

## TINGKAT KEBUTUHAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN OPERASIONAL PPP KUALA TUNGKAL PROVINSI JAMBI

## LEVEL OF FISHERMAN NEEDS FOR PPP OPERATIONAL SERVICES KUALA TUNGKAL JAMBI PROVINCE

Latifah Rizkiana<sup>1</sup>, Iin Solihin<sup>2</sup>, Anwar Bey Pane<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknologi Perikanan Laut,

<sup>2</sup>Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan,

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor

Korespondensi: latifahrizkiana@gmail.com

### ABSTRACT

The service is a form of service delivery to satisfy user needs. The Fishing port must pay attention to various aspects that can improve the quality of its services. The purpose of this study is to find out what services that have not met the expectations / needs of Kuala Tungkal fishermen to the operational services and facilities provided by the Kuala Tungkal manager. In this research, the writer uses case study method with Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the analysis, it is known that the attributes in 1st quadrant become the priority of their services to be improved and repaired, according to the expectations of fishermen which are (4) Condition of port ponds, (6) Services of fish auction activities, (8) Service of ship repair facilities (ship docking), (11) Adequacy of the amount of ice needed by fishermen, (14) Adequate amount of fuel needed by fishermen, (15) Clean water services, and (7) Adequate amount of water needed by fishermen.

Keyword: IPA analysis, priority service, quality of service, the needs of fishermen

### ABSTRAK

Pelayanan adalah suatu bentuk pemberian jasa guna memenuhi kebutuhan pengguna. Pelabuhan perikanan harus memperhatikan berbagai aspek yang dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan apa saja yang belum memenuhi harapan/kebutuhan nelayan Kuala Tungkal terhadap pelayanan operasional dan fasilitas yang telah diberikan oleh pengelola PPP Kuala Tungkal. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis diketahui atribut-atribut yang berada pada kuadran I yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperbaiki pelayanannya sesuai dengan harapan nelayan yakni (4) Kondisi kolam pelabuhan, (6) Pelayanan aktivitas pelelangan ikan, (8) Pelayanan fasilitas perbaikan kapal (*docking* kapal), (11) Ketercukupan jumlah es yang di perlukan nelayan, (14) Ketercukupan jumlah BBM yang diperlukan nelayan, (15) Pelayanan air bersih dan (7) Ketercukupan jumlah air yang diperlukan nelayan.

Kata kunci: analisis IPA, kebutuhan nelayan, kualitas pelayanan, pelayanan prioritas

## PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan sebagai pusat ekonomi perikanan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem perikanan tangkap yang perlu dimanfaatkan, diorganisir dan dikelola dengan baik (Lubis 2011). Pengelolaan pelabuhan perikanan yang baik adalah pengelolaan dalam segala aspek yang mengutamakan pelayanan yang prima bagi pengguna pelabuhan, salah satu pelayanan yang memiliki arti penting bagi dunia perikanan adalah tersedianya pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan memiliki peran sebagai penyedia pelayanan umum yang mampu memenuhi semua kebutuhan para penggunanya, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan para penggunanya. Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna pelabuhan perikanan akan berpengaruh pada kepercayaan pengguna untuk memanfaatkan sarana dan prasarana pelabuhan.

Pelayanan adalah suatu bentuk pemberian jasa guna memenuhi kebutuhan pengguna. Pelabuhan perikanan harus memperhatikan berbagai aspek yang dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (Suwardi 2011). Pemenuhan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan pengguna akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Manoppo 2013), dan hal tersebut menjadi salah satu indikator yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Mas'ud 2009). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan aspek yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, namun dalam kenyataannya kepuasan pelanggan kurang menjadi prioritas penilaian oleh individu atau perusahaan (Hadiyati 2010).

Hal yang penting di dalam dunia perikanan salah satunya adalah tersedianya pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Upaya pengembangan pelabuhan perikanan diperlukan untuk tempat pelayanan umum yang mampu memenuhi semua kebutuhan para penggunanya. Harapan atau kebutuhan nelayan terhadap pelayanan operasional yang diberikan oleh PPP Kuala Tungkal sangat erat hubungannya terhadap kepuasan nelayan. Kepuasan nelayan diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima

(Tangkilisan dan Hessel 2007). Jika pelayanan yang diberikan sepadan dengan harapan atau kebutuhan, maka nelayan akan puas, jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau sangat senang.

Penelitian tentang kepuasan nelayan sebelumnya telah dilakukan di beberapa pelabuhan perikanan yaitu PPN Pekalongan (Nasir *et al.* 2012), PPN Karangantu (Diniah *et al.* 2012), PPN Kejawanan Cirebon (Bayyinah *et al.* 2016), PPN Prigii (Nurhayati *et al.* 2016) dengan menggunakan analisis *Importance and Performance Analysis*. Penilaian tingkat kebutuhan nelayan terhadap pelayanan operasional di PPP Kuala Tungkal belum pernah dilakukan sebelumnya. PPP Kuala Tungkal adalah pelabuhan perikanan yang paling besar di Provinsi Jambi. Berdasarkan pengamatan awal terhadap PPP Kuala Tungkal dan wawancara terhadap pengelola pelabuhan, mengindikasikan bahwa secara operasional pelabuhan perikanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Terlihat dari kurangnya aktivitas ke pelabuhan perikanan di PPP Kuala Tungkal, seperti sedikitnya jumlah kapal motor yang mendaratkan ikan hasil tangkapan di PPP Kuala Tungkal, masih belum tercukupinya bahan kebutuhan melaut untuk nelayan, seperti belum tercukupinya kebutuhan es, belum tercukupinya kebutuhan BBM dan belum tersedia penyediaan khusus air bersih guna kebutuhan melaut nelayan. Hal tersebut diduga menjadi penyebab mayoritas kapal nelayan tidak mendaratkan ikan di PPP Kuala Tungkal.

Nelayan sebagai salah satu pengguna pelabuhan perikanan sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya yang berdampak terhadap kepuasan nelayan dan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan dan pengembangan suatu pelabuhan perikanan. Oleh karena itu sangat perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kebutuhan nelayan terhadap pelayanan operasional dan fasilitas yang diberikan oleh PPP Kuala Tungkal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan apa saja yang belum memenuhi harapan/kebutuhan nelayan Kuala Tungkal terhadap pelayanan operasional dan fasilitas yang telah diberikan oleh pengelola PPP Kuala Tungkal.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian lapangan dilaksanakan pada bulan November 2018 di PPP Kuala Tungkal. PPP Kuala Tungkal terletak di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Peta penelitian disajikan pada Gambar 1.

### Data dan sumber data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner. Adapun teknik pengambilan responden adalah dengan cara *purposive* yaitu teknik penentuan responden didasarkan pada pertimbangan tertentu dari peneliti. Artinya setiap subjek yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan kriteria/pertimbangan tertentu (Sugiyono 2010). Responden adalah nelayan (pemilik kapal/nahkoda). Pemilihan nelayan pemilik kapal didasarkan atas pertimbangan yang memiliki kewenangan atau kekuasaan untuk memberikan arahan Anak Buah Kapal (ABK) atau nahkoda dimana kapalnya melakukan pendaratan ikan hasil tangkapan, demikian juga untuk pemilihan responden nahkoda kapal dipilih jika pemilik kapal juga berprofesi sekaligus sebagai nahkoda kapal.

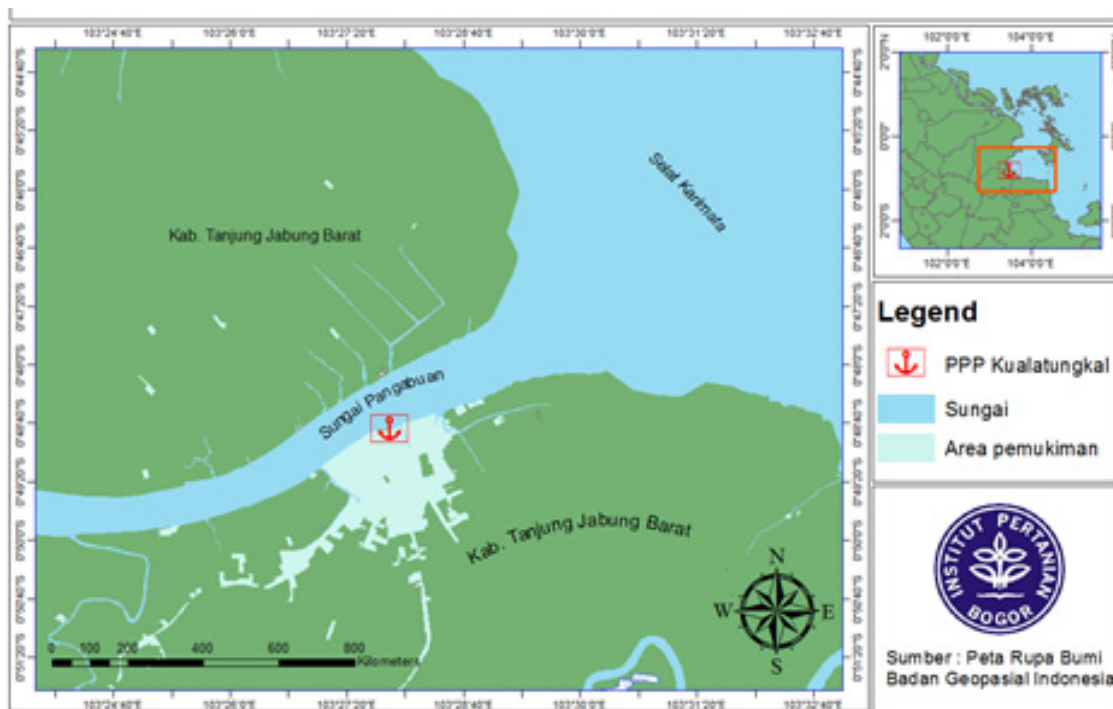
Terdapat beberapa kriteria dari responden yang akan diambil pada penelitian ini yakni, nelayan yang pernah berinteraksi (mendaratkan ikan, membeli kebutuhan melaut, memasarkan ikan) dengan PPP Kuala Tungkal, nelayan yang dipilih adalah pemilik kapal/nahkoda kapal, pemilik kapal yang memiliki ukuran kapal  $\leq 10$  GT. Jumlah responden nelayan yang diwawancarai adalah 10% dari jumlah nelayan yang memenuhi kriteria (Sutopo 2012), yakni sebanyak 18 nelayan pemilik/nahkoda kapal yang ada di PPP Kuala Tungkal.

### Metode analisis

Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini dapat menunjukkan, atribut yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pengelola pelabuhan. Pelayanan yang diberikan kurang baik, sehingga

mengecewakan pengguna pelabuhan (Supranto 2006). IPA menggambarkan pelayanan (*performance*) sebuah jasa/atribut dibandingkan dengan harapan atau tingkat kepentingannya (*importance*) yang dipersepsikan oleh pengguna pelabuhan dalam bentuk grafik. Tipe grafik atau bagan yang tepat untuk *Importance and Performance Analysis* (IPA) adalah XY (*scatter*) (Arifin 2007).

Analisis IPA digunakan untuk membandingkan antara pendapat nelayan tentang tingkat harapan/kebutuhan terhadap pelayanan operasional dan fasilitas yang berhubungan langsung dengan operasional yang diberikan oleh PPP Kuala Tungkal yang kemudian hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan. Di bawah ini akan dijelaskan tahapan-tahapan pada analisis IPA di PPP Kuala Tungkal adalah (1) Penentuan atribut, penentuan atribut didasari pada pelayanan yang berhubungan dengan operasional yang dimulai dari kapal melakukan pendaratan hingga kapal akan beroperasi kembali dan fasilitas yang berhubungan dengan operasional di PPP Kuala Tungkal. (2) Penentuan nilai harapan/kebutuhan dan pelayanan pada setiap atribut. Untuk mengukur pendapat nelayan tentang harapan/kebutuhan (Y) pengguna dan nilai tingkat pelayanan yang diberikan/pelayanan (X) yang diberikan oleh PPP Kuala Tungkal dibuat oleh peneliti untuk membantu mempermudah penilaian yakni skor jawaban yang diberikan untuk pelayanan yang diberikan atau harapan/kebutuhan dari skor 1 hingga skor 3 (tidak baik, cukup baik, baik) semakin tinggi angka skor maka semakin baik penilaian pelayanan yang diberikan atau harapan/kebutuhan dari setiap atribut. (3) Perhitungan nilai pelayanan yang diberikan dan harapan/kebutuhan setiap atribut pelayanan di PPP Kuala Tungkal. Tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan. Masing-masing atribut diposisikan dalam diagram kartesius berdasarkan skor rata-rata masing-masing atribut, dimana skor rata-rata penilaian pelayanan yang diberikan (x) menunjukkan posisi atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan (y).



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang penting di dalam dunia perikanan salah satunya adalah tersedianya pelayanan jasa di pelabuhan perikanan. Upaya pengembangan pelabuhan perikanan diperlukan untuk tempat pelayanan umum yang mampu memenuhi semua kebutuhan para penggunanya. Menurut Diniyah *et al.* (2012), bahwa pihak pelabuhan pada umumnya memberikan pelayanan yang terkait dengan operasional fasilitas dan akhirnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan.

Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap pelayanan di PPP Kuala Tungkal dan kebutuhan atau harapan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan, maka diperoleh nilai dari setiap atribut-atribut (Tabel 1).

Atribut-atribut pada Tabel 1 dapat dilihat secara lebih terperinci atribut atau pelayanan yang perlu diprioritaskan dan pelayanan mana perlu dipertahankan kinerjanya terdapat pada diagram kartesius (Gambar 2). Sebelum memposisikan setiap atribut dalam diagram kartesius, terlebih dahulu menghitung letak batas dua garis yang berpotongan tegak lurus pada sumbu X dan sumbu Y yang diperoleh dari rata-rata sumbu X dan sumbu Y yakni sumbu X adalah 1,78 dan sumbu Y adalah 2,94.

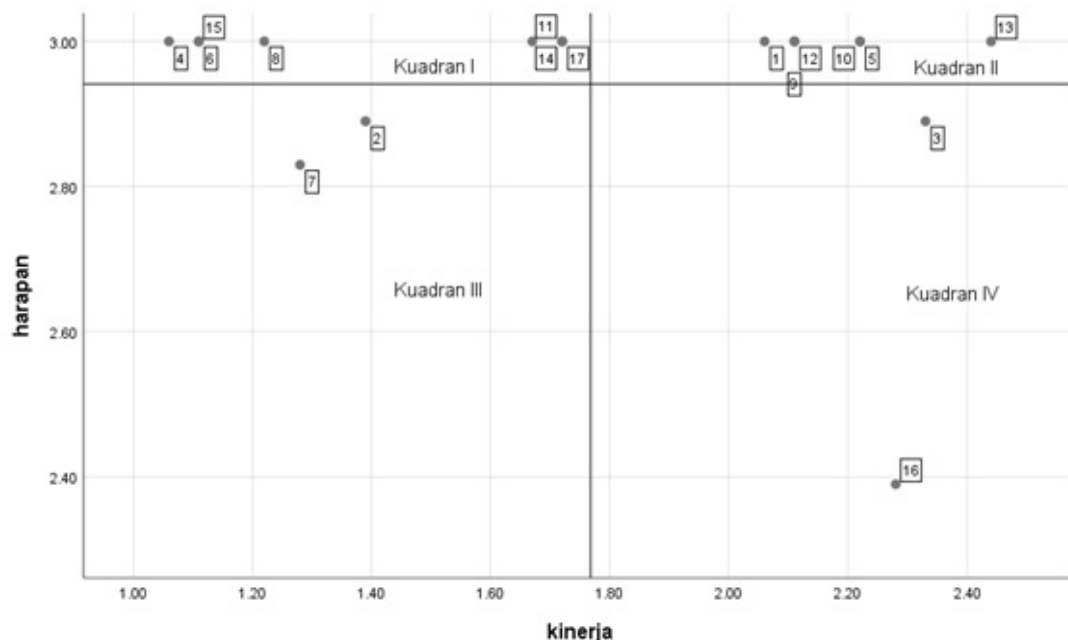
Adapun posisi atribut dan hasil perhitungan yang telah dilakukan disajikan pada Gambar 2.

Kepuasan nelayan terhadap pelayanan operasional yang diberikan oleh PPP Kuala Tungkal sangat bergantung terhadap harapannya. Kepuasan nelayan diperoleh dengan membandingkan antara kebutuhan/harapan dan kenyataan yang diterima (Tangkilisan dan Hessel 2007). Jika kinerja sepadan dengan kebutuhan/harapan maka nelayan akan puas, jika kinerjanya melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau sangat senang.

Suatu pelayanan yang baik di suatu pelabuhan perikanan merupakan hal yang harus dilakukan oleh pengelola pelabuhan, karena hal tersebut menjadi salah satu yang menentukan keberhasilan pembangunan dan pengembangan pelabuhan perikanan. Juga, pelayanan yang baik yang disediakan oleh pihak pengelola pelabuhan akan mempengaruhi kepuasan nelayan, dimana kepuasan tersebut dituangkan dari persepsi nelayan. Persepsi tersebut akan menjadi harapan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan pengelola pelabuhan. Harapan pengguna terhadap atribut pelayanan menjadi tolak ukur oleh pihak pelabuhan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengguna (Guswanto *et al.* 2012).

Tabel 1. Hasil penilaian responden terhadap nilai tingkat pelayanan (kinerja) ( $\bar{X}$ ) dan nilai tingkat harapan ( $\bar{Y}$ )

No	Atribut	( $\bar{X}$ )	( $\bar{Y}$ )
1	Keberadaan petugas pendaratan	2,06	3,00
2	Pelayanan aktivitas pendaratan (bongkar dan muat)	1,39	2,89
3	Kondisi fisik dermaga bongkar dan muat (satu dermaga)	2,33	2,89
4	Kondisi kolam pelabuhan	1,06	3,00
5	Penggunaan fasilitas gedung TPI	2,22	3,00
6	Pelayanan aktivitas pelelangan ikan	1,11	3,00
7	Fasilitas perbaikan alat tangkap nelayan	1,28	2,83
8	Pelayanan fasilitas perbaikan kapal ( <i>docking</i> kapal)	1,22	3,00
9	Pelayanan es	2,11	3,00
10	Keterjangkauan harga es yang diberikan oleh pihak PPPKT (dibandingkan dengan es diluar pelabuhan)	2,22	3,00
11	Ketercukupan jumlah es yang di perlukan nelayan	1,67	3,00
12	Pelayanan BBM	2,11	3,00
13	Keterjangkauan harga BBM yang diberikan oleh pihak PPPKT	1,72	3,00
14	Ketercukupan jumlah BBM yang diperlukan nelayan	2,44	3,00
15	Pelayanan air bersih	1,11	3,00
16	Keterjangkauan harga air bersih yang diberikan oleh pihak PPPKT	2,28	2,39
17	Ketercukupan jumlah air yang diperlukan nelayan	1,89	3,00
Rata-rata		1,77	2,94

Gambar 2. Pengukuran *Importance Performance Analysis* dengan diagram kartesius

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius *Importance Performance Analysis* yang terbagi atas empat kuadran dapat dilihat posisi atribut pada setiap kuadran sebagai berikut:

#### 1. Kuadran 1 (Prioritas utama)

Pada kuadran I terdapat hasil atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan, dimana atribut tersebut dinilai belum memenuhi harapan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPP Kuala Tungkal. Dengan demikian semua atribut yang berada di kuadran I ini perlu ditingkatkan sehingga memenuhi harapan yang dibutuhkan oleh nelayan. Atribut yang terdapat pada kuadran I tersaji pada Tabel 2.

Hasil Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* PPP Kuala Tungkal terdapat 7 atribut pelayanan yang dirasakan penting dan diharapkan oleh nelayan, tetapi kenyataan yang didapat oleh nelayan belum sesuai harapan. Atribut pertama pada kuadran I yang mempengaruhi harapan nelayan adalah (4) Kondisi kolam pelabuhan. Kolam pelabuhan di PPP Kuala Tungkal terjadi pendangkalan yang diakibatkan adanya sedimentasi, salah satu faktor yang menyebabkan hal ini adalah kondisi kolam pelabuhan yang berada di muara sungai dan banyak mendapatkan pengaruh dari pasang surut air laut dan tidak memiliki fasilitas *breakwater* untuk menahan gelombang yang membawa partikel-partikel sedimen atau *runoff* dari sungai atau laut, sehingga hal ini memicu terjadinya proses

pendangkalan yang cepat (Kudale 2010). Hal tersebut mengakibatkan kapal yang akan mendaratkan ikan harus menunggu air laut pasang untuk bisa masuk ke pelabuhan dan merapat ke dermaga. Hal ini tentu tidak efisien dan tidak menguntungkan bagi nelayan yang memerlukan efektivitas waktu yang tinggi. Lubis (2011) menyatakan bahwa banyak pelabuhan perikanan mengalami pendangkalan akibat pengaruh sedimentasi, hal tersebut menghambat kapal untuk masuk ke kolam pelabuhan dan harus menunggu air pasang agar bisa bersandar di dermaga.

Atribut yang kedua adalah (6) Pelayanan aktivitas pelelangan ikan. Berdasarkan hasil wawancara, nelayan merasa perlu adanya pelayanan pelelangan di PPP Kuala Tungkal, namun sejak dibangunnya PPP Kuala Tungkal tidak terdapat pelayanan pelelangan. Adanya aktivitas pelelangan di pelabuhan akan menimbulkan aktivitas turunan di pelabuhan seperti (pendaratan ikan, perdagangan ikan, penyewaan keranjang dan jasa transportasi ikan dari Tempat Pelelangan Ikan (TPI) ke pengolah atau pasar), sehingga hal tersebut secara tidak langsung akan membuat operasional pelabuhan meningkat. Adanya aktivitas pelelangan ikan di pelabuhan akan memberikan harga jual ikan yang pantas untuk nelayan karena melibatkan tiga pihak yaitu nelayan, pedagang dan pemerintah daerah, sehingga pada dasarnya aktivitas pelelangan di pelabuhan memiliki tujuan untuk melindungi para nelayan yang berada pada posisi yang lemah dalam menghadapi pedagang atau para tengkulak.

Tabel 2. Atribut-atribut yang berada pada kuadran I

No	Atribut
4	Kondisi kolam pelabuhan
6	Pelayanan aktivitas pelelangan ikan
8	Pelayanan fasilitas perbaikan kapal ( <i>docking</i> kapal)
11	Ketercukupan jumlah es yang di perlukan nelayan
14	Ketercukupan jumlah BBM yang diperlukan nelayan
15	Pelayanan air bersih
17	Ketercukupan jumlah air yang diperlukan nelayan

Atribut (8) Pelayanan fasilitas perbaikan kapal (*docking* kapal) termasuk ke dalam atribut yang berada pada kuadran I. Hanya terdapat satu *docking* kapal di PPP Kuala Tungkal, diketahui bahwa nelayan masih mengeluhkan terkait pelayanan fasilitas ini, dikarenakan tidak semua nelayan bisa melakukan perbaikan kapal pada saat yang dibutuhkan, karena hanya satu *docking* kapal sehingga nelayan perlu mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut membuat nelayan kurang merasa puas terhadap atribut tersebut dan diharapkan kepada pihak pengelola pelabuhan untuk melakukan adanya penambahan fasilitas *docking* kapal untuk melayani kebutuhan/harapan nelayan yang berdampak terhadap kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Aryani dan Rosinta (2010) kualitas pelayanan yang diberikan pelabuhan akan menentukan kepuasan pelanggan, sehingga pihak pengelola pelabuhan perlu untuk mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya kebutuhan / harapan pengguna.

Atribut (11) Ketercukupan jumlah es yang diperlukan di PPP Kuala Tungkal dinilai masih belum sesuai terhadap kebutuhan/harapan nelayan. Hal ini disebabkan es yang dibutuhkan oleh nelayan sering tidak tercukupi oleh pelabuhan. Hal yang sama juga didukung dari hasil analisis tujuan satu tentang rendahnya produksi penyediaan es di PPP Kuala Tungkal dibandingkan terhadap tingkat kebutuhan riil. Hal tersebut mengakibatkan banyak nelayan membeli es di luar pelabuhan, juga untuk pembelian es di PPP Kuala Tungkal harus melakukan pemesanan terlebih dahulu kepada pihak pengelola pabrik sebelum melakukan operasi penangkapan di laut. Sehingga hal tersebut juga mempengaruhi kepuasan nelayan terhadap ketercukupan es yang ada di PPP Kuala Tungkal. Menurut Rahmah (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penyediaan es di kawasan PPS Lampulo masih menunjukkan persentase yang rendah dan tingkat kepuasan yang rendah, pasokan es yang digunakan oleh nelayan selama ini berasal dari luar pelabuhan (daerah sekitar pelabuhan). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa nelayan cukup puas terhadap pelayanan kebutuhan es di PPN Prigi, tetapi masih diperlukan peningkatan produksi pabrik es untuk memenuhi ketercukupan kebutuhan nelayan pada saat musim puncak.

Rendahnya ketercukupan es di PPP Kuala Tungkal, hal yang sama juga terjadi pada kondisi (14) Ketercukupan jumlah BBM di PPP Kuala Tungkal. BBM di PPP Kuala Tungkal hampir selalu tersedia di pelabuhan, pasokan BBM yang diterima oleh PPP Kuala Tungkal dari Pertamina adalah 320.000 liter/bulan. Namun jumlah tersebut belum mampu untuk memenuhi semua kebutuhan nelayan, sehingga ada pengaturan untuk pembatasan jumlah BBM untuk masing-masing nelayan agar semua nelayan bisa mendapatkan BBM. Hal tersebut membuat nelayan merasa kurang puas terhadap pelayanan ketercukupan BBM yang diberikan. Sehingga diharapkan adanya peningkatan jumlah pasokan BBM di PPP Kuala Tungkal. Pada saat wawancara dengan pihak pengelola SPBN mengatakan bahwa pihak pengelola telah melakukan pengajuan kepada Pertamina untuk penambahan jumlah pasokan BBM, namun permintaan tersebut hingga saat ini belum terealisasi. (15) Pelayanan air bersih, air bersih di PPP Kuala Tungkal tersedia sebesar 800.000 liter/tahun untuk memenuhi kebutuhan kompleks pelabuhan dan kebutuhan melaut nelayan, namun menurut nelayan dirasakan masih belum memenuhi kebutuhan/harapan nelayan. Hal ini diduga disebabkan oleh pelayanan atau ketersediaan air bersih yang tidak selalu ada. Hal tersebut berhubungan dengan kondisi sumber air di Kabupaten Tanjung Jabung Barat sulit ditemukan, untuk mendapatkan air bersih terlebih dahulu harus membuat sumur bor dengan kedalaman kira-kira  $\pm$  130-200 meter sementara diketahui sumur bor PPP Kuala Tungkal adalah 100 meter. Atribut (17) ketercukupan jumlah air bersih yang disediakan juga dirasakan oleh nelayan belum memenuhi kebutuhan/harapan nelayan. Hal tersebut bisa terlihat dari penyediaan air bersih oleh pelabuhan yakni hanya 800.000 liter/tahun sementara kebutuhan riil nelayan pertahun adalah sebesar 10.003.406 liter/tahun. Selama ini untuk mencukupi kebutuhan air bersih disediakan oleh masing-masing nelayan. Atribut yang terdapat pada kuadran I harus ditingkatkan dan diperbaiki kinerja pelayanannya oleh pihak pengelola pelabuhan. Atribut yang berada pada kuadran I dianggap belum memenuhi harapan nelayan yang berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPP Kuala Tungkal.

## 2. Kuadran II (Pertahankan prestasi)

Atribut-atribut yang harus dipertahankan kinerja pelayannya berada pada kuadran II karena dianggap nelayan sudah mampu memenuhi kebutuhan/harapan yang mereka inginkan. Adapun atribut yang harus dipertahankan tersaji pada Tabel 3.

Terdapat 6 atribut yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja yang cukup tinggi. Adapun atribut tersebut yaitu: (1) Keberadaan petugas pendaratan; (5) Penggunaan fasilitas gedung TPI; (9) Pelayanan es; (10) Keterjangkauan harga es; (12) Pelayanan BBM; dan (15) Keterjangkauan harga BBM.

Menurut penilaian nelayan terhadap (1) keberadaan petugas pendaratan dirasakan sudah memenuhi harapan, diketahui petugas di PPP Kuala Tungkal hamper selalu ada di pelabuhan. Kondisi di lapangan pada saat penelitian juga terlihat bahwa pengelola pelabuhan selalu berada di pelabuhan untuk melayani nelayan, hal yang sama di PPN Kejawan para petugas pelabuhan selalu berada di pelabuhan untuk melayani nelayan seperti (pendaratan, pembongkaran dan perizinan) (Bayyinah *et al.* 2016).

Penilaian atribut (5) penggunaan fasilitas gedung TPI memiliki kebutuhan/harapan dan kinerja pelayanan yang tinggi. Bagi nelayan yang melakukan pendaratan ikan hasil tangkapan di pelabuhan selalu menggunakan fasilitas gedung TPI untuk melakukan penimbangan, pengepakan ikan hasil tangkapan guna di distribusikan kepada daerah-daerah konsumen. Namun pada gedung TPI ini tidak terjadi aktivitas pemasaran ataupun pelelangan.

PPP Kuala Tungkal selalu menyediakan (9) pelayanan es yang dikelola oleh pihak koperasi Karya Ramadhan.

Pelayanan atribut ini dianggap oleh nelayan sudah baik meskipun angka kecukupannya masih rendah untuk memenuhi seluruh nelayan di PPP Kuala Tungkal. Sementara untuk atribut (10) keterjangkauan harga es yang ditawarkan di PPP Kuala Tungkal lebih murah dibandingkan harga es yang di luar pelabuhan atau pabrik es yang berada diluar pelabuhan, yakni di PPP Kuala Tungkal sebesar Rp 13.000/balok dan di luar PPP Kuala Tungkal sebesar Rp 15.000/balok, dan perlu diketahui juga bahwa massa es yang disediakan oleh pihak pelabuhan lebih besar yakni 25 kg/balok, jika dibandingkan dengan massa es yang disediakan oleh pabrik diluar pelabuhan yakni 20 kg/balok. Sehingga hal tersebut memberikan kepuasan bagi nelayan.

Sama halnya dengan pelayanan es dan keterjangkauan harga es di PPP Kuala Tungkal, untuk pelayanan BBM dan keterjangkauan harga BBM dianggap sudah memenuhi harapan nelayan. Hal ini dikarenakan pelayanan BBM selalu ada dan harga BBM yang dijual di pelabuhan lebih murah bila dibandingkan harga BBM yang dijual di luar pelabuhan. Harga BBM di pelabuhan sebesar Rp 5.240/liter sementara harga BBM diluar pelabuhan berkisar antara Rp 6.000/liter hingga Rp 8.000/liter. Kondisi tersebut tentu sangat memberikan rasa puas bagi nelayan untuk membeli BBM di PPP Kuala Tungkal dibandingkan dengan membeli BBM di luar pelabuhan. Menurut (Johannes dan Kurniawan 2010), pelayanan yang baik dan dapat dikatakan berhasil, karena apa yang dinilai penting dan butuh oleh pengguna atau pelanggan memiliki kinerja yang baik. Sehingga atribut yang berada pada kuadran II dapat dikatakan sudah mampu dan berhasil memenuhi harapan nelayan, dan pelabuhan perlu untuk mempertahankan kinerja pelayannya.

Tabel 3. Atribut-atribut yang berada pada kuadran II

No	Atribut
1	Keberadaan petugas pendaratan
5	Penggunaan fasilitas gedung TPI
9	Pelayanan es
10	Keterjangkauan harga es yang diberikan oleh pihak PPPKT (dibandingkan dengan es diluar pelabuhan)
12	Pelayanan BBM
13	Keterjangkauan harga BBM yang diberikan oleh pihak PPPKT



### 3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Atribut pada kuadran III adalah atribut yang memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang relatif rendah. Adapun atribut pada kuadran III tersaji pada Tabel 4.

Atribut yang terletak pada kuadran III mempunyai tingkat kinerja yang rendah, dan juga dianggap tidak terlalu diharapkan oleh nelayan atau pengguna pelabuhan, sehingga pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau pengelola pelabuhan bisa mengalokasikan perhatian pada atribut kuadran III untuk atribut pada kuadran I. Menurut Soamole dan Bendiktus (2013), atribut yang berada pada kuadran III memiliki kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh pengguna tidak terlalu penting atau tidak terlalu dibutuhkan, juga kinerja pelayanan yang diberikan biasa saja. Berdasarkan wawancara bahwa pelayanan aktivitas pendaratan (bongkar dan muat) tidak tersedia di pelabuhan dan nelayan merasa tidak terlalu penting adanya pelayanan aktivitas pendaratan, dikarenakan selama ini nelayan selalu mendaratkan dan membakar ikan dengan sendiri tanpa ada pengawasan dari pihak pelabuhan. Sementara fasilitas perbaikan alat tangkap di PPP Kuala Tungkal tidak tersedia, namun menurut nelayan atribut ini tidak terlalu dibutuhkan, karena selama ini nelayan memperbaiki alat tangkap masing-masing di gudang mereka ataupun di atas kapal. Atribut pada kuadran III juga perlu mendapatkan perhatian meskipun bukan

menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Pengelola pelabuhan perikanan seharusnya melakukan berbagai upaya agar atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III berpindah ke kuadran II, khususnya terkait dengan pelayanan dan aktivitas (Hutapea *et al.* 2017).

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Untuk atribut yang ada pada kuadran IV menurut nelayan kinerjanya sangat baik, namun atribut ini dianggap tidak terlalu penting oleh nelayan. Jadi atribut ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan kinerjanya berlebihan. Atribut pada kuadran IV terdapat pada Tabel 5.

Atribut (3) Kondisi fisik dermaga bongkar dan muat dinilai oleh nelayan tidak terlalu penting kinerja pelayanannya saat ini, dikarenakan kondisi fasilitas pokok ini dalam kondisi baik, sehingga nelayan merasa sebaiknya perhatian pengelola lebih diutamakan kepada atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut selanjutnya adalah (16) Keterjangkauan harga air bersih menurut penilaian nelayan dirasakan kurang perlu di prioritaskan pada saat ini, dikarenakan nelayan secara umum memenuhi kebutuhan air bersih dengan cara membawa sendiri air bersih untuk kebutuhan operasional melaut. Menurut Ramadhani *et al.* (2014), menyatakan bahwa atribut yang berada pada kuadran IV dianggap tidak terlalu penting oleh nelayan namun kinerjanya sudah cukup baik.

Tabel 4. Atribut-atribut yang berada pada kuadran III

No	Atribut
2	Pelayanan aktivitas pendaratan (bongkar dan muat)
7	Fasilitas perbaikan alat tangkap nelayan

Tabel 5. Atribut-atribut yang berada pada kuadran IV

No	Atribut
3	Kondisi fisik dermaga bongkar dan muat (satu dermaga)
16	Keterjangkauan harga air bersih yang diberikan oleh pihak PPPKT

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Harapan nelayan yang dirasa belum terpenuhi atau membutuhkan prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak pengelola pelabuhan terkait dengan pelayanan operasional yang diberikan oleh pihak PPP Kuala Tungkal yaitu (4) Kondisi kolam pelabuhan, (6) Pelayanan aktivitas pelelangan ikan, (8) Pelayanan fasilitas perbaikan kapal (*docking* kapal), (11) Ketercukupan jumlah es yang di perlukan nelayan, (14) Ketercukupan jumlah BBM yang diperlukan nelayan, (15) Pelayanan air bersih, dan (7) Ketercukupan jumlah air yang diperlukan nelayan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka pihak pengelola PPP Kuala Tungkal perlu memperhatikan tentang kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan oleh pihak pengguna pelabuhan, agar nelayan yang berada di Kabupaten Tanjung Jabung Barat bisa menikmati fasilitas yang ada di pelabuhan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada nelayan di PPP Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, pengelola pelabuhan dan UPTD Dinas Perikanan Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang telah bekerja sama membantu penulis dilapangan dalam pengumpulan data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin J. 2007. Cara Cerdas Menilai Pelayanan yang Diberikan Perusahaan. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Aryani D, Rosinta F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*. 17(2) : 114-126.
- Bayyinah AA, Solihin I, Wisudo SH. 2016. Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon. *Marine fisheries*. 7(1) : 2087-4235.
- Diniah, Sobari, M.P, eftian, D. 2012. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) terhadap Kebutuhan Operasi Penangkapan Ikan. *Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*. 2(1) : 41-49.
- Guswanto B, Gumilar I, Hamdani H. 2012. Analisis Indeks Pelayanan yang Diberikan Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*. 3(4) : 2088-3137.
- Hadiyati E. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2) : 81-90.
- Hutapea RYF, Solihin I, Nurani TW. 2017. Peran Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman dalam Mendukung Industri Tuna. *Marine Fisheries*. 8(2) : 187-196.
- Johannes, Kurniawan D. 2010. Analisis Kepentingan dan Performa Pelayanan PT Askes (PERSERO) di Kabupaten Muaro Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2) : 100-116.
- Kudale MD. 2010. *Impact of Port Development on the Coastline and the Need for Protection*. *Journal of Geo-marine sciences*. 39(4) : 597-604.
- Lubis E. 2011. Kajian Peran Strategis Pelabuhan Perikanan terhadap Pengembangan Perikanan Laut. *Akuatik Jurnal Sumberdaya Perairan*. 5(2) : 1-7.
- Manoppo F. 2013. Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4) : 1341-1348.
- Mas'ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus pada Tiga Apotek). *Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian*. 6(2) : 56-74.
- Nasir H, Rosyid A, Wijayanto D. 2012. Analisis Pelayanan yang Diberikan Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, Jawa Tengah. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*. 1(1) : 32-45.
- Nurhayati OT, Mudzakir AK, Wibowo BA. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan

- Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. *Journal of fisheries Resources Utilization Management and Technology*. 5(1) : 19-27.
- Rahmah A, Rizayani M, Chaliduddin C. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo terhadap Kelancaran Operasional Penangkapan Ikan. *Depik Jurnal Ilmu-Ilmu Perairan, Pesisir dan Perikanan*. 7(1) : 2502-6194. DOI: 10.13170/depik.7.1.8713.
- Ramadhani PD, Koestiono D, Maulidah S. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Pelayanan Pemasok Bunga Potong Krisan. *Jurnal Habitat*. 25(3) : 151-161.
- Soamole B, Bendiktus S. 2013. Analisis Presepsi Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil*. 12(3) : 201-209.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung (ID).
- Supranto S. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rhineka Cipta. Jakarta (ID).
- Sutopo. 2012. *Penentuan Jumlah Sampel dalam Penelitian*. STIE Dharmaputra. Semarang.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. *Ragam Jurnal Pengembangan Huma-niora*. 11(1) : 51-58.
- Tangkilisan, Hessel NS. 2007. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta.