkan dengan pelayanan kebutuhan yang lainnya, dimana hasilnya sebesar 73,9 %. Fasilitas kebutuhan solar yang terdapat di para penyedia jasa area pelabuhan sebenarnya sudah mencukupi, akan tetapi fakta di lapangan menunjukkan masih terdapat nelayan yang melakukan pembelian solar di luar PPN Prigi. Nelayan lebih memilih membeli pada SPBU di luar kawasan PPN Prigi karena mempertimbangkan sering adanya keterlambatan maupun adanya pembatasan kapasitas solar yang ada di PPN Prigi. Sedangkan fasilitas kebutuhan es yang terdapat di para penyedia jasa area pelabuhan belum mencukupi, sehingga nelayan harus memesan dari luar daerah kota Prigi guna memenuhi kebutuhan es yang diperlukan. Di dalam area pelabuhan hanya ada satu pabrik es yang berproduksi.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang yang ada di PPN Prigi kondisinya baik, tetapi belum berfungsi sebagaimana fungsinya;
2. Tingkat kepuasan nelayan di PPN Prigi didapatkan hasil dari perhitungan CSI masing-masing atribut pelayanan yaitu 0,55 (solar), 0,73 (air bersih), 0,62 (es), dimana hal tersebut dikatakan nelayan cukup puas terhadap pelayanan kebutuhan melaut tersebut;
3. Atribut yang memiliki prioritas tertinggi dari tiga kebutuhan melaut untuk ditingkatkan pelayanannya yaitu ketersediaan jumlah produk dan sistem penerimaan keluhan;
4. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi dan terendah terhadap pelayanan solar adalah pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran (1,80) dan kemudahan dalam pemesanan (-2,20), terhadap pelayanan air bersih nilai kesenjangan tertinggi kapasitas fasilitas produksi (2,40), terendah ketersediaan jumlah serta sistem penerimaan keluhan (-0,93), sedangkan pelayanan es nilai kesenjangan tertinggi pengaruh keberadaan agen (0,23) dan terendah ketersediaan jumlah produk (-2,63).

#### **Saran**

Saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan produksi dari pabrik es yang ada di PPN Prigi sehingga bisa memenuhi tingkat kebutuhan nelayan pada saat musim ikan tiba;
2. Sebaiknya membangkitkan kembali peran SPBN untuk menunjang kebutuhan solar yang semakin meningkat, sehingga nelayan tidak perlu membeli solar dari luar area PPN Prigi;
3. Sebaiknya pengukuran tingkat kepuasan nelayan hendaknya dilakukan secara berkala dan kontinyu, mengingat survey ini bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dari PPN Prigi dalam memberikan pelayanan penyediaan kebutuhan melaut terutama kebutuhan solar, es, dan air bersih.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. 2008. Laporan Tahunan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Trenggalek. Dinas Kabupaten Trenggalek. Trenggalek.
- Atharis, Y. 2008. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudra Bungus Sumatra Barat. [Skripsi]. IPB. Bogor. (tidak dipublikasikan).
- Fheruati. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Safari Indonesia, Cisarua Bogor. [Skripsi]. Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor. Bogor. (tidak dipublikasikan).
- Irwan, N. 2006. Analisis Kepuasan Mitra Pembiayaan Koperasi Baitul Maal Tamwil Tadbiirul Ummah. [Skripsi]. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor. Bogor. (tidak dipublikasikan).
- Mulyani, ES. 2006. Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Bogor. [Skripsi]. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor. Bogor. (tidak dipublikasikan).
- Supranto, S. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta, 85 hlm.
- Walpole, RE. Pengantar Statistika 1992. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 48.