

PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) TERHADAP KEBUTUHAN OPERASI PENANGKAPAN IKAN

Diniah¹, Mochammad Prihatna Sobari¹ dan Dede Seftian²

¹Bagian Teknologi Alat Penangkapan Ikan, Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan IPB

²Alumni Program Studi Teknologi dan Manajemen Perikanan Tangkap,
Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan IPB

email : diniahbs@gmail.com

Diterima 7 Mei 2012 - Disetujui 20 Juni 2012

ABSTRAK

Penelitian yang bertujuan melihat kinerja pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan nelayan telah dilakukan di PPN Karangantu kota Serang tahun 2011. Metode penelitian menggunakan studi kasus. Metoda pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan analisis tingkat kepentingan dan pelaksanaan dengan menggunakan *importance and performance analysis* (IPA) dan CSI (*customer satisfaction index*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan IPA diperoleh indeks kepentingan berkisar antara 4,03 – 4,30, sedangkan indeks kinerja berkisar antara 2,08 – 3,72. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPN Karangantu berkisar antara 0,41 – 0,74. Pelayanan terhadap nelayan yang masih dirasakan kurang baik adalah pelayanan kebutuhan solar dengan nilai 0,41 dan pelayanan kebutuhan es dengan nilai 0,44.

Kata Kunci: kinerja PPN Karangantu, tingkat kepuasan nelayan

Abstract: *Archipelago Fishing Port (AFP) Service Toward Operational Fishing Need. By: Diniah, Mochammad Prihatna Sobari and Dede Seftian.*

Research purposed to observe service performance and to measure satisfaction level of fishermen have been conducted at Archipelago Fishing Port of Karangantu, Serang, in 2011. Method of the study is case study. Data is taken by purposive sampling. Data analysis method employs analysis of interest level and application by using important and performance analysis (IPA) and CSI (Customer Satisfaction Index). Based on IPA, the study shows that interest index range between 4.03 – 4.30, while performance index range between 2.08 – 3.72. Fishers satisfaction level toward AFP Karangantu range between 0.41 – 0.74. Unfavourable service to fishers is solar oil need service valued 0.41 and ice need service valued 0.44.

Keywords: *AFP Karangantu performance, fishermen satisfaction level*

PENDAHULUAN

Salah satu sentra perikanan tangkap yang penting di Kota Serang adalah Pelabuhan Perikanan Karangantu. Pelabuhan ini memasok sebagian besar kebutuhan ikan di wilayah Provinsi Banten. Pada akhir tahun 2010 melalui Peraturan Menteri Perikanan dan Kelautan Republik Indonesia Nomor: PER.29/MEN/2010, statusnya meningkat menjadi Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu (PPN Karangantu 2011a). Peningkatan status ini, seyogyanya diikuti oleh peningkatan pelayanan terhadap pelanggannya, diantaranya adalah penyediaan kebutuhan operasional penangkapan ikan.

Di PPN Karangantu terdapat tujuh kelompok unit penangkapan ikan yang memanfaatkan pelayanannya, namun hanya unit penangkapan ikan dengan jaring dogol (*danish seine*) dan rampus (*bottom set gill net*) (*gill nets*) yang memanfaatkan jasa pelabuhan pada saat keberangkatan hingga pelelangan. Kontribusi jaring dogol (*danish seine*) pada tahun 2010 mencapai 48,61% dari total produksi di PPN Karangantu, sedangkan jaring rampus (*bottom set gill net*) mencapai 10% (PPN Karangantu 2011^b).

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut. Keunggulan suatu pelayanan bergantung pada keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh pelayanan tersebut. Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa atau pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2006).

Menurut Rangkuti (2006), konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis pelayanan yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, sebagai berikut:

1) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa secara tepat, akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan.

2) *Responsiveness* (Cepat tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan pelayanan dengan cepat sesuai dengan harapan konsumen.

3) *Insurance* (Jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya atas pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melayani konsumen dengan rasa percaya diri.

4) *Emphaty* (Empati), yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

5) *Tangible* (Kasat mata), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat-alat komunikasi.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler 2002). Menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif, terutama untuk pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Nilai, persepsi pelanggan atas apa yang telah diterimanya dari suatu produk.

2) Daya saing suatu produk dapat terjadi apabila keunikan dan kualitas pelayanannya disesuaikan dengan manfaat dan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

3) Persepsi pelanggan, proses individu untuk memilih, mengorganisasikan dan mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.

- 4) Harga yang ditetapkan oleh produsen dapat menunjukkan nilai kualitas produk bagi pelanggan.
- 5) Citra dari suatu produk dapat mempengaruhi persepsi produk terhadap kualitasnya.
- 6) Tahap pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan selama menggunakan beberapa tahap pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan pada umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan operasional fasilitas, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan (Murdiyanto, 2005). Aktivitas pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan adalah kegiatan untuk menyediakan kebutuhan pada waktu penangkapan ikan. Pelayanan yang dibutuhkan meliputi berbagai kegiatan pada saat keberangkatan menuju *fishing ground* atau daerah penangkapan ikan, seperti ketersediaan bahan bakar minyak (BBM), air bersih dan es, serta kegiatan pada saat kembali ke *fishing base* atau pelabuhan, seperti kondisi dermaga, kondisi tempat pelelangan ikan (TPI) dan ketersediaan keranjang atau basket (Direktorat Jenderal Perikanan 1994). Mekanisme dalam penyediaan kebutuhan perbekalan di pelabuhan perikanan di Indonesia dapat disalurkan secara langsung oleh pihak pelabuhan dan secara tidak langsung, seperti agen penjual atau nelayan membeli di luar pelabuhan perikanan (Ashshiddiqi, 2003).

Pemberian pelayanan terhadap kebutuhan operasional penangkapan ikan yang memuaskan bagi nelayan jaring rampus (*bottom set gill net*) dan jaring dogol (*danish seine*) menjadi penting. Kepuasan nelayan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja PPN Karangantu dalam memberikan pelayanan. Kajian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja PPN Karangantu dalam memberikan pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan dan mengukur tingkat kepuasan nelayan.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan studi kasus, dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Kota Serang pada Bulan September dan Desember 2011. Subjek penelitian adalah 15 orang nelayan jaring dogol (*danish seine*) dan 15 orang nelayan jaring rampus (*bottom set gill net*) di PPN Karangantu yang telah menggunakan fasilitas kebutuhan operasional penangkapan ikan pada saat keberangkatan menuju *fishing ground* dan kembali ke *fishing base* lebih dari satu kali, serta telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh PPN Karangantu, sehingga nelayan mempunyai persepsi mengenai kualitas pelayanan yang ingin dinilai tingkat kepuasannya. Pengambilan contoh dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*. Atribut pelayanan pada saat keberangkatan menuju *fishing ground* terdiri atas komponen solar, es dan air bersih; sedangkan atribut pelayanan pada saat kembali ke *fishing base* terdiri atas komponen dermaga, tempat pelelangan ikan (TPI) dan keranjang.

Data atribut pelayanan dan tingkat kepentingan atribut pelayanan diambil melalui wawancara, pengisian kuesioner dan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Wawancara juga dilakukan terhadap pihak pengelola pelabuhan. Data sekunder berasal dari laporan tahunan, statistik, *leaflet* PPN Karangantu dan BPS Kota Serang.

Analisis data yang dilakukan adalah *Importance and performance analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan untuk mengukur tingkat kepentingan dan pelaksanaan dalam rangka mencapai kepuasan nelayan terhadap kinerja pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan di PPN Karangantu. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel (Supranto, 2006), yaitu variabel X merupakan tingkat kinerja pelabuhan terhadap pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nelayan dan diberikan penilaian berdasarkan jawaban nelayan terhadap atribut pelayanan yang

diberikan oleh pihak pelabuhan; dan variabel Y merupakan tingkat kepentingan pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan dan diberikan penilaian berdasarkan tingkat kepentingan nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan (Tabel 1). Selanjutnya dihitung kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerjanya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kinerja dengan skor tingkat kepentingan dalam atribut pelayanan.

Nilai indeks kepentingan dan nilai indeks kepuasan nelayan yang didapatkan dari skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kinerja masing-masing responden dihitung menggunakan rumus (Supranto 2006):

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan/ Remarks:

X = Nilai indeks tingkat kinerja/ *Value index of performance level*

Y = Nilai indeks tingkat kepentingan/ *Value index of interest level*

$\sum X_i$ = Jumlah skor tingkat kinerja pelabuhan/ *Score numbers of harbour performance level*

$\sum Y_i$ = Jumlah skor tingkat kepentingan nelayan/ *Score numbers interest fisheries level*

n = Jumlah responden / *Number responden*

Analisis *Customer satisfaction index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat atribut dan perangkat pelayanan penyediaan kebutuhan operasional penangkapan ikan secara menyeluruh dengan pendekatan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur, selanjutnya dapat menentukan strategi dalam peningkatan kepuasan nelayan. Metode pengukuran CSI meliputi tahap (Rangkuti 2006) :

1. Menghitung *weighting factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji;
2. Menghitung *weighted score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut pelayanan dengan *weighting factors* (WF) masing-masing atribut yang diamati.
3. Menghitung *weighted total* (WT), dengan menjumlahkan *weighted score* (WS) dari seluruh atribut pelayanan.
4. Menghitung *satisfaction index* (SI), yaitu *weighted total* (WT) dibagi dengan skala maksimal atau skala *likert* (5) dan dikali 100%.
5. Tingkat kepuasan nelayan dapat diketahui berdasarkan rentang skala tingkat kepuasan (Tabel 2).

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan Kebutuhan Operasional Penangkapan Ikan di PPN Karangantu, Serang Tahun 2011.

Table 1. Assessment Levels of Performance And Interest to Operational Needs Fish Capture Service Attributes in PPN Karangantu, Serang, 2011.

No.	Tingkat Kinerja/ <i>Rate Performance</i>		Tingkat Kepentingan/ <i>Importance</i>	
	Jawaban/ <i>Answer</i>	Skor/ <i>Score</i>	Jawaban/ <i>Answer</i>	Skor/ <i>Score</i>
1.	Tidak Baik/ <i>Not Good</i>	1	Tidak Penting/ <i>Unimportant</i>	1
2.	Kurang Baik/ <i>Deficient</i>	2	Kurang Penting/ <i>Less Important</i>	2
3.	Cukup Baik/ <i>Quite Good</i>	3	Cukup Penting/ <i>Quite Important</i>	3
4.	Baik/ <i>Good</i>	4	Penting/ <i>Important</i>	4
5.	Sangat Baik/ <i>Very Good</i>	5	Sangat Penting/ <i>Very Important</i>	5

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan Nelayan di PPN Karangantu Serang Tahun 2011.
Table 2. Criteria Level of Fisherman Satisfaction in PPN Karangantu, Serang, 2011.

No.	Rentang Skala Tingkat Kepuasan/ <i>Satisfaction Scale Range</i>	Tingkat Kepuasan/ <i>Level of Satisfaction</i>
1.	0.00 – 0.34	Tidak Puas/ <i>Not Satisfied</i>
2.	0.35 – 0.50	Kurang Puas/ <i>Less Satisfied</i>
3.	0.51 – 0.65	Cukup Puas/ <i>Quite Satisfied</i>
4.	0.66 – 0.80	Puas/ <i>Satisfied</i>
5.	0.81 – 1.00	Sangat Puas/ <i>Very Satisfied</i>

KONDISI RIIL FASILITAS PELAYANAN OPERASI PENANGKAPAN IKAN

1) Fasilitas bahan bakar solar

Secara umum jenis bahan bakar yang digunakan nelayan di PPN Karangantu adalah solar. Kebutuhan solar di PPN Karangantu berasal dari Pertamina Kota Serang disalurkan melalui SPDN (Solar Paket Dealer Nelayan) Mina Bakti. Fasilitas ini dibangun pada tahun 1975, mulai beroperasi pada tahun 1978 dan tidak lagi berfungsi pada tahun 1998. Sejak tahun 1998 hingga tahun 2011, kebutuhan solar di PPN Karangantu dipasok dari depot solar yang berada di luar pelabuhan.

Ketersediaan solar dari tahun 2005 – 2010 di PPN Karangantu berfluktuasi, berkisar antara 773,47 - 1.678,7 ton (Tabel 3), mencapai angkat tertinggi pada tahun 2010, yaitu sebesar 1.678,7 ton. Unit penangkapan jaring dogol (*danish seine*) membutuhkan solar sebanyak 100 liter per trip operasi penangkapan ikan, sedangkan unit penangkapan jaring rampus (*bottom set gill net*) membutuhkan 20 liter solar per trip.

2) Fasilitas air bersih

Fasilitas air bersih milik PPN Karangantu berupa *water treatment*, yaitu tabung induk penampung air bersih dari PDAM dan disalurkan ke pelabuhan. Fasilitas ini beroperasi mulai tahun 1978 hingga tahun

2011. Pada Bulan Desember tahun 2011, kondisi air bersih di PPN Karangantu yang disalurkan tersebut tercemar, akibat dari terjadinya penyumbatan dan kerusakan pada saluran pipa PDAM yang terhubung ke dalam pelabuhan.

Ketersediaan air bersih di PPN Karangantu selama tahun 2005 - 2010 meningkat sangat tajam (Tabel 3), dari 264,5 ton pada tahun 2005 menjadi 1.758,7 ton pada tahun 2010 dan merupakan angka tertinggi pada periode tersebut. Jumlah air bersih yang dibutuhkan unit penangkapan dogol dalam setiap melakukan kegiatan penangkapan ikan adalah 200 liter per trip, sedangkan unit penangkapan jaring rampus (*bottom set gill net*) membutuhkan 20 liter air bersih per trip. Kapasitas air bersih atau *water treatment* di PPN Karangantu mencapai 10.000 liter.

3) Fasilitas es

Es digunakan untuk mendinginkan ikan hasil tangkapan agar tetap terjaga kualitasnya. Pabrik es di PPN Karangantu dibangun pada tahun 1976 di atas lahan seluas 240 m² dan mulai beroperasi pada tahun 1978. Dalam perkembangan operasionalnya, pabrik es mengalami beberapa perbaikan. Pabrik es di PPN Karangantu memiliki kapasitas mesin terpasang sebanyak 30 ton per hari, namun produksi hariannya hanya 13 ton. Kebutuhan es nelayan di PPN Karangantu dapat mencapai 43 ton per hari. Pada tahun 2008, pabrik es

di PPN Karangantu tidak dapat beroperasi lagi, karena biaya produksi yang dikeluarkan tidak sebanding dengan hasil penjualan es. Sejak itu, pemenuhan kebutuhan es di PPN Karangantu juga berasal dari luar pelabuhan melalui perusahaan swasta atau depot es dari Balaraja.

Jumlah ketersediaan es di PPN Karangantu selama tahun 2005 – 2010 berfluktuasi (Tabel 3), mencapai angka tertinggi pada tahun 2008 sebesar 2.468,65 ton. Kebutuhan es pada unit penangkapan jaring dogol (*danish seine*) adalah 4 buah es balok, sedangkan unit penangkapan jaring rampus (*bottom set gill net*) hanya membutuhkan 1 – 2 buah es.

4) Fasilitas Dermaga

Dermaga di PPN Karangantu dibangun pada tahun 1978 di atas lahan seluas 300 m² dengan panjang 150 m dan lebar 2 m. Dermaga digunakan untuk kegiatan pendaratan ikan, bongkar muat hasil tangkapan dan tempat tambat/labuh kapal penangkapan ikan. Nelayan jaring dogol (*danish seine*) dan nelayan jaring rampus (*bottom set gill net*) umumnya mendaratkan ikan hasil tangkapannya di dermaga bongkar PPN Karangantu.

5) Fasilitas TPI

Tempat pelelangan ikan (TPI) beroperasi pada tahun 1978 dengan luas bangunan 450 m². Aktivitas pelelangan

ikan di PPN Karangantu umumnya dilakukan pada pagi dan sore hari. Nelayan jaring dogol (*danish seine*) umumnya melakukan kegiatan pelelangan ikan pada sore dan malam hari, sedangkan nelayan jaring rampus (*bottom set gill net*) pada pagi hari.

6) Fasilitas keranjang

Ketersediaan jumlah keranjang di PPN Karangantu mencapai 100 unit keranjang. Kapasitas setiap keranjang mampu menampung ikan hasil tangkapan sebesar 50 kg.

NILAI KEPENTINGAN PELAYANAN MENURUT NELAYAN

Nelayan jaring dogol (*danish seine*) dan jaring rampus (*bottom set gill net*) menganggap penting seluruh atribut pelayanan kebutuhan operasi penangkapan ikan di PPN Karangantu, dengan indeks kepentingan berkisar antara 4,03 – 4,30. Selanjutnya, kinerja PPN karangantu untuk pelayanan kebutuhan air bersih, dermaga, TPI dan keranjang dinilai mendekati baik dengan kisaran nilai 3,50 – 3,72. Sementara nilai kurang baik diberikan pada kinerja PPN Karangantu dalam pelayanan kebutuhan solar dan es pada saat sebelum operasi penangkapan ikan dilakukan dengan indeks 2,08 dan 2,23.

Tabel 3. Ketersediaan Solar, Air Bersih dan Es di PPN Karangantu pada Tahun 2005 – 2010.

Tabel 3. Availability of Solar, Water and Ice in PPN Karangantu in 2005-2010.

Tahun/ Year	Ketersediaan/Availability		
	Solar (ton)/ Solar (ton)	Air bersih (ton)/ Clean Water (ton)	Es (ton)/ Ice (ton)
2005	1,523.08	264.50	2,243.45
2006	773.47	146.30	1,210.65
2007	1,202.70	227.70	2,240.80
2008	1,514.00	369.00	2,468.65
2009	1,136.10	645.30	2,082.29
2010	1,678.70	1,758.70	2,195.64

Sumber: Laporan Tahunan PPN Karangantu (2011)/
Source: Annual Report PPN Karangantu (2011)

Atribut pelayanan kebutuhan TPI di PPN Karangantu yang memberikan tingkat kepuasan tertinggi dengan indeks kinerja 3,66, sedangkan atribut pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan terendah adalah atribut pelayanan kebutuhan solar dengan indeks kinerja sebesar 2,08. Hasil perhitungan indeks *importance and performance* atribut pelayanan kebutuhan operasi penangkapan ikan dapat dilihat pada Tabel 4.

dapat dilihat pada Tabel 5.

Berdasarkan nilai SI yang diperoleh, maka pihak PPN Karangantu diharapkan dapat memberikan perhatian dan memperbaiki kinerja terhadap pelayanan kebutuhan solar dan es. Peningkatan kinerja terhadap pelayanan kebutuhan solar antara lain dapat dilakukan dengan memperbaiki dan menjalankan kembali SPDN Mina Bakti yang sudah lama tidak beroperasi sehingga kebutuhan solar di PPN Karangantu dapat

Tabel 4. Rata-Rata Indeks *Importance and Performance* Atribut Pelayanan Kebutuhan Operasi Penangkapan Ikan di PPN Karangantu, Serang Tahun 2011.

Table 4. The Average *Importance and Performance* Index of Service Needs Attribute in Fishing Operations in PPN Karangantu, Serang, 2011.

No	Atribut Pelayanan/ Attribute Service	Penilaian Nelayan/ Assessment Fisheries	
		Indeks Kinerja/ Performance Index	Indeks Kepentingan/ Interest Index
1	Kebutuhan BBM - solar/ <i>The need for fuel - diesel</i>	2.08	4.19
2	Kebutuhan air bersih/ <i>The need for clean water</i>	3.72	4.20
3	Kebutuhan es/ <i>The need for ice</i>	2.23	4.11
4	Kebutuhan dermaga/ <i>The need for harbour</i>	3.50	4.30
5	Kebutuhan TPI/ <i>The need for TPI</i>	3.66	4.23
6	Kebutuhan keranjang/ <i>The need for basket</i>	3.58	4.03

Sumber: Diolah dari data primer tahun 2011/ *Source: Primary Data, 2011*

TINGKAT KEPUASAN NELAYAN

Customer satisfaction index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan nelayan jaring dogol (*danish seine*) dan jaring rampus (*bottom set gill net*) terhadap pelayanan kebutuhan operasi penangkapan ikan di PPN Karangantu secara keseluruhan. Nelayan menyatakan puas terhadap pelayanan kebutuhan air bersih, dermaga, TPI dan keranjang dengan nilai *satisfaction index* (SI) berkisar antara 0,71 – 0,74 atau masuk dalam selang 0,66 – 0,80. Sementara untuk atribut pelayanan kebutuhan solar dan es, nelayan jaring dogol (*danish seine*) dan jaring rampus (*bottom set gill net*) menyatakan kurang puas. Nilai SI yang diperoleh sebesar 0,41 dan 0,44 yang berada pada selang 0,35 – 0,50. Hasil perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) atribut pelayanan kebutuhan operasi penangkapan ikan secara lengkap

terpenuhi. Kebutuhan es dalam kelengkapan dan keberhasilan operasi penangkapan ikan adalah utama, hal ini sangat terkait dengan penjagaan mutu hasil tangkapan agar dapat mempertahankan nilai jual yang tinggi. Walaupun sejak tahun 2008, pemenuhan kebutuhan es di PPN Karangantu juga dibantu dari luar pelabuhan melalui perusahaan swasta atau depot es dari Balaraja, namun dengan meningkatnya status pelabuhan menjadi PPN seyogyanya peningkatan pemenuhan terhadap kebutuhan es juga dipertimbangkan untuk ditingkatkan. Kajian kebutuhan es lebih lanjut dan tingkat penyediaannya yang lebih baik dan optimal perlu dilakukan, apakah akan dilakukan pembangunan pabrik es dengan kapasitas yang disesuaikan ataukah melalui kerjasama dengan pihak lain untuk memasok es ke pelabuhan.

Tabel 5. Customer Satisfaction Index (CSI) Atribut Pelayanan Kebutuhan Operasi Penangkapan Ikan di PPN Karangantu, Serang Tahun 2011.

Tabel 5. Customer Satisfaction Index (CSI) Service Attributes of Fishing Need Operations in PPN Karangantu, Serang, 2011.

No	Atribut Pelayanan/ Attribute Service	Weighted Total	Satisfaction Index
1	Kebutuhan BBM-solar/ Needs-diesel fuel	2.06	0.41
2	Kebutuhan air bersih/ Needs for clean water	3.72	0.74
3	Kebutuhan es/ Needs for ice	2.21	0.44
4	Kebutuhan dermaga/ Needs dock	3.53	0.71
5	Kebutuhan TPI/TPI needs	3.66	0.73
6	Kebutuhan keranjang/ Needs basket	3.60	0.72

Sumber: Diolah dari data primer tahun 2011/Source: Primary Data, 2011

PENUTUP

Nelayan jaring dogol (*danish seine*) dan jaring rampus (*bottom set gill net*) menilai penting untuk seluruh atribut pelayanan kebutuhan operasi penangkapan ikan dengan nilai berkisar antara 4,03 – 4,30. Tingkat kinerja PPN Karangantu dinilai kurang baik untuk pelayanan kebutuhan solar (2,08) dan es (2,23), serta dinilai mendekati baik untuk pelayanan kebutuhan air bersih, dermaga, TPI dan keranjang dengan kisaran nilai 3,50 – 3,72. Atribut pelayanan dari ke enam produk kebutuhan operasional penangkapan ikan di PPN Karangantu yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan untuk menambah kepuasan nelayan berdasarkan *importance and performance analysis* (IPA) adalah atribut pelayanan kondisi fasilitas, kebersihan fasilitas, biaya pelayanan atau harga produk, keramahan pegawai, kemudahan penyampaian keluhan, ketepatan waktu dan kecepatan penyediaan produk. Atribut pelayanan kebutuhan air bersih, dermaga, TPI dan keranjang di PPN Karangantu dinilai telah memuaskan nelayan dengan *Customer satisfaction index* (CSI) berkisar 0,71 - 0,74. Sementara pada pelayanan kebutuhan solar dan es dinilai masih kurang memuaskan nelayan dengan angka 0,41 dan 0,44.

Pihak pengelola PPN Karangantu diharapkan dapat memperbaiki pelayanan kebutuhan operasi penangkapan ikan yang

dinilai kurang baik oleh nelayan. Perbaikan tersebut antara lain dengan menjalankan kembali SPDN Mina Bakti untuk pemenuhan kebutuhan solar dan meningkatkan pasokan es melalui peningkatan kapasitas pabrik es atau bekerjasama dengan pihak luar pelabuhan. Pihak pengelola PPN Karangantu memberikan pelatihan-pelatihan agar keterampilan pengelola dan pekerja meningkat, sehingga tingkat kinerja pun dapat meningkat. Pihak pengelola PPN Karangantu melakukan pengukuran tingkat kepuasan secara periodik sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan kepada nelayan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim.1994. Konsepsi Pengembangan Pelabuhan Perikanan dalam Rangka Mendukung Pembangunan Perikanan dalam Pelita IV. Departemen Kelautan dan Perikanan. Jakarta.50 hal.
- _____.2011. Laporan Tahunan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.Serang.72 hal.
- _____.2011. Laporan Tahunan Statistik Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.Serang.76 hal.

- Ashshiddiqi, A.F. 2003. "Peran Pelabuhan Perikanan Samudera Jakarta dalam Penyediaan Solar untuk Keperluan Operasi Penangkapan bagi Kapal Ikan." Skripsi. Program Studi Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Pertanian dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran* 1. Prenhallindo. Jakarta. 348 hal.
- Murdiyanto, B. 2005. *Pelabuhan Perikanan. Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.* 142 hal.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.* 344 hal.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Rineka Cipta. Jakarta. 299 hal.