

Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Eri, Kota Ambon

Fishermen's Satisfaction Rate Toward Fish Landing Base Service (PPI) Eri, Ambon City

Abraham M. O. Sabandar^{1*}

¹ Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Pattimura, Indonesia. ² Ilmu Kelautan, Universitas Pattimura, Maluku, Indonesia.

*Corresponding Author: sabandarabraham03@gmail.com

Abstrak. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Eri menyediakan berbagai pelayanan untuk kebutuhan melaut seperti BBM, Air dan Es). Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pemenuhan kebutuhan melaut di PPI Eri. Metode yang digunakan yaitu metode survey yakni observasi dan wawancara langsung dengan nelayan menggunakan kuisioner bertujuan mendapatkan gambaran/deskripsi objek yang teliti yang dalam hal ini nelayan yang melakukan aktivitas bongkar muat di PPI Eri. Analisis dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan nelayan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut, dan metode *Importance and Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan nelayan terhadap nelayan kebutuhan melaut masing-masing untuk bahan bakar cukup puas dengan Customer satisfaction index (CSI) sebesar 0,64%, untuk air dalam kategori puas dengan CSI sebesar 0,71. Hasil analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) untuk kebutuhan bahan bakar, tidak terdapat atribut yang harus diprioritaskan sehingga atribut yang dinilai terhadap 9 atribut 7 diantaranya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi (puas) sehingga harus dipertahankan pelayanannya dan lebih ditingkatkan kinerjanya, selanjutnya 2 atribut yang lain tergolong rendah (kurang penting) 1 antaranya perbaikan fasilitas BBM yang rusak dan system penerimaan keluhan, kedua atribut tersebut telah disediakan pihak PPI namun bagi nelayan itu tidak diprioritaskan. Untuk kebutuhan air, terdapat 2 atribut yang dinilai penting tetapi harus di proritaskan dalam artian harus ditingkatkan kinerja pelayanan demi memberikan kepuasan bagi nelayan, sedangkan terdapat 5 atribut yang harus dipertahankan pelayanannya karena dianggap puas bagi nelayan, dan terdapat 2 atribut yang dianggap kurang penting sehingga tidak perlu diprioritaskan oleh nelayan.

Kata Kunci: Kepuasan nelayan, kebutuhan melaut, pangkalan pendaratan ikan

Abstract. Fish Landing Base (PPI) Eri provides various services for sailing needs such as fuel oil, Water and Ice. So this study aims to analyze the level of satisfaction of fishermen to the fulfilment of sailing requirements in PPI Eri. The method used is the method of survey is observation and direct interview with fisherman using a questionnaire aimed at obtaining a thorough picture/description of objects in this case fishing who carries out loading activity in PPIs Eri. The analysis was carried out by measuring the overall level of fishermen consumer satisfaction by looking at the level of importance of the attributes, and the *Importance and Performance Analysis* method. The results of the research show that the level of satisfaction of fishermen with their respective fishing needs for fuel is quite satisfied with a Customer Satisfaction Index (CSI) of 0.64%, for water in the satisfied category with a CSI of 0.71. The results of the *Importance and Performance Analysis* (IPA) analysis for fuel needs, there are no attributes that must be prioritized so that the attributes assessed against 9 attributes, 7 of which have a high level of importance (satisfied) so their service and performance must be maintained, then the other 2 attributes classified as low (less important) 1 of which is repairing damaged fuel facilities and a complaint reception system, these two attributes have been provided by the PPI but for fishermen they are not prioritized. For water needs, there are 2 attributes which are considered important but must be prioritized in the sense that service performance must be improved to provide satisfaction for fishermen, while there are 5 attributes whose services must be maintained because they are considered satisfactory for fishermen, and there are 2 attributes which are considered less important so they are not need to be prioritized by fishermen.

Keywords: Fisherman satisfaction, the need to go to sea, fish landing base

Received: month date, year; Revised: month date, year; Accepted: month date, year

This is an open access article under CC-BY-SA 4.0 license.



Copyright © 2023 The Author(s)

PENDAHULUAN

Pelabuhan Perikanan (PP) atau Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan dan bagian dari sistem perikanan tangkap (Hamzyna, 2023). Dengan adanya PP/PPI, aktivitas-aktivitas perikanan tangkap akan lebih teratur dan terarah (Suherman, 2012). 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 (Suherman, 2022).

Pelabuhan perikanan berperan penting dalam menyediakan fasilitas dan jasa kegiatan industri perikanan (Hutapea et al., 2018). Pelabuhan perikanan merupakan suatu sistem yang memadukan infrastruktur, sumber daya manusia, dan konsep pengelolaan untuk melayani armada penangkapan ikan (Scheffczyk, 2009). Mereka menyediakan lokasi berlabuhnya kapal penangkap ikan, pendaratan ikan stasiun, pusat distribusi, dan pemasaran (Nurani et al., 2017). Mereka mempunyai tujuan strategis sebagai lokasi untuk segera dijual, disimpan, atau dikirim hasil tangkapannya pasar. Keberadaan dan pengembangan pelabuhan perikanan dan masyarakat pesisir, wilayah, dan perekonomian nasional mempunyai pengaruh yang signifikan hubungan maju dan mundur (Akbari et al., 2023). Oleh karena itu, pengelolaan pelabuhan perikanan yang tepat bisa meningkatkan perekonomian masyarakat, khususnya nelayan (N'Souvi et al., 2023).

Pelabuhan perikanan juga harus mempertimbangkan pentingnya komponen layanan. Loyalitas pelanggan akan meningkat dengan baiknya pelayanan (Fabinyi et al., 2022). Meningkatkan kualitas barang pelayanan merupakan aset yang harus dikelola oleh pelayanan penyedia. Jika kualitas pelayanan berhasil dilaksanakan maka akan tercipta keunggulan bersaing yang lebih tahan lama. Kualitas layanan pelabuhan dan kemajuannya bisa dilacak dan diukur menggunakan berbagai beton indikator, seperti halnya industri atau organisasi. Indikatornya berasal dari perilaku yang dapat diamati dan dikelola sebagai angka numerik (Taylor et al., 2019). Selain harga dan logistik, kualitas layanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelabuhan operasi (Ma et al., 2021). Sifat ikan yang mudah rusak memerlukan proses pasca panen yang cepat proses penanganan untuk menghindari berbagai kerugian seperti kerugian fisik, kualitas, dan kerugian gizi dan ekonomi (Kruijssen et al., 2020). Kelemahan pelabuhan yang dialami nelayan dan pelaku usaha adalah minimnya pembangunan sistem rantai dingin untuk penyediaan ikan di pelabuhan. Seperti kondisi tersebut berdampak negatif terhadap hasil perikanan dan menurunkan harga jual ikan (Penca et al., 2021). Oleh karena itu, pelabuhan perikanan harus mampu melayani pengguna pelabuhan dalam aspek pendaratan ikan hingga proses

distribusi (Farikin et al., 2015). Informasi terkait fasilitas dan kondisi pelayanan yang bermanfaat bagi pelabuhan perikanan pembangunan (Fatoni et al., 2021).

Fungsi pelabuhan perikanan dalam mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya sebagaimana dimaksud dapat berupa pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan, pelayanan pembinaan mutu dan pengelolaan hasil perikanan, pemasaran dan distribusi ikan, pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan, tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan, pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan, tempat pelaksanaan pengawasan dan pengenalan sumber daya ikan, pelaksanaan kesyahbandaraan, tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan, publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawasan perikanan, tempat publikasi hasil riset kelautan dan perikanan, pemantauan wilayah pesisir dan wisata bahari, dan atau pengendalian lingkungan (Nisen Ardandi et al., 2013).

Sejak dioperasikan pada tahun 2006, PPI Eri telah berperan dalam mendukung pembangunan perikanan daerah Maluku khususnya kegiatan perikanan tangkap, terlebih dalam upaya menyediakan berbagai kebutuhan nelayan untuk melaksanakan operasi penangkapan ikan. Dalam kepentingan tersebut penting kiranya diketahui tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan melaut. Berkaitan dengan itu kepuasan pelanggan/nelayan sebagai respon pelanggan/nelayan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. faktor yang menentukan kepuasan pelanggan/nelayan antara lain persepsi pelanggan/nelayan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi dan yang bersifat situasi sesaat (Khoo, 2022).

Terkait dengan itu, bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan perikanan kepada nelayan adalah penediaan kebutuhan melaut. Pelayanan terhadap kebutuhan melaut berupa bahan pokok yang disuplai untuk kapal adalah penelitian ini difokuskan pada tiga komponen penting dalam pemenuhan kebutuhan melaut yaitu, es bahan bakar dan air bersih. Es merupakan salah satu komponen penentu baik tidaknya mutu tangkapan yang didaratkan dipelabuhan perikanan, terutama bagi kapal-kapal yang melakukan operasi penangkapan. Ketersediaan BBM di pelabuhan perikanan sangat menentukan keterberhasilan operasi penangkapan, dengan adanya BBM kapal-kapal yang memiliki mesin sebagai penggerak utamanya tidak

dapat dioperasikan. Air bersih digunakan oleh nelayan selama operasi penangkapan sebagai air minum dan pencuci hasil tangkapan.

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas maka, penelitian menganalisis tentang Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Kebutuhan Melaut di PPI Eri sebagai salah satu permasalahan yang penting dan perlu diteliti guna mengevaluasi dan mengidentifikasi kebutuhan aktual yang layak disediakan oleh PPI Eri dalam menunjang operasi penangkapan yang dilakukan oleh nelayan.

METODE PENELITIAN

Proses pengambilan data dalam peneltian ini dilakukan pada bulan Januari – Juli 2023 di Pangkalan Pendaratan Ikan Eri Ambon. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Metode survei merupakan metode penelitian yang meneliti keadaan sesuatu hal atau kelompok manusia, bersifat aktual. Metode ini bertujuan mendapatkan gambaran / deskripsi objek yang diteliti, dan dapat dilakukan dengan cara mengambil sampel sebagai unit penelitian. Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Ponto, 2015). Penyelidikan dilakukan dalam waktu yang bersamaan terhadap sejumlah individu atau unit. Dalam penelitian ini, disamping melakukan survei juga dilakukan wawancara terhadap nelayan dengan cara penyebaran kuisioner. Kuesioner/angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.

Pengumpulan data meliputi data primer dan data sekunder. Pengambilan data primer dilakukan secara purposive sampling. Metode purposive sampling adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang fokus pada tujuan tertentu (Campbell et al., 2020). Pengambilan data primer dilakukan sebesar 13,51% masing-masing terhadap unit penangkapan pancing tonda sebesar 15 unit. Data yang dibutuhkan dalam pengambilan data primer meliputi penggunaan bahan bakar, penggunaan es, penggunaan air, fasilitas yang tersedia di PPI Eri dan prosedur pelayanan. Sedangkan, data sekunder di dapat dari data-data yang dimiliki pihak PPI Eri atau berbagai literature yang berkaitan dengan penelitian ini. Data yang dibutuhkan dalam pengambilan data sekunder meliputi jumlah nelayan purse seine dan nelayan pancing tonda yang menggunakan jasa PPI Eri, tingkat pelayanan PPI Eri terhadap kebutuhan nelayan. Data yang diperoleh kemudian dianalisisi untuk mendata fasilitas-fasilitas yang ada di PPI Eri, mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap

pelayanan kebutuhan melaut dengan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) serta penilaian kepentingan dan kepuasan nelayan (*Importance and Performance Analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Nelayan

Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Solar

Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan Bahan Bakar secara menyeluruh maka dapat digunakan analisis customer statisfaction indeks (CSI). Berdasarkan hasil wawancara terhadap 30 nelayan mengenai layanan penyediaan solar di PPI Eri, terhadap kinerja yang dirasakan nelayan sebelumnya dan harapan nelayan terhadap atribut pelayanan, maka dapat dihitung besarnya kepuasan nelayan secara menyeluruh. Pengukuran tingkat kepuasan pelayanan penyediaan solar ini dilakukan terhadap 9 atribut pelayanan seperti yang terlihat pada Tabel. Hasil perhitungan table tersebut diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan sebesar 0,64. Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan solar di PPI Erik arena nilai tersebut berada pada selang 0,51 – 0,65 (berdasarkan buku penduan survey kepuasan konsumen PT. Sucofindo).

Tabel 1. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pemenuhan Kebutuhan Solar

Atribut	Rerata Tingkat Kepentingan	WF (%)	Rerata Tingkat Kinerja	WS
Ketersediaan Solar	5.00	11.48%	3.27	0.38
Harga Solar	5.00	11.36%	3.23	0.37
Kondisi Fasilitas Penyediaan	4.97	11.12%	3.17	0.35
Perbaikan Fasilitas yang Rusak	4.37	7.49%	2.13	0.16
Kemudahan Prosedur Pemesanan	5.00	12.18%	3.47	0.42
Keterampilan Pekerja Pelayanan	4.97	11.59%	3.30	0.38
Sistem Penerimaan Keluhan	4.53	11.36%	3.23	0.37
Kelancaran Proses Distribusi	5.00	11.71%	3.33	0.39
Total	43.81	100%		
Weighted Total				3.21
Indeks Kepuasan Pelanggan : $(3.21/5) * 100\% = 0.64$				

Setiap atribut pelayanan memiliki rata – rata kepentingan dan kinerja yang berbeda – beda Tingkat kepentingan perlu diukur untuk mengetahui atribut – atribut apa saja dianggap paling penting dalam mempengaruhi kepuasan nelayan. Melalui konsep tingkat kepentingan, pihak pelabuhan yang menyediakan kebutuhan bahan bakar dapat lebih mudah memahami persepsi para pelanggannya dan selanjutnya dapat mengetahui harapan – harapan dari nelayan. Alat yang digunakan untuk menganalisis tingkat kinerja adalah Inprotance Performance Analysis Hasil penilaian rata – rata kepentingan dan kinerja PPI untuk 9 Atribut pelayanan penyediaan solar terhadap 30 nelayan. Anggapan atau pendapatan nelayan terhadap atribut pemenuhan bahan bakar di PPI Eri, seperti yang terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan Atribut Pemenuhan Kebutuhan Solar

Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap	Penilaian Nelayan
Ketersediaan Solar	3.27	5.00	-1.73	Cukup Puas
Harga Solar	3.23	5.00	-1.77	Cukup Puas
Kondisi	3.17	4.97	-1.80	Cukup Puas
Fasilitas Penyediaan				
Perbaikan	2.13	4.37	-2.24	Tidak Puas
Fasilitas yang Rusak				
Letak Lokasi	3.33	4.97	-1.64	Puas
Pemesanan				
Kemudahan	3.47	5.00	-1.53	Puas
Prosedur				
Pemesanan				
Keterampilan	3.30	4.97	-1.67	Cukup Puas
Pekerja				
Pelayanan				
Sistem	3.23	4.53	-1.30	Sangat Puas
Penerimaan				
Keluhan				
Kelancaran	3.33	5.00	-1.67	Cukup Puas
Proses				
Distribusi				
Rata-Rata	3.16	4.87	-1.70	Cukup Puas

Berdasarkan Tabel 2, dapat dikeathui atribut system penerimaan keluhan (8), memiliki nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan yang nilainya berkisar antara selang frekuensi (-1,20) – (-1,40). Atribut – atribut ini dinilai

sangat memuaskan nelayan, sehingga atribut ini dapat dijadikan sebagai keunggulan dalam penyediaan bahan bakar. Atribut letak lokasi pemesanan bahan bakar (5) dan kemudahan prosedur pemesanan (6) memiliki nilai kesenjangan yang berada pada selang frekuensi $(-1,45) - (-1,65)$. Atribut – atribut ini dinilai memuaskan dan penting oleh nelayan. Walaupun demikian kinerja dan perbaikan terhadap atribut – atribut ini tetap ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan nelayan. Keterampilan pekerja pelayanan (7), kelancaran proses distribusi (9), ketersediaan solar (1), harga solar (2) dan kondisi fasilitas penyediaan (3) memiliki nilai kesenjangan yang berada pada selang frekuensi $(-1,70) - (-1,90)$ yang berarti nelayan merasa cukup puas terhadap pelayanan atribut ini, sedangkan system penerimaan keluhan (8) yang di tawarkan dinilai tidak memuaskan oleh nelayan, dimana atribut ini berada pada selang $(-2,20) - (-2,40)$.

Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Air

Kepuasan nelayan sebagai pelanggan pelayanan penyediaan kebutuhan air harus diperhatikan, agar nelayan tetap melakukan kegiatan pengisian air di pelabuhan perikanan tersebut. Kepuasan nelayan secara menyeluruh terhadap pelayanan penyediaan air di PPI Eri dapat diolah dengan analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI).

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan terhadap pemenuhan kebutuhan air untuk keperluan melaut bagi nelayan adalah sebesar 0,70. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nelayan sebagai pelanggan secara umum atau keseluruhan berada pada kategori puas, yaitu berada pada selang 0,66-0,80 (berdasarkan buku panduan survey kepuasan konsumen PT. Sucofindo). Kinerja pelayanan penyediaan kebutuhan air dinilai sudah baik, dengan kata lain pemenuhan kebutuhan air untuk kebutuhan melaut sudah memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan harapan nelayan secara umum. Oleh karena itu kinerja yang ada sekarang harus tetap ditingkatkan agar kepuasan nelayan terhadap pemenuhan kebutuhan air di PPI Eri dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pemenuhan Kebutuhan Air

Atribut	Rata-rataTingkat Kepentingan	WF (%)	Rata-Rata Kinerja	Tingkat WS
Ketersediaan Air	5.00	12.92%	4.00	0.52
Harga Air	4.97	11.30%	3.50	0.40
Kondisi Fasilitas Penyediaan	5.00	10.55%	3.27	0.34

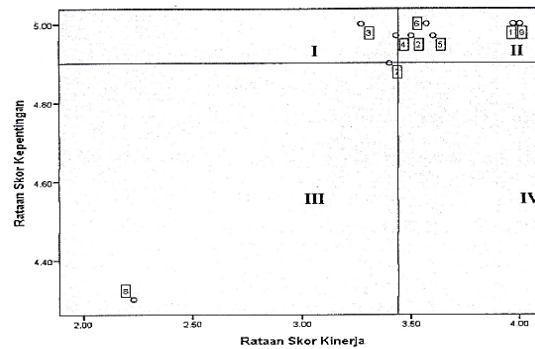
Perbaikan Fasilitas yang Rusak	4.97	11.09%	3.34	0.38
Letak Lokasi Pemesanan	4.97	11.63%	3.60	0.42
Kemudahan Prosedur Pemesanan	5.00	11.52%	3.57	0.41
Keterampilan Pekerja Pelayanan	4.90	10.98%	3.40	0.37
Sistem Penerimaan Keluhan	4.30	7.21%	2.23	0.16
Kelancaran Proses Distribusi	5.00	12.81%	3.97	0.51
Total	43.81	100%		
Weighted Total	3.51			
Indeks Kepuasan Pelanggan : $(3.51/5) * 100\% = 0.70$				

Tabel 3 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pemenuhan Kebutuhan Air. Hasil pengisian kuesioner terhadap 30 nelayan, maka di peroleh data tentang rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dari pemenuhan kebutuhan air di PPI Eri. Hasil penilaian ini berguna dalam penentuan posisi atribut pada diagram Importance And Performance Analysis.

Tabel 4. Skor Rataan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Pemenuhan Kebutuhan Air

Atribut Pelayanan	Rataan Skor Kinerja	Rataan Skor Kepentingan
Ketersediaan Air	4.00	5.00
Harga Air	3.50	4.97
Kondisi Fasilitas Penyediaan	3.27	5.00
Perbaikan Fasilitas yang Rusak	3.34	4.97
Letak Lokasi Pemesanan	3.60	4.97
Kemudahan Prosedur Pemesanan	3.57	5.00
Keterampilan Pekerja Pelayanan	3.40	4.90
Sistem Penerimaan Keluhan	2.23	4.30
Kelancaran Proses Distribusi	3.97	5.00
Total	30.97	39.11
Rata-Rata	3.44	4.90

Hasil perhitungan yang diperoleh dari Tabel 4, untuk mengetahui posisi suatu atribut dan anggapan nelayan terhadap atribut pelayanan yang ada, maka setiap nilai tingkat kinerja dan kepentingan diplotkan ke dalam diagram kartesius. Setiap kuadran akan dibatasi oleh garis horizontal yang merupakan rata-rata dari tingkat kepentingan (4,90) dan garis vertical yang merupakan rata-rata dari tingkat kinerja (3,44). Posisi masing-masing atribut tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. *Importance and Performance Analysis* Pemenuhan Kebutuhan Air

1. Prioritas Utama

Atribut di kuadrat A dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan nelayan terhadap penyediaan air di PPI Eri, namun dalam pelaksanaannya pihak pelabuhan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan atau harapan nelayan. Pada kuadran A terdapat atribut kondisi fasilitas penyediaan (3) dan perbaikan fasilitas yang rusak (4). Oleh karena itu, pihak pelabuhan harus berusaha meningkatkan kinerja pelayanannya terutama pada atribut-atribut ini, sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada nelayan sebagai konsumen utama.

2. Pertahankan Prestasi

Kuadran B menunjukkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Nelayan merasa puas terhadap mutu pelayanan penyediaan air oleh pihak PPI Eri. Oleh karena itu, pelayanan dan kinerja harus tetap dipertahankan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran B ini yaitu : kelancaran proses distribusi (1), harga produk air (2), letak lokasi pemesanan (5), kemudahan prosedur pemesanan (6), dan ketersediaan jumlah produk air (9).

3. Prioritas Rendah

Kuadran C menampilkan atribut yang kinerjanya dinilai biasa-biasa saja dan dianggap sesuai dengan tingkat kepentingan atribut yang dinilai kurang

penting, dan pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh nelayan sangat kecil. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu ketrampilan pekerja pelayanan (7) dan system penerimaan keluhan (8).

4. Berlebihan

Kuadran D menunjukan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, dianggap kurang penting oleh nelayan, tetapi dalam pelaksanaannya telah dilaksanakan dengan baik. Namun, tidak ada satupun atribut yang berada pada kuadran ini, dengan demikian tidak ada atribut yang memberikan hasil yang sia-sia karena pelaksanaannya oleh nelayan dianggap berlebihan.

Nilai kesenjangan yang terjadi antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan nelayan sangat membantu pihak pemberi pelayanan dalam menentukan kebijakan dan arah pengembangan PPI Eri. Dengan nilai kesenjangan tersebut dapat dilihat apakah nelayan puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Dalam pemenuhan kebutuhan air di PPI Eri nilai kesenjangan tersebut dapat dikelompokkan sehingga diperoleh selang frekuensi yang berguna untuk mengetahui penilaian dari nelayan.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan Atribut Pemenuhan Kebutuhan Air

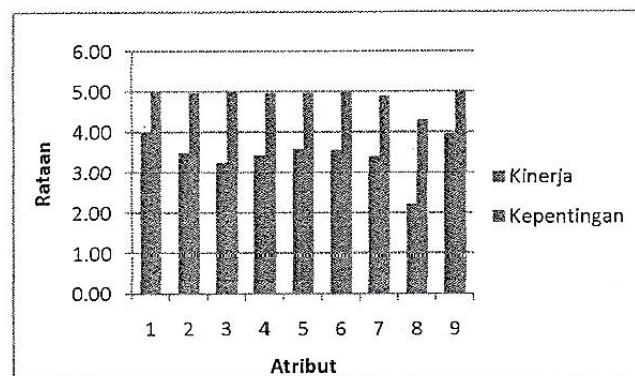
Atribut Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap	Penilaian Nelayan
Ketersediaan Air	4.00	5.00	-1.00	Sangat Puas
Harga Air	3.50	4.97	-1.47	Cukup Puas
Kondisi Fasilitas Penyediaan	3.27	5.00	-1.73	Kurang Puas
Perbaikan Fasilitas yang Rusak	3.43	4.97	-1.54	Cukup Puas
Letak Lokasi Pemesanan	3.60	4.97	-1.37	Cukup Puas
Kemudahan Prosedur Pemesanan	3.57	5.00	-1.43	Cukup Puas
Keterampilan Pekerja Pelayanan	3.40	4.90	-1.50	Cukup Puas
Sistem Penerimaan Keluhan	2.23	4.30	-2.07	Tidak Puas
Kelancaran Proses Distribusi	3.97	5.00	-1.03	Puas
Rata-Rata	3.44	4.90	-1.46	Cukup Puas

Penilaian nelayan terhadap atribut-atribut pelayanan penyediaan kebutuhan air menunjukan kepuasan dan harapan nelayan. Atribut system penerimaan keluhan (8) memiliki kesenjangan yang besar yaitu memiliki

kesenjangan negative sebesar -2,07 dimana harapan nelayan lebih besar dari kenyataan yang sedang dihadapi. Nilai kesenjangan tersebut berada pada kisaran (-1,95) – (-2,15) yang berarti system penerimaan keluhan oleh pihak PPI Eri tidak memuaskan nelayan.

Atribut harga produk (2), perbaikan fasilitas yang rusak (4), letak lokasi pemesanan (5), kemudahan prosedur pemesanan (6), dan keterampilan pekerja pelayanan (7) memiliki nilai kesenjangan yang berada pada selang (-1,35) – (-1,60). Atribut-atribut tersebut dianggap cukup memuaskan oleh nelayan. Hasil perolehan ini memberikan informasi kepada pihak PPI Eri agar dapat meningkatkan kinerja dan pelayanannya dalam melakukan pemenuhan kebutuhan air, sehingga harapan nelayan dapat terpenuhi karena atribut ini dinilai penting oleh nelayan. Atribut ketersediaan jumlah kelancaran proses distribusi (9) memiliki nilai kesenjangan yang berada pada selang frekuensi (-1,05) – (1,30). Atribut-atribut ini di nilai memuaskan nelayan dan dianggap penting, oleh karena itu peningkatan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan harus dapat ditingkatkan agar dapat meningkatkan nilai kepuasan nelayan.

Ketersediaan jumlah produk air (1), memiliki kesenjangan -1,00. Berdasarkan sebaran selang frekuensi, atribut yang berada pada selang frekuensi, atribut yang berada pada selang (0,75) – (-1,00) dinilai sangat puas dan penting oleh nelayan, sehingga atribut ini merupakan keunggulan dalam pemenuhan kebutuhan bahan bakar di PPI Eri. Untuk lebih jelas besarnya kesenjangan yang terjadi antara kinerja pelayanan penyediaan air dengan harapan dari nelayan berikut disajikan gambar *Gap Performance Analysis* pemenuhan kebutuhan air Gambar 2.



Gambar 2. *Gap Performance Analysis* Pelayanan Penyediaan Air

Besarnya kesenjangan yang terjadi antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan nelayan terhadap atribut pemenuhan kebutuhan air di PPI Eri bernilai negative, dengan demikian harapan dari nelayan masih belum secara optimal dilaksanakan oleh pihak pelabuhan. Nilai kesenjangan terbesar

terdapat pada atribut system penerimaan keluhan (8) dengan nilai sebesar -2,07. Atribut ketersediaan jumlah produk (1) memiliki nilai kesenjangan paling kecil yaitu sebesar -1,00, artinya masih terdapat sebagian kecil nelayan yang merasakan belum puas tetapi secara keseluruhan atribut tersebut dinilai sangat memuaskan nelayan.

Pelabuhan Perikanan merupakan bagian penting dalam peningkatan pengelolaan perikanan, dengan demikian pelabuhan perikanan adalah sebuah infrastruktur yang selama ini dianggap salah satu peranan penting dalam usaha perikanan. Itu Keberadaan pelabuhan perikanan akan mendorong kegiatan perikanan dapat dikelola dengan baik dan terkendali (Putri et al., 2020). Penangkapan ikan Pelabuhan juga ternyata tidak hanya berfungsi sebagai tempat pendaratan, pendistribusian, dan pengolahan kapal, namun juga menjadi fasilitas yang optimal bagi para nelayan dalam melakukan aktivitasnya.

Pelabuhan perikanan sebagai pusat perekonomian perikanan merupakan komponen penting dalam hasil tangkapan sistem perikanan yang perlu dimanfaatkan, terorganisir dan dikelola dengan baik. Pelelangan ikan adalah kegiatan utama yang paling penting di pelabuhan perikanan yang perlu dikelola secara optimal, karena kegiatan tersebut mempengaruhi pendapatan penjualan ikan, yang pada tahap selanjutnya menentukan besarnya pendapatan nelayan (pemilik nelayan dan buruh nelayan). Pelelangan ikan merupakan satu-satunya mekanisme penangkapan ikan pemasaran yang bertujuan untuk mendapatkan harga yang pantas baik nelayan maupun pedagang. Tetapi sayangnya kegiatan lelang ini semakin tidak diterapkan di banyak penangkapan ikan pelabuhan di Indonesia (Lubis & Bey Pane, 2012).

Pelabuhan Perikanan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan kegiatan pelayanan yang maksimal berafiliasi dengan penangkapan ikan, dan efisiensi produktivitas terjamin dalam keadaan tertentu persediaan ikan yang cukup (Hartati & Islamiati, 2019). Selain itu, sumber air bersih merupakan salah satu kebutuhan yang penting, dengan peranan yang esensial. Komoditas ini digunakan untuk memasak, makan, minum, mencuci, buang air kecil, membersihkan hasil tangkapan ikan, serta penetasan, dan instalasinya merupakan kebutuhan pokok yang harus disediakan di pelabuhan.

KESIMPULAN

Fasilitas-fasilitas yang terdapat di PPI Eri mempunyai fasilitas pokok yang terdiri dermaga, breakwater, kolam pelabuhan, jalan, fasilitas fungsional terdiri dari tempat pelelangan ikan, suplai air bersih, bbm dan es, dan fasilitas penunjang yang terdiri dari balai pertemuan nelayan, pos jaga dan MCK. Hasil analisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pemenuhan kebutuhan melaut secara keseluruhan dikatakan puas, dilihat dari nilai CSI masing-masing

atribut pelayanan yaitu 0,64 (BBM), 0,70 (air), dan 0,71 (Es). Berdasarkan analisis importance and performance analysis (IPA) menunjukkan bahwa : (1) atribut yang dianggap penting dalam pemenuhan kebutuhan melaut dan memuaskan bagi nelayan yaitu ketersediaan jumlah produk (bahan bakar, air, es), harga produk (bahan bakar, air, es), letak lokasi pemesanan (bahan bakar, air, es), kelancaran proses distribusi (bahan bakar, air, es), keterampilan pekerja pelayanan (bahan bakar, es), kemudahan produsen pelayanan (bahan bakar, air), dan kondisi fasilitas penyediaan bahan bakar; (2) atribut yang dianggap penting oleh nelayan, namun pihak PPI Eri belum melaksanakannya dengan optimal (nelayan kurang puas) yaitu kondisi fasilitas penyediaan (Air, es), perbaikan fasilitas yang rusak (air), dan kemudahan prosedur pelayanan (es); (3) atribut yang dianggap kurang penting dan pihak pelabuhan memiliki kinerja biasa-biasa saja yaitu perbaikan fasilitas bahan bakar yang rusak, system penerimaan keluhan (bahan bakar, air, es), dan keterampilan pekerja pelayanan air. Sedangkan hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa atribut yang memiliki kesenjangan terbesar adalah atribut system penerimaan keluhan es dan air, dan kesenjangan terkecil adalah kelancaran proses distribusi, ketersediaan jumlah produk (Air) dan system penerimaan keluhan (bahan bakar). Pengukuran kepuasan nelayan hendaknya dilakukan secara kontinyu dan berkala, mengingat survey ini bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dari PPI Eri dalam memberikan pelayanan penyediaan kebutuhan melaut, terutama kebutuhan akan bahan bakar, es, dan air.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih hanya wajib ditulis jika penelitian didukung (biaya, sarana dan tenaga) oleh instansi atau lembaga terkait, sponsor penelitian, nama yang benar-benar terlibat dalam pelaksanaan penelitian dan ucapan tidak terlalu berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, N., Failler, P., Pan, H., Drakeford, B., & Forse, A. (2023). The Impact of Fisheries on the Economy: A Systematic Review on the Application of General Equilibrium and Input-Output Methods. *Sustainability (Switzerland)*, 15(7), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su15076089>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>

- Fabinyi, M., Belton, B., Dressler, W. H., Knudsen, M., Adhuri, D. S., Abdul Aziz, A., Akber, M. A., Kittitornkool, J., Kongkaew, C., Marschke, M., Pido, M., Stacey, N., Steenbergen, D. J., & Vandergeest, P. (2022). Coastal transitions: Small-scale fisheries, livelihoods, and maritime zone developments in Southeast Asia. *Journal of Rural Studies*, 91, 184–194. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2022.02.006>
- Farikin, M., Boesono, H., & Wijayanto, D. (2015). Analisis Pengembangan Fasilitas Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi Kabupaten Trenggalek Jawa Timur Ditinjau dari Aspek Produksi. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 4(4), 87–96.
- Fatoni, K., Solihin, I., & Muningsgar, R. (2021). Kinerja Operasional Pelabuhan Perikanan Di Perairan Teluk Semangka Kabupaten Tanggamus Lampung. *Marine Fisheries : Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 12(2), 173–183. <https://doi.org/10.29244/jmf.v12i2.36325>
- Hamzyna, D. dan S. D. (2023). Analisis Fungsi Dan Pemanfaatan Pangkalan Pendaratan Ikan Paotere Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Pesisir (JMPi)*, 1(1), 1–10.
- Hartati, V., & Islamiati, F. A. (2019). Analysis of location selection of fish collection center using ahp method in national fish logistic system. *Civil Engineering and Architecture*, 7(3), 41–49. <https://doi.org/10.13189/cea.2019.071307>
- Hutapea, R. Y. ., Solihin, I., & Nurani, T. W. (2018). Peran Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Dalam Mendukung Industri Tuna. *Marine Fisheries : Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 8(2), 187–197.
- Khoo, K. L. (2022). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105–119. <https://doi.org/10.1108/PRR-08-2019-0029>
- Kruijssen, F., Tedesco, I., Ward, A., Pincus, L., Love, D., & Thorne-Lyman, A. L. (2020). Loss and waste in fish value chains: A review of the evidence from low and middle-income countries. *Global Food Security*, 26, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.gfs.2020.100434>
- Lubis, E., & Bey Pane, A. (2012). an Optimum Model of Fish Auction in Indonesian Fishing Ports in Accordance With the Characteristics of Fisherman. *Journal of Coastal Development*, 15(3), 282–296.
- Ma, P., Yao, N., & Yang, X. (2021). Service Quality Evaluation of Terminal Express Delivery Based on an Integrated SERVQUAL-AHP-TOPSIS Approach. *Mathematical Problems in Engineering*, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2021/8883370>
- N'Souvi, K., Sun, C., & Rivero Rivero, Y. M. (2023). Development of marine small-

- scale fisheries in Togo: An examination of the efficiency of fishermen at the new fishing port of Lomé and the necessity of fisheries co-management. *Aquaculture and Fisheries*, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.aaf.2023.07.009>
- Nisen Ardandi, S., Boesono, H., Abdul Rosyid Ilmu Kelautan, J., & Diponegoro Jl Soedarto, U. (2013). Use of Facilities And Functional Basis for Increasing Production In Tanjungsari Fishing Port Pematang Regency. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 2(1), 11–22. <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jfrumt11>
- Nurani, T. W., Lubis, E., Haluan, J., & Saad, S. (2017). Analysis of Fishing Ports To Support the Development of Tuna Fisheries in the South Coast of Java. *Indonesian Fisheries Research Journal*, 16(2), 69. <https://doi.org/10.15578/ifrj.16.2.2010.69-78>
- Penca, J., Said, A., Cavallé, M., Pita, C., & Libralato, S. (2021). Sustainable small-scale fisheries markets in the Mediterranean: weaknesses and opportunities. *Maritime Studies*, 20(2), 141–155. <https://doi.org/10.1007/s40152-021-00222-5>
- Ponto, J. (2015). Understanding and evaluating survey research. *Journal of the Advanced Practitioner in Oncology*, 6(2), 168–171. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/pdf/jadp-06-168.pdf>
- Putri, Eka, A., Boesono, H., & Wijayanto, D. (2020). The strategies of Pekalongan fishing port development, Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 530(1), 0–10. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/530/1/012032>
- Scheffczyk, R. B. (2009). Fishing Port Management, The Forgotten Subject. *Fisheries and Aquaculture*, 1, 1–28.
- Siaila, S., & Rumerung, D. (2022). Analysis of the profitability of small pelagic capture fisheries in Ambon City , Indonesia. *AACL Bioflux*, 15(2), 608–662.
- Suherman. (2022). Performance of Bajomulyo-Pati Coastal Fisheries Port (CFP) on the Regional Economy. *Economic and Social of and Marine Journal*, 009(02), 209–223. <https://doi.org/10.21776/ub.ecsofim.2022.009.02.05>
- Suherman, A. (2012). Formulasi Strategi Pengembangan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengembangan Jembrana. *Marine Fisheries : Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 2(1), 87. <https://doi.org/10.29244/jmf.2.1.87-99>
- Taylor, S. F. W., Roberts, M. J., Milligan, B., & Ncwadi, R. (2019). Measurement and implications of marine food security in the Western Indian Ocean: an impending crisis? *Food Security*, 11(6), 1395–1415.

<https://doi.org/10.1007/s12571-019-00971-6>