

TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN KEBUTUHAN MELAUT DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA NIZAM ZACHMAN JAKARTA

Iin Solihin, Tri Wiji Nurani dan Karunia L. Magdalena

¹⁾ Staf Pengajar Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan FPIK IPB

²⁾ Staf Pengajar Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan FPIK IPB

³⁾ Alumni Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan FPIK IPB

ABSTRAK

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada kapal perikanan di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Nizam Zachman Jakarta adalah penyediaan kebutuhan melaut, yang meliputi aspek ketersediaan dan harga produk, distribusi, dan instansi terkait. Kinerja pelayanan ini akan mendapatkan suatu penilaian kepuasan dari nelayan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut di PPS Nizam Zachman Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Analisis data yang digunakan adalah metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Secara umum, nelayan menyatakan puas terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut. Kepuasan yang dicapai merupakan hasil dari keberhasilan penyediaan dan pendistribusian kebutuhan melaut oleh pelabuhan yang menghasilkan rata-rata kepuasan sebesar 87.11%. Keberhasilan ini didukung oleh keberadaan kebutuhan melaut, kelancaran sistem distribusi, dan kesigapan petugas. Namun, beberapa atribut dari pelayanan penyediaan kebutuhan melaut belum memuaskan nelayan, seperti harga barang dan administrasi pembayaran yang berada pada selang 55-63% dan 70-78% (tidak atau kurang puas), sehingga memerlukan upaya perbaikan atau peningkatan kinerja supaya nelayan lebih merasa terpuaskan dan tetap beroperasi di PPS Nizam Zachman Jakarta.

Kata kunci : pelayanan, penyediaan, kepuasan

PENDAHULUAN

Dalam kerangka pembangunan nasional, peran pelabuhan perikanan sangat strategis. Hal ini disebabkan oleh (i) pelabuhan perikanan merupakan *interface* antara daratan dan lautan yang menyebabkan sumberdaya ikan mempunyai nilai ekonomi yang tinggi, (ii) pelabuhan perikanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari system perikanan tangkap dimana pelabuhan perikanan berfungsi sebagai basis usaha penangkapan (*fishing base*) karena segala kegiatan sebelum penangkapan ikan (penyiapan bahan perbekalan seperti es, air dan bahan bakar) dan kegiatan pasca penangkapan (pengolahan, distribusi dan pemasaran) berlangsung di pelabuhan perikanan tersebut.

Pelabuhan perikanan yang merupakan pusat aktifitas perekonomian perikanan tangkap merupakan tempat dimana para stakeholdernya melakukan aktifitas-aktifitas usaha baik berupa bongkar muat hasil tangkapan, penyediaan bahan perbekalan melaut, perbaikan unit penangkapan, pemasaran dan distribusi dan usaha-usaha pendukung lainnya. Aktifitas-aktifitas tersebut

dilakukan oleh berbagai pihak yang meliputi nelayan, pedagang, pengolah dan lain-lain. Oleh karena itu salah satu keberhasilan operasional suatu pelabuhan perikanan adalah sejauh mana para stakeholder yang beraktifitas di pelabuhan tersebut merasa puas terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan pihak pengelola pelabuhan perikanan. Tingkat kepuasan tersebut dapat tercermin dari pelayanan yang tepat, cepat dan efisien sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Bentuk pelayanan yang penting diberikan pelabuhan adalah penyediaan kebutuhan melaut yang berupa penyediaan Bahan Bakar Minyak (BBM), es dan air bersih. BBM merupakan salah satu komponen penentu keberhasilan operasi penangkapan, terutama untuk armada penangkapan di pelabuhan perikanan. Ketersediaan es di kapal adalah salah satu faktor yang menentukan mutu hasil tangkapan yang akan didaratkan di pelabuhan perikanan. Air digunakan nelayan selama operasi penangkapan untuk memasak dan air minum. Pelabuhan perikanan dengan pelayanan primanya diharapkan dapat memasok atau memenuhi