

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PELAYANAN BONGKAR MUAT HASIL TANGKAPAN DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA NIZAM ZACHMAN JAKARTA

*Level of Customer Satisfaction from Catch Loading and Unloading Service at Nizam Zachman Ocean
Fishing Port Jakarta*

Oleh:

Julia Eka Astarini^{1*}, Eko Sri Wiyono¹, Arief Bayu Laksono², Tri Nanda Citra Bangun¹

¹Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas
Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor,
Bogor, Indonesia

²Program Studi Teknologi dan Manajemen Perikanan
Tangkap Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut
Pertanian Bogor, Bogor, Indonesia

*Korespondensi penulis: jea@apps.ipb.ac.id

ABSTRAK

Salah satu fungsi pelabuhan perikanan adalah memberikan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan. Sangat penting untuk mengetahui kepuasan pelanggan sebagai *feedback* jasa yang telah diberikan. Dalam penelitian ini belum diketahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menentukan tingkat kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Responden terdiri dari 20 orang pemilik kapal dan 20 orang pengurus kapal dari jumlah populasi kapal yang mendaratkan hasil tangkapan sebanyak kurang lebih 300 kapal per bulan. Data dianalisis menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari analisis CSI diperoleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta sebesar 81,78 % yang berada pada kategori "Sangat Memuaskan". Faktor-faktor yang berperan dalam kepuasan pelanggan yaitu kehadiran petugas di lapangan, kemampuan petugas dalam melayani, ketersediaan petugas saat dibutuhkan, kelancaran kegiatan bongkar muat hasil tangkapan, terjaminnya kerahasiaan dokumen, dan sikap petugas dalam pelayanan. Namun demikian masih ada faktor-faktor yang membuat pelanggan tidak puas terhadap pelayanannya.

Kata kunci: bongkar muat, kepuasan pelanggan, pelabuhan perikanan, pelayanan pelabuhan

ABSTRACT

One of the functions of a fishing port is to provide loading and unloading services for catches. It is very important to know customer satisfaction as a service feedback that has been provided. In this study, it is not yet known customer satisfaction with the service for loading and unloading catches at the Nizam Zachman Jakarta Ocean Fishing Port. Therefore, the purpose of this research is to determine the level of customer satisfaction and identify the factors that influence customer satisfaction. This study uses a case study method with sampling using purposive sampling. Respondents consisted of 20 ship owners and 20 ship handlers from a total population of ships landing catches of approximately 300 ships per month. Data were analyzed using the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). From the CSI analysis, it was obtained that the level of customer satisfaction with the service for loading and unloading catches at the Nizam Zachman Jakarta

Ocean Fishing Port was 81.78 % which was in the "Very Satisfying" category. Factors that play a role in customer satisfaction are the presence of officers in the field, the ability of officers to serve, the availability of officers when needed, the smooth loading and unloading of catches, guaranteed document confidentiality, and the attitude of officers in service. However, there are still factors that make customers dissatisfied with their services.

Key words: *customer satisfaction, fishing ports, loading and unloading, port services*

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan merupakan pusat aktivitas perekonomian kelautan, sehingga keberadaannya sangat diperlukan dalam pembangunan perikanan dan kelautan (Suherman 2011). Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta (untuk selanjutnya disebut dengan PPSNZ) memiliki fungsi pemerintahan dan perusahaan. Salah satu fungsi perusahaan pada PPSNZ antara lain pelayanan bongkar muat (UU Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009). Pelayanan bongkar muat hasil tangkapan menjadi salah satu pelayanan utama di PPSNZ. Saat ini pihak pelabuhan konsisten menjaga kualitas pelayanannya dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan ISO 9001:2015 pada beberapa pelayanan publiknya antara lain pelayanan SPB (Surat Persetujuan Berlayar), SHTI (Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan), SKH-IPI (Surat Keterangan Hasil Inspeksi Pembongkaran Ikan), pelayanan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal) yang merupakan bagian dari pelayanan bongkar muat hasil tangkapan, serta beberapa pelayanan publik lainnya (KKP 2018).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sebaliknya apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiyansyah 2018). Dengan kata lain, kualitas suatu pelayanan dapat ditunjukkan dari tingkat kepuasan para pelanggannya, yaitu seberapa besar harapan pelanggan dapat dipenuhi oleh pelayanan yang diberikan. Informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa atau pelanggan secara spesifik terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan yang diberikan PPSNZ pada saat dilakukan penelitian belum diketahui sehingga pihak pelabuhan belum mengetahui sejauh mana mereka telah memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan. Tingkat kepuasan pengguna PPSNZ yang telah diketahui rata-rata terkait pelayanan secara umum (Guswanto *et al.* 2012). Informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ juga sangat penting diketahui untuk memperbaiki kinerja pelayanan bongkar muat yang selama ini telah diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan PPSNZ dalam pelayanan bongkar muat hasil tangkapan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam kepuasan pelanggan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan sehingga diharapkan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ ke depan akan semakin baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2018 di PPSNZ, Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Obyek yang diteliti adalah kegiatan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana (Winarno 2013). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang di-*purposive*-kan sebanyak 40 responden yang terdiri dari pemilik kapal sejumlah 20 orang dan pengurus dokumen kapal sejumlah 20 orang dari jumlah populasi rata-rata kapal yang mendaratkan ikan sebanyak 300 kapal/bulan (Profil PPS Nizam Zachman Jakarta 2017). Pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini sesuai dengan Roscoe (1975) dalam Sekaran (2003) yang menyatakan bahwa ukuran

sampel suatu penelitian lebih dari 30 dan kurang dari 500 sudah tepat untuk sebagian besar penelitian. Data yang dikumpulkan adalah nilai kinerja pelayanan dan nilai kepentingan pelayanan.

Analisis Data

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Bongkar Muat Hasil Tangkapan di PPSNZ

Istilah bongkar muat hasil tangkapan mengacu pada istilah kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan umum sesuai Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 60 Tahun 2014 yang meliputi *stevedoring* (pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/tongkang/truk dan sebaliknya), *cargodoring* (pekerjaan melepaskan barang dari tali/jala-jala di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang/lapangan penumpukan barang, dan sebaliknya), dan *receiving/delivery* (pekerjaan memindahkan barang dari timbunan/tempat penumpukan di gudang/lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan, dan sebaliknya). Bongkar muat hasil tangkapan secara umum meliputi pekerjaan membongkar hasil tangkapan dari palka/kapal hingga dibawa ke tujuan (tempat pendaratan ikan, termasuk pekerjaan menerima laporan adanya kapal yang akan melakukan bongkar muat hasil tangkapan, penimbangan hasil tangkapan dan pencatatan data hasil tangkapan).

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ sebagaimana diuraikan di atas diukur menggunakan SERVQUAL (Parasuraman *et al.* 1988) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi yaitu (Parasuraman *et al.* 1988) *tangibles* (fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pribadi), *reliability* (kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat), *responsiveness* (kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat), *assurance* (pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan), dan *emphaty* (peduli, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya). Selanjutnya lima dimensi tersebut diterjemahkan ke dalam atribut-atribut yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh PPSNZ (Tabel 1). Atribut-atribut ini menjadi pertanyaan dalam kuesioner untuk pelanggan dan dianalisis.

Tabel 1. Dimensi dan atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ

Dimensi	Nomor & Nama Atribut
Keandalan	1. Kehadiran petugas di lapangan 2. Kualitas pelayanan
Ketanggapan	3. Kemampuan petugas dalam melayani 4. Kecepatan proses pelayanan
Jaminan	5. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang diminta pelanggan 6. Ketersediaan petugas pada saat dibutuhkan
Empati	7. Kelancaran kegiatan bongkar muat hasil tangkapan 8. Kejelasan dan kekonsistenan biaya pelayanan 9. Kemudahan prosedur 10. Terjaminnya kerahasiaan dokumen
Bukti nyata	11. Sikap petugas dalam pelayanan 12. Pemberian informasi yang dibutuhkan 13. Kemudahan menghubungi petugas 14. Kondisi fisik tempat dan fasilitas 15. Waktu buka dan tutup pelayanan

Sumber: Hidayat (2013) dimodifikasi

Penentuan nilai kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert 1-5 (sangat tidak penting/memuaskan, tidak penting/memuaskan, cukup penting/memuaskan,

penting/memuaskan, dan sangat penting/memuaskan. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang 2005):

Weighting Factor (WF)

$$WFi = \frac{RSPi}{\Sigma RSP} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

- Wfi = *Weighting factor* atribut kepuasan pelanggan terhadap atribut ke-i
 RSPi = Rata-rata skor kepentingan atribut kepuasan pelanggan terhadap atribut ke-i
 ΣRSP = Total rata-rata skor kepentingan
 I = Atribut pelayanan ke-1, 2, 3, ..., 15

Weighted Scored (WS)

$$WSi = RSKi \times WFi \quad (2)$$

Keterangan:

- WSi = *Weighting score* atribut kepuasan pelanggan terhadap atribut ke-i
 RSKi = Rata-rata skor kinerja atribut kepuasan pelanggan terhadap atribut ke-i
 WFi = *Weighting factor* atribut kepuasan pelanggan terhadap atribut ke-i
 i = Atribut pelayanan ke-1, 2, 3, ..., 15

Weighted Total (WT)

$$WT = \Sigma WS \quad (3)$$

Keterangan:

- WT = *Weighting Total* atribut kepuasan pelanggan terhadap pelayanan
 ΣWS = jumlah *Weighting Score* atribut kepuasan pelanggan terhadap pelayanan

CSI

$$CSI = \frac{WT}{L} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

- CSI = *Customer Satisfaction Index*
 WT = *Weighting Total*
 L = *Length* (skala maksimum)

Nilai akhir dari CSI dikategorikan ke dalam kriteria tingkat kepuasan pelanggan yang terbagi menjadi lima kategori. Kriteria tingkat kepuasan pelanggan tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria tingkat kepuasan pelanggan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ

Persentase nilai CSI (%)	Kesimpulan
80 – 100	Sangat memuaskan
60 - 80	Memuaskan
40 – 60	Cukup memuaskan
20 – 40	Tidak memuaskan
0 - 20	Sangat tidak memuaskan

Analisis faktor-faktor yang berperan dalam kepuasan pelanggan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ

Analisis yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang berperan dalam kepuasan pelanggan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Alasan digunakannya IPA dalam penelitian ini karena memiliki beberapa kelebihan

dibandingkan dengan metode lain yaitu dapat menunjukkan atribut jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan dan skalanya relatif mudah dimengerti (Anggraini *et al.* 2015) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan sumbu X dan sumbu Y:

$$X^- = \frac{\sum Xi}{n}, Y^- = \frac{\sum Yi}{n} \quad (5)$$

Keterangan:

X^- = nilai rata-rata skor tingkat kinerja

$\sum Xi$ = total nilai skor kinerja

Y^- = nilai rata-rata skor tingkat kepentingan

$\sum Yi$ = total nilai skor kepentingan

n = jumlah responden

i = atribut pelayanan ke-1, 2, 3, ..., 15

- 2) Menentukan letak batas dua garis berpotongan tegak pada sumbu X dengan nilai rata-rata dari rata skor kinerja dari dan sumbu Y dengan nilai rata-rata dari rata skor kepentingan pada diagram *Cartesius*.

Membuat diagram *Cartesius* dengan menjabarkan tiap atribut sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan) dengan menempatkan nilai rata-rata atribut sebagai garis tengah (Gambar 1).



Gambar 1 Diagram *Cartesius* IPA dalam penelitian

Empat kuadran pada Diagram *Cartesius* IPA menggambarkan empat penilaian yang berbeda yaitu:

1. Kuadran A (Prioritas Utama) yang menggambarkan atribut-atribut yang dianggap penting dan diharapkan pelanggan akan tetapi kinerja dari pihak pelayanan belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan pelanggan secara optimal.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) yang merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh pelanggan. Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap penting dan diharapkan, begitu juga dengan kinerja dari pihak pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah) yang menggambarkan atribut-atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan atau kinerjanya kurang memuaskan.
4. Kuadran D (Berlebihan) yang terdapat atribut-atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan, namun kinerjanya sudah sangat memuaskan. Pihak pengelola lebih baik memprioritaskan sumberdaya pada atribut pelayanan tersebut kepada atribut lain yang membutuhkan perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Bongkar Muat Hasil Tangkapan di PPSNZ

Hasil perhitungan CSI pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ tahun 2018 disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Skor kepentingan dan kinerja pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ tahun 2018

No. Atribut	Rata-rata skor kepentingan	WF (%)	Rata-rata skor kinerja	WS (%)
1	4,28	6,73	4,23	28,45
2	4,13	6,50	4,08	26,48
3	4,25	6,70	4,23	28,29
4	4,15	6,54	3,80	24,84
5	4,15	6,54	3,93	25,66
6	4,38	6,89	4,28	29,46
7	4,33	6,81	4,28	29,13
8	4,25	6,70	4,00	26,78
9	4,10	6,46	4,03	26,00
10	4,30	6,77	4,23	28,62
11	4,35	6,85	4,25	29,12
12	4,23	6,66	4,15	27,62
13	4,13	6,50	3,98	25,83
14	4,18	6,58	3,80	24,99
15	4,30	6,77	4,08	27,60
Total	63,48	100	61,30	408,88
<i>Weighted Total</i>				408,88
<i>Customer Satisfaction Index</i>				81,78

Sumber: data primer (2018)

Pada Tabel 5 diperoleh hasil perhitungan CSI sebesar 81,78 %. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ berada pada kategori sangat memuaskan. Nilai WF tertinggi ditunjukkan pada angka 6,89 % (Tabel 5) pada atribut 6 (ketersediaan petugas pada saat dibutuhkan) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap paling penting oleh pelanggan dalam pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ. Nilai WF terendah ditunjukkan pada angka 6,46 % (Tabel 5) pada atribut 9 (kemudahan prosedur) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dalam pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ. Nilai WF dibutuhkan untuk mengetahui harapan dan pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ.

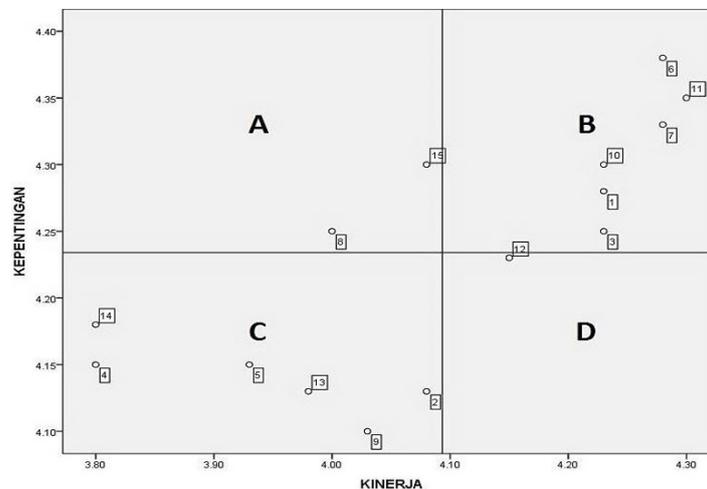
Nilai WS tertinggi ditunjukkan pada angka 29,46 % (Tabel 5) pada atribut 6 (ketersediaan petugas pada saat dibutuhkan) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap oleh pelanggan paling memuaskan kinerjanya dalam pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ. Sebaliknya nilai WS terendah ditunjukkan pada angka 24,84 % pada atribut 4 (kecepatan proses pelayanan) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap oleh pelanggan paling kurang memuaskan kinerjanya dalam pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ. Nilai WS tersebut dibutuhkan untuk mengetahui kualitas dan kinerja pelayanan yang dianggap memuaskan atau kurang memuaskan oleh pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ. Hal ini dapat menjadi acuan pihak pengelola sebagai *feedback* untuk pengembangan atau perbaikan dalam pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ. Pelayanan tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencana terkadang mengalami kegagalan. Untuk mengantisipasi hal tersebut pihak pengelola perlu menganalisis dan mengevaluasi jasa-jasa pelayanannya yang perlu ditingkatkan atau dikurangi (Widnyani 2015).

Faktor-faktor yang Berperan dalam Kepuasan Pelanggan Pelayanan Bongkar Muat Hasil Tangkapan di PPSNZ

Hasil perhitungan IPA pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ disajikan pada Gambar 2. Berdasarkan Diagram Cartesius IPA (Gambar 2), maka penilaian atribut-atribut pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ pada tahun 2018 adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama) yaitu atribut [8] kejelasan dan kekonsistenan biaya pelayanan dan [15] waktu buka dan tutup pelayanan.

Biaya pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ pada kenyataannya sudah jelas dan konsisten namun sebagian pelanggan khususnya para pemilik kapal menilai atribut ini masih belum jelas dan konsisten. Hal ini dikarenakan para pemilik kapal cenderung menyerahkan segala urusan biaya bongkar muat hasil tangkapan kepada para pengurus kapal sehingga kurang terinformasikan dengan baik. Fajar & Restivia (2011) menyatakan bahwa jika persepsi seseorang tidak akurat, tidak mungkin berkomunikasi dengan efektif. Hal inilah yang menyebabkan para pemilik kapal mempunyai persepsi bahwa biaya pelayanan di PPSNZ kurang jelas dan konsisten. PPSNZ perlu memperbaiki informasi mengenai biaya pelayanan secara berkala dengan membuat brosur atau pengumuman resmi mengenai biaya pelayanan agar informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh semua pelanggan.



Gambar 2 Diagram Cartesius IPA pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ tahun 2018

Waktu buka dan tutup pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ yaitu pukul 07.00-16.00 WIB, sedangkan untuk kegiatan bongkar muat hasil tangkapan di dermaga sampai pukul 18.00 WIB. Adapun waktu jam buka PPSNZ yaitu 24 jam termasuk dibukanya kolam pelabuhan bagi kapal perikanan yang ingin masuk. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, para pemilik kapal khususnya tidak terlalu mempermasalahkan waktu buka dan tutup pelayanan namun mereka mengeluhkan waktu untuk dapat melakukan kegiatan bongkar muat hasil tangkapan. Mereka harus antri sehari-hari untuk bisa melakukan bongkar muat hasil tangkapan karena terbatasnya ruang tambat labuh kapal di dermaga. Hal ini disebabkan oleh tata letak kapal yang tambat labuh masih kurang rapi karena banyak kapal yang tambat labuh sembarangan, banyak kapal yang sudah tidak aktif masih berada di dalam kolam pelabuhan, dan kapal-kapal setelah melakukan bongkar muat hasil tangkapan tidak langsung pindah posisi. Hal ini menyebabkan kapal lain harus menunggu lebih lama untuk dapat melakukan bongkar muat hasil tangkapan sedangkan hasil tangkapan mereka harus segera dibongkar untuk menjaga mutu hasil tangkapan. Hal inilah yang dimaksud pelanggan kurang puas dengan waktu buka dan tutup pelayanan.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) yaitu atribut: [1] kehadiran petugas di lapangan, [3] kemampuan petugas dalam melayani, [6] ketersediaan petugas pada saat dibutuhkan, [7]

kelancaran kegiatan bongkar muat hasil tangkapan, [10] terjaminnya kerahasiaan dokumen, dan [11] sikap petugas dalam pelayanan.

Kehadiran petugas pada saat kegiatan bongkar hasil tangkapan dirasa telah konsisten dan memuaskan bagi para pelanggan. Hal tersebut dapat terwujud berkat adanya jadwal jam kerja terstruktur dan absensi berkala bagi para petugas yang menjadi salah satu faktor pendukung kehadiran petugas secara konsisten di lapangan pada saat kegiatan bongkar muat hasil tangkapan. Namun demikian untuk segi jumlah petugas pelanggan menganggap masih kurang. Kemampuan petugas dalam melayani juga telah dirasa memuaskan bagi para pelanggan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan sebagian besar petugas telah menguasai bidangnya masing-masing dan cukup cekatan dalam menangani kegiatan bongkar muat hasil tangkapan. Adapun bagi petugas baru diberikan pelatihan kerja terlebih dahulu sebelum terjun ke lapangan dan setelah terjun ke lapangan pun tetap diberikan bimbingan dan pengawasan oleh petugas senior.

Atribut ketersediaan petugas pada saat dibutuhkan juga telah mendapat nilai kepuasan yang baik dari pelanggan. Petugas selalu tersedia pada saat dibutuhkan karena sudah memiliki lokasi dan ruang lingkup kerjanya masing-masing sehingga pada saat dibutuhkan selalu tersedia pada tempatnya. Lokasi utama pelayanan dan petugas yang menangani bongkar muat hasil tangkapan berada di Kantor Pelayanan Terpadu PPSNZ. Adapun untuk memudahkan para pelanggan khususnya yang berada di Dermaga Timur, PPSNZ telah menempatkan mobil khusus yang terhubung langsung dengan sistem pendataan terkait bongkar muat hasil tangkapan yang dinamakan dengan Mobil Nelayan Pintar. Kegiatan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ telah berjalan dengan lancar dan memuaskan bagi para pelanggan. Kegiatan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ dijamin langsung oleh pengelola pelabuhan agar dapat tetap berjalan lancar karena kegiatan bongkar muat hasil tangkapan merupakan salah satu kegiatan utama di PPSNZ.

Atribut terjaminnya kerahasiaan dokumen telah mendapat nilai kepuasan yang baik dari pelanggan. Para petugas pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ dihimbau untuk selalu menjaga kerahasiaan dokumen untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan kepengurusan dokumen yang cepat sehingga dokumen tetap terjaga karena pelanggan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menerima dokumen yang telah ditangani petugas juga menjadi faktor pendukung kepuasan pelanggan terhadap atribut ini. Sikap petugas selama pelayanan dinilai sangat baik dan memuaskan oleh pelanggan. Para petugas dihimbau untuk selalu ramah dan mengedepankan pelayanan yang baik untuk para pelanggan. Sebagian besar pelanggan banyak yang sudah kenal baik dengan petugas. Hal ini juga menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan pelanggan terhadap atribut ini.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah) yaitu atribut: [2] kualitas pelayanan, [4] kecepatan proses pelayanan, [5] kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang diminta pelanggan, [9] kemudahan prosedur, [13] kemudahan menghubungi petugas, dan [14] kondisi fisik tempat dan fasilitas.

Atribut kualitas pelayanan kurang mendapat respon yang positif dan kurang diharapkan. Kualitas pelayanan pada saat bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ sudah sesuai standar pelayanan namun bagi para pelanggan dianggap masih kurang penting. Sebagian pelanggan menganggap kualitas pelayanan yang baik merupakan sesuatu yang sudah biasa dan hal yang wajib dalam suatu pelayanan sehingga mereka tidak terlalu memberikan respon yang positif pada atribut ini. Pada atribut kecepatan proses pelayanan bongkar muat hasil tangkapan, pelanggan memberi penilaian kurang puas. Mereka menilai proses bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ masih kurang cepat. Mereka harus antri sehari-hari untuk bisa melakukan bongkar muat hasil tangkapan karena terbatasnya ruang tambat labuh kapal yang ingin melakukan bongkar muat hasil tangkapan di dermaga. Mereka juga beranggapan tenaga kerja pelayanan kurang yang menyebabkan pelayanan sedikit lambat. Berdasarkan hal itu perlu diadakan penelitian mengenai optimalisasi tambat labuh kapal untuk mengoptimalkan kegiatan kapal perikanan di kolam pelabuhan. Di sisi lain, PPSNZ hendaknya menambah personil tenaga kerja

pelayanan dengan memberlakukan pengaturan waktu pelayanan dalam sistem *shift* agar pelayanan dapat semakin cepat.

Atribut kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang diminta kurang mendapat respon dari pelanggan karena atribut ini tidak terlalu diharapkan oleh mereka. Hal itu dikarenakan sebagian pelanggan menganggap atribut tersebut kurang begitu penting karena hal itu sudah biasa dalam suatu pelayanan. Atribut kemudahan prosedur juga kurang mendapat respon yang positif dan kurang diharapkan. Prosedur kegiatan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ telah berjalan sesuai prosedur yang berlaku namun bagi para pelanggan masih dirasa sedikit rumit. Banyaknya tahapan prosedur dan perizinan membuat para pelanggan beranggapan prosedur kegiatan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ agak rumit. Para pelanggan berharap prosedur dan perizinan kegiatan bongkar muat hasil tangkapan di PPSNZ lebih dipersingkat dan dipermudah lagi. Atribut kemudahan untuk menghubungi petugas juga kurang mendapat respon yang positif dari pelanggan karena atribut ini tidak terlalu diharapkan oleh mereka. Pelanggan menganggap atribut ini tidak terlalu penting dan tidak perlu dinilai kinerjanya. Untuk menghubungi petugas selama pelayanan pelanggan hanya perlu datang ke lokasi dan bertemu petugas yang dituju. Kondisi fisik tempat dan fasilitas bongkar hasil tangkapan juga mendapat penilaian kurang positif dan kurang diharapkan dari pelanggan. Pelanggan menilai kondisi fisik beberapa fasilitas bongkar muat hasil tangkapan masih belum memuaskan terutama pada kolam pelabuhan yang masih kotor dan tercemar serta kondisi tata letak tambat labuh kapal yang masih kurang rapi, kondisi beberapa ruas jalan di pelabuhan yang rusak dan bermasalahnya sistem drainase di pelabuhan yang menyebabkan sering terjadinya banjir terutama pada saat musim hujan. Hal ini menyebabkan kegiatan bongkar muat hasil tangkapan sedikit terhambat. Saran yang dapat diberikan ialah hendaknya pihak PPSNZ menata ulang dan memperbaiki fasilitas bongkar muat hasil tangkapan agar kegiatan bongkar muat hasil tangkapan dapat berjalan lebih lancar.

4. Kuadran D (Berlebihan) yaitu atribut [12] pemberian informasi yang dibutuhkan.

Pelanggan menilai pelayanan pada atribut ini sudah sangat memuaskan namun bagi mereka pelayanan ini dirasa kurang terlalu penting. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pelanggan sudah familiar dan cukup lama menggunakan jasa pelayanan bongkar hasil tangkapan di PPSNZ sehingga segala informasi mengenai kegiatan pelayanan bongkar hasil tangkapan sudah mereka kuasai dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

- 1) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPS Nizam Zachman Jakarta dengan menggunakan analisis CSI berada pada kategori “Sangat Memuaskan”.
- 2) Faktor-faktor yang berperan sehingga pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPS Nizam Zachman memuaskan yaitu kehadiran petugas di lapangan, kemampuan petugas dalam melayani, ketersediaan petugas saat dibutuhkan, jaminan kerahasiaan dokumen, sikap petugas selama pelayanan dan kelancaran kegiatan bongkar muat hasil tangkapan. Adapun faktor-faktor yang berperan sehingga pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPS Nizam Zachman tidak memuaskan yaitu kejelasan dan kekonsistenan biaya pelayanan, waktu buka dan tutup pelayanan dan kondisi fisik tempat dan fasilitas bongkar muat hasil tangkapan.
- 3) Dari faktor-faktor yang berperan sehingga pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di PPS Nizam Zachman tidak memuaskan, maka disarankan perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja untuk atribut pelayanan kejelasan dan konsistensi biaya pelayanan dengan cara membuat brosur dan pengumuman berkala mengenai biaya pelayanan, atribut pelayanan waktu buka dan tutup pelayanan dengan cara penambahan tenaga kerja dengan memberlakukan pengaturan waktu pelayanan dalam sistem *shift*, dan atribut pelayanan kondisi fisik tempat dan fasilitas bongkar muat hasil tangkapan dengan cara pengaturan tata letak tambat labuh kapal serta perbaikan sistem drainase pelabuhan dan ruas jalan di dermaga timur dan dermaga barat.

- 4) Perlu dilakukan penelitian mengenai optimalisasi tambat labuh kapal di pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D., Deoranto, P., Ikasari, D.M. 2015. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*. 4(2): 74-81.
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fajar, A., Restivia, D.Y. 2011. Pengaruh pemberitaan Surat Kabar Kompas, Seputar Indonesia dan Media Indonesia terhadap persepsi masyarakat pengguna tabung gas. *Jurnal Komunikasi*. 1(2): 171-182.
- Guswanto, B., Gumilar, I., Hamdani, H. 2012. Analisis Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*. 3(4): 151-163.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hidayat, M.I. 2013. *Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Fasilitas dan Penyediaan Kebutuhan Melaut di PPN Palabuhan Ratu Sukabumi*. [Skripsi]. Institut Pertanian Bogor. Bogor. 37 hlm.
- [KKP] Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2018. *Audit Internal ISO 9001:2015 pada Pelayanan Publik*. Diakses pada: <https://kkp.go.id/djpt/ppsnzj/artikel/6788-audit-internal-iso-9001-2015-pada-pelayanan-publik>. [diunduh 17 Mei 2019].
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.
- Profil Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta*. 2017. Pelabuhan Perikanan Nizam Zachman Jakarta.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (4th ed.)*. New York (NY): John Wiley & Sons Incorporation.
- Suherman, A. 2011. Formulasi Strategi pengembangan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengembangan Jembrana. *Marine Fisheries*. 2(1): 87-99.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan. Presiden Republik Indonesia.
- Widnyani, I.A.P.S. 2015. Reformasi administrasi bidang pelayanan kesehatan melalui jaminan kesehatan Bali Mandara menuju Good Governance di Provinsi Bali. *Spirit Publik*. 10(2): 47-64.
- Winarno, M.E. 2013. *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*. Malang (ID): Universitas Negeri Malang.