

KEPUASAN NELAYAN: PELAYANAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA SUNGAILIAT

Sri Marlyna, Universitas Bangka Belitung, srimarlyna28@gmail.com
Kurniawan, Universitas Bangka Belitung, awal.rizka@yahoo.com

Abstract

This research aims to determine the services of the Nusantara Fishery Harbour of Sungailiat measured based on fishermen satisfaction use Public Satisfaction Index (IKM) which refers to the Minister of Administrative Reform No. PER / 14 / PERMEN PAN / 2 / 2017 concerning Guidelines for the Preparation of a Public Satisfaction Survey for Public Service Delivery Units. This research is a descriptive study used analysis of the Public Satisfaction Index with data results is a numeral type. Several types of service in Nusantara Fishery Harbour of Sungailiat are Fishing boats arrival and departure report proof letter, sailing approval letter (SPB), fish catching certificate (SHTI), etc. This research was held on Nusantara Fishery Harbour of Sungailiat from November to January 2020. The sampling techniques used is purposive sampling. Data collection techniques used observation, documentation and questionnaire. Validity test used Product Moment Pearson formula and the reliability test used the Cronbach's Alpha formula. The results showed that fisherman satisfaction index for the service at Office of Nusantara Fishery Harbour of Sungailiat was 3.48 with conversion number 86.95. The dedication public service of the Sungailiat Nusantara Fisheries Port is in the category of good service quality, which means that fishermen are satisfied with the services that had been done.

Keyword : *Satisfaction index, fisherman, Nusantara Fishery Harbour*

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara diukur berdasarkan kepuasan nelayan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/14/Permen.PAN/2/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Beberapa jenis pelayanan yang ada di PPN Sungailiat adalah Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Perikanan, Surat Persetujuan Berlayar (SPB), Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) dan lain – lain. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara pada bulan November hingga Januari 2020. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat adalah 3.48 dengan angka konversi sebesar 86,95. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat berada dalam kategori baik artinya nelayan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kecepatan pelayanan merupakan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Pelabuhan Perikanan Nusantara harus berupaya untuk meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan, Nelayan, Pelabuhan Perikanan Nusantara

A. Pendahuluan

Provinsi kepulauan Bangka Belitung memiliki potensi sumberdaya perikanan tangkap yang besar dengan letak geografis kepulauan, Bangka Belitung mempunyai wilayah laut 4 (empat) kali lebih luas dari wilayah daratannya, yakni sebesar 65,301 km atau sebesar 79 persen dari wilayah daratan dengan luas 16,424 km. Produksi perikanan tangkap di provinsi ini sebesar 203.284,4 ton (Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2015).

Sektor perikanan merupakan potensi yang besar untuk dikembangkan dan dijadikan sebagai salah satu *prime mover* pembangunan suatu daerah (Kurniawan, 2018). Besarnya potensi bidang perikanan tersebut dapat dilihat juga dengan terdapatnya Pelabuhan Perikanan Nusantara di Kabupaten Bangka sebagai salah satu fasilitas untuk kegiatan dibidang perikanan.

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan dan bagian dari sistem perikanan tangkap. Maka dengan adanya PPN, aktivitas-aktivitas perikanan tangkap menjadi lebih teratur dan tertata. Pelabuhan perikanan bukan hanya sebatas menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan, pengolahan dan pendistribusian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap nelayan sebagai pengguna fasilitas yang tersedia sesuai dengan fungsinya.

Salah satu bentuk pelayanan tersebut yaitu pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Beberapa jenis pelayanan yang ada di PPN Sungailiat adalah Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan (STBLKK) Perikanan, Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal (STBLKK) Perikanan, Surat Persetujuan Berlayar (SPB), Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) dan lain – lain. Upaya peningkatan pelayanan pelabuhan perikanan diperlukan sebagai tempat pelayanan umum yang bertujuan dapat memenuhi semua kebutuhan. Tidak hanya memenuhi semua kebutuhan tetapi harus memberikan kepuasan pada para nelayan. Diniyah (2012), menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan pada umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan operasional fasilitas, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Pusat telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.PER/14/Permen.PAN/2/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini menjadi dasar untuk mengukur indeks kepuasan nelayan dalam menilai tingkat kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat. Hasil data indeks kepuasan berfungsi sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai pengguna fasilitas pelabuhan dan yang menikmati pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan, nelayan sangat menginginkan pelayanan yang optimal, sehingga setiap pelabuhan perikanan harus dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan secara tepat, cepat dan efisien. Salah satu pelayanan dari PPN adalah pelayanan administrasi kepada nelayan. Analisis kinerja pada penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atau pertimbangan untuk menyesuaikan kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPN Sungailiat dengan kebutuhan nelayan. Oleh karena itu, dirasa perlu penelitian tentang kepuasan nelayan terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sebanyak 99 orang yang terdiri dari 100% laki – laki. Hal ini juga didukung oleh (Karnaen, Siti M N. et.al. 2013) yang menyatakan bahwa laki – laki cenderung untuk melakukan aktivitas melaut, sedangkan perempuan tetap tinggal di daratan untuk pengolahan. Perempuan cenderung tidak terlalu aktif dibidang produktif karena pengolahan dapat dilakukan di tempat sendiri dan tidak bergantung kepada orang lain.

b. Responden berdasarkan umur

Tingkat umur mempengaruhi kemampuan nelayan yang berpengaruh terhadap produktivitas berdasarkan kekuatan fisiknya dan pengalaman kerja sebagai nelayan. Karakteristik responden nelayan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

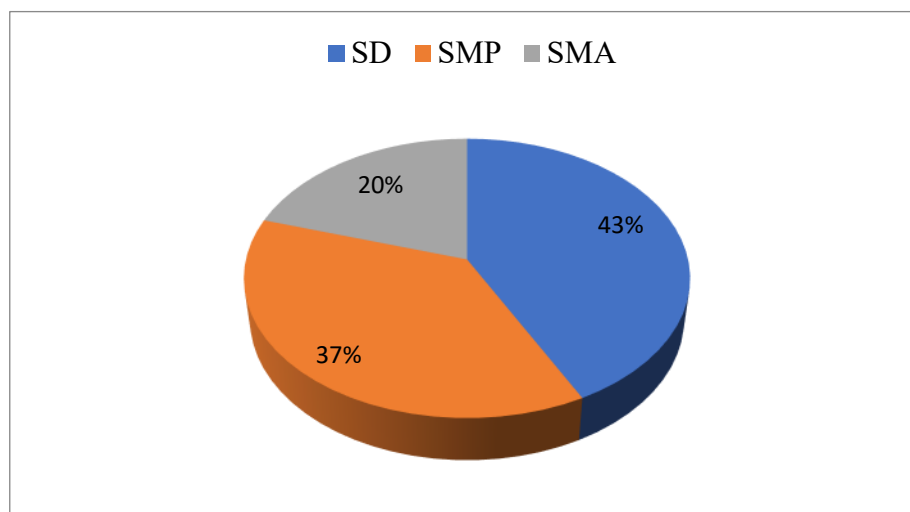
Umur	Jumlah
30 - 35	26
36 - 41	31
42 - 47	23
48 - 53	10
54 - 59	7
60 - 65	2
Jumlah	99

Pada Tabel 1 menunjukkan interval umur nelayan 30 – 35 tahun lebih dominan yaitu sebanyak 26 orang. Sedangkan persentase terendah berada pada interval umur 60 – 65 tahun sebanyak 2 orang.

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden
SD	42
SMP	37
SMA	20
Total	99

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa. Latar pendidikan responden akan mempengaruhi pemahaman responden dalam melakukan penggunaan jasa di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat. Persentase secara lengkap dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 2.** Persentase responden berdasarkan pendidikan

2. Spesifikasi Kapal Nelayan

Kapal yang digunakan nelayan memiliki muatan yang berbeda – beda. Muatan kapal yang digunakan berkisar 2 – 28 GT. Muatan kapal yang digunakan oleh nelayan dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 3. Muatan Kapal yang digunakan oleh Nelayan

No	Muatan Kapal (GT)	Jumlah
1	2 GT	4
2	3 GT	2
3	4 GT	7

4	5 GT	12
5	6 GT	21
6	7 GT	6
7	10 GT	7
8	15 GT	11
9	17 GT	7
10	18 GT	4
11	20 GT	8
12	25 GT	8
13	28 GT	2

(Sumber: Data Kuesioner)

Pada Tabel 3 menunjukkan interval muatan kapal nelayan 2 – 28 GT. Muatan kapal yang lebih dominan yaitu sebanyak 21 orang. Sedangkan persentase terendah berada pada muatan kapal 3 GT dan 28 GT dengan persentase sebesar yaitu sebanyak 2 orang.

3. Analisis Kepuasan Nelayan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks kepuasan nelayan terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam PERMENPAN No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada penelitian ini terdapat 14 unsur yang terdiri dari 18 pertanyaan. Menurut PERMENPAN 14 Tahun 2017 mengatakan unsur – unsur tersebut dapat ditambahkan apabila unsur tersebut relevan mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda – beda.

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan IKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat menurut nelayan yang mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan. Nilai ini diperoleh dari jumlah total setiap unsure pelayanan yang didapatkan dari 99 nelayan. Jumlah nilai total perunsur pelayanan berdasarkan IKM sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah nilai total perunsur pelayanan berdasarkan IKM

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Total Perunsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan(U1)	357
2	Persyaratan pelayanan (U2)	324
3	Kejelasan petugas pelayanan (U3)	332
4	Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)	357
5	Tanggung jawab petugas pelayanan (U5)	361
6	Kemampuan petugas pelayanan (U6)	361,5
7	Kecepatan pelayanan (U7)	290
8	Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)	361
9	Kesopanan dan keramahan petugas(U9)	351
10	Kewajaran biaya pelayanan (U10)	361
11	Kepastian biaya pelayanan (U11)	362
12	Kepastian jadwal pelayanan (U12)	355
13	Kenyamanan lingkungan (U13)	361,333333
14	Keamanan lingkungan (U14)	316

Sumber : Data Primer diolah

b. Menghitung nilai rata-rata tertimbang

Nilai rata – rata tertimbang dapat diperoleh menggunakan rumus berikut :

$$\text{Nilai Rata – rata Tertimbang} = \text{NRR} \times \frac{1}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Jumlah unsure tersebut didapatkan dengan nilai 0,071. Nilai tersebut diperoleh dari 1 dibagi dengan 14 unsur adalah 0,071. Perhitungan nilai rata-rata tertimbang yang terdiri dari 14 unsur dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Rata – rata Tertimbang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – rata Tertimbang
1	Prosedur pelayanan(U1)	0,26

2	Persyaratan pelayanan (U2)	0,23
3	Kejelasan petugas pelayanan (U3)	0,24
4	Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)	0,26
5	Tanggung jawab petugas pelayanan (U5)	0,26
6	Kemampuan petugas pelayanan (U6)	0,26
7	Kecepatan pelayanan (U7)	0,21
8	Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)	0,26
9	Kesopanan dan keramahan petugas(U9)	0,25
10	Kewajaran biaya pelayanan (U10)	0,26
11	Kepastian biaya pelayanan (U11)	0,26
12	Kepastian jadwal pelayanan (U12)	0,25
13	Kenyamanan lingkungan (U13)	0,26
14	Keamanan lingkungan (U14)	0,23

Sumber : Data Primer diolah

c. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (Nelayan)

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Konversi IKM} &= \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25 \\ &= 3,48 \times 25 = 86,95 \end{aligned}$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada Tabel 5

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3, 532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : PERMEN PAN Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 6 di atas, maka Pelabuhan Perikanan Nusantara memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 86,95. Kinerja unit pelayanan Kantor Dinas Perikanan berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

a. Nilai IKM per-unsur pelayanan

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada Tabel 7, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini :

Tabel 7. Hasil Indeks Kepuasan Perunsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan (U1)	3.61	90.15	A	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan (U2)	3.27	81.82	B	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan (U3)	3.35	83.84	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)	3.61	90.15	A	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan (U5)	3.65	91.16	A	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan (U6)	3.65	91.29	A	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan (U7)	2.93	73,23	C	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)	3.65	91.16	A	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas (U9)	3.55	88,64	A	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan (U10)	3.65	91.16	A	Sangat Baik
11.	Kepastian biaya pelayanan (U11)	3.66	91.41	A	Sangat Baik

12	Kepastian biaya pelayanan (U12)	3,59	89.65	A	Sangat Baik
13	Kenyamanan lingkungan(U13)	3,65	91.25	A	Sangat Baik
14	Keamanan lingkungan (U14)	3,19	79,80	B	Baik

Sumber: (Data Primer Diolah)

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian nelayan terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap nelayan yang mendapatkan pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara dari masing-masing unsur.

1) Prosedur Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada nelayan dilihat dari sisi kesederhanaan dan kejelasan informasi yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,61 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,15. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat berada pada posisi sangat baik.

Nelayan mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat. Kejelasan alur proses pelayanan dianggap tidak membingungkan dan jelas. Kejelasan prosedur disini dapat berarti penerima layanan tidak awam terhadap istilah – istilah prosedur yang diberikan. Adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. Telah diumumkan di tempat umum yang mudah diakses serta detail/ jelas.

Alur pelayanan sudah disajikan didinding ruangan sehingga tidak membingungkan nelayan. Terdapat loket yang jelas disetiap ruangan agar mempermudah nelayan mengurus jenis berkas yang ingin diurus. Dengan adanya loket juga mempermudah nelayan mendapatkan informasi yang dicari. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya seperti sosialisasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dari petugas agar nelayan lebih mudah mengerti prosedur pelayanan yang diberikan.

2) Persyaratan Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Persyaratan pelayanan Pelabuhan Perikanan dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan

pelayanan yang nelayan inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan nelayan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,27 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,82.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat adalah baik. Dari segi aspek teknis dinilai dari kemudahan persyaratan dipenuhi nelayan. Apabila semakin sedikit persyaratan dan mudah, maka responden akan menilai baik indikator ini. Dari aspek syarat administrasi mudah dipenuhi dinilai dari kesederhanaan syarat administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan layanan, semakin sederhana dan semakin sedikit administrasi yang dipenuhi, maka responden akan menilai baik. Kejelasan persyaratan yang diminta tidak menggunakan istilah awam. Akan lebih baik jika pihak Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat meng-*update* informasi mengenai informasi persyaratan disitus website PPN sehingga nelayan bisa mendapatkan informasi setiap saat.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat Kejelasan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan, kepastian dan kemudahan untuk menghubungi petugas pelayanan pada saat dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat adalah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,84.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa petugas yang melayani nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat mudah untuk ditemui dan jelas keberadaannya pada saat jam kerja. Petugas yang memberi pelayanan ke nelayan merupakan petugas khusus yang dibagi sesuai dengan bidangnya masing – masing. Kejelasan petugas pelayanan sebagai pendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa di PPN Sungailiat. Dalam hal ini diharapkan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerja petugas pelayanan.

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Kedisiplinan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks

Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,61 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,15.

Berdasarkan penelitian petugas sudah disiplin dan sungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan ke nelayan. Akan tetapi beberapa nelayan masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan. Upaya untuk meningkatkan disiplin menurut Sundari (2019) dengan cara menerapkan sanksi apabila masih ada yang datang terlambat, tidak memakai seragam Dinas dan yang melanggar aturan dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) mengenai waktu pelayanan dalam setiap pelayanan agar waktu saat pelayanan tepat waktu dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Tanggungjawab petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,65 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,16.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sudah sangat baik. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan mampu melayani dari awal hingga akhir. Untuk meningkatkannya perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat selama memberikan pelayanan kepada nelayan.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Kemampuan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat meliputi keterampilan, kemampuan berkomunikasi, keahlian dan mampu menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat ke nelayan sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,65 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,29.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sangat baik. Kemampuan tugas memberikan pelayanan kepada nelayan sudah sesuai yang diinginkan oleh nelayan, petugas yang turun langsung ke lapangan juga merupakan pegawai yang memang sudah lama bekerja

di Pelabuhan Perikanan tersebut dan memiliki keahlian. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Menurut Kasmir (2005) Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

7) Kecepatan Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Kecepatan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiatdijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,93 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,23. Unsur ini merupakan unsur yang memiliki nilai paling rendah.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat ke nelayan kurang baik sehingga nelayan sering menganggap pemerintah bertele – tele dan terkesan mengulur – ulur waktu. Sulistiyani et al (2016) menyatakan kecepatan pelayanan harus ditingkatkan dan kebutuhan waktu penyelesaian pelayanan harus disampaikan kepada pemohon pelayanan agar mereka mengetahui kepastian waktu yang dibutuhkan pelayanan sehingga jauh dari kesan bertele – tele. Sudah ada beberapa petugas yang melayani sesuai dengan target waktu. Akan tetapi beberapa nelayan masih menganggap kecepatan pelayanan masih kurang. Untuk meminimalisir masalah kecepatan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dapat menambah personil dan *update* SDM dan juga membuat SOP tentang kecepatan pelayanan yang susai dengan standar kecepatan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Keadilan mendapat pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiatdijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3,65 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,16.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan sudah sangat baik. Setiap nelayan mendapatkan nomor antrian disetiap loket pelayanan. Nelayan yang mengurus berkas dipanggil satu persatu sesuai urutan. Petugas tidak membedakan nelayan dalam membuat dokumen. Sikap adil yang ditunjukkan petugas pelayanan kepada nelayan memberikan rasa percaya sehingga nelayan merasa nyaman.

9) Kesopanan Mendapatkan Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada nelayan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,55 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,64.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sudah sangat baik. Petugas bersikap ramah sebagaimana mestinya dan petugas atau pegawai yang melayani mengenakan pakaian seragam lengkap dengan identitas atau tanda pengenal. Menurut Tjiptono (2002) bahwa untuk mencapai tingkat *excellence* setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi. Akan tetapi perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Pelabuhan Perikanan.

10) Kewajaran Biaya Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan pada kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,65 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,16

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sangat baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan masih bisa dijangkau oleh nelayan.

11) Kepastian Biaya Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Kepastian biaya pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,41.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Kepastian biaya

pelayanan harus transparan agar nelayan bisa menyiapkan jika ada biaya yang dikeluarkan untuk mengurus berkas. Menurut para nelayan ini tidak ada biaya yang diluar biaya resmi yang diminta pihak Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat kepada mereka. Kejujuran akan memberi dampak pada kepercayaan seseorang. Ratminto dan Winarsih (2006), mengatakan bahwa kejujuran sangat diperlukan karena akan mendorong petugas untuk melaksanakan tugas sesuai amanah yang diberikan. Oleh karena itu, nilai IKM kepastian biaya pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

12) Kepastian Jadwal Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara

Kepastian jadwal pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,59 dengan nilai konversi IKM sebesar 89,65.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Pelabuhan Perikanan baik. Jadwal pelayanan sudah ditetapkan oleh pihak Pelabuhan Perikanan namun masih ada petugas yang datang ke nelayan tidak sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Petugas sering turun ke lapangan untuk mengontrol kapal nelayan. Jadwal yang sudah dijanjikan ke nelayan seringkali diubah – ubah, sehingga tidak ada kepastian dari petugas. Menurut Rezha et al (2013) bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi nelayan.

13) Kenyamanan Lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara

Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 3,65 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat sangat baik. Terdapat fasilitas AC tempat duduk yang nyaman serta penataan ruang yang sangat rapi sehingga tidak membuat nelayan merasa jenuh pada saat mengurus berkas. Selain itu ruangnya bersih dan juga wangi. Pada saat nelayan masuk ke ruangan tersebut nelayan diminta membuka alas kaki, hal ini dilakukan

untuk menjaga kebersihan lingkungan. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

14) Keamanan Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

Keamanan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan pada kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,80.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Belum terdapat CCTV di area parkir dan juga belum terdapat alat pemadam kebakaran di area parkir. Untuk menghindari hal – hal yang tidak diinginkan dirasa perlu kantor PPN Sungailiat menambah fasilitas tersebut di setiap area parkir. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

C. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Permenpan Nomor PER/14/K.PAN/2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 86,95 yang berada pada interval 76,61 - 88,30 sehingga kualitas pelayanan terhadap nelayan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat 2019 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Nelayan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat

2. Saran

Pelayanan Pelabuhan Perikanan ke nelayan tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan lagi. Kecepatan pelayanan merupakan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Pelabuhan Perikanan Nusantara harus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan. Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan dengan mutu pelayanan “A”. Untuk mempertahankannya bisa dengan cara menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas jika ada biaya tambahan.

D. Daftar Pustaka

Badan Pusat Statistik. Kabupaten Bangka Dalam Angka, 2017. 2017

- Diniah, Sobari MP, Seftian D. *Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) terhadap Kebutuhan Operasi Penang-kapan Ikan*. Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan. 2(1): 41-49. 2012
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Kurniawan. *Strategi Pengembangan Perikanan Tangkap di Kabupaten Bangka Selatan*. Akuatik: Jurnal Sumberdaya Perairan. 2018
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/Permenpan/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratminto., dan Winarsih, A. S. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual*. Pustaka Setia, Jakarta. 2006
- Rezha F et al .2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5
- Sulistiyani et al. 2016. *Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang*. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016
- Sundari. *Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Kecamatan Toboali Terhadap Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan*. Prosiding Seminar Hukum dan Publikasi Nasional (Serumpun I). 2019
- Tjiptono, F. *Manajemen jasa*. Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset. 2002