

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 kesiapan 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 sistem 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

segala kebutuhan tersebut, mengingat bahwa nelayan harus mempersiapkan diri dengan fasilitas yang lengkap dan baik

Para nelayan membentuk suatu harapan akan nilai dan tindakan berdasarkan kualitas pelayanan pelabuhan dalam hal penyediaan bahan perbekalan melaut. Oleh karena itu, pemberian pelayanan yang memuaskan bagi nelayan menjadi urusan penting bagi pengelola pelabuhan perikanan. Kenyataannya, sampai saat ini belum banyak diketahui tingkat kepuasan nelayan dalam memperoleh pelayanan pelabuhan perikanan. Padahal informasi tersebut sangat penting tidak hanya bagi efektifitas pelayanan yang diberikan tetapi lebih jauh lagi dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan pelabuhan perikanan dan untuk pengembangan pelabuhan perikanan di masa yang akan datang.

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Nizam Zachman Jakarta merupakan salah satu pelabuhan tipe A di Indonesia. PPS Nizam Zachman Jakarta mempunyai fasilitas yang lengkap dan berbagai lembaga terkait untuk mempermudah dan meningkatkan kelancaran operasional di pelabuhan. Hal tersebut menjadikan PPS Nizam Zachman Jakarta dapat dijadikan tolak ukur kemajuan dari suatu pelabuhan perikanan. Hal ini yang mendasari pemilihan PPS Nizam Zachman Jakarta sebagai tempat penelitian.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei penilaian nelayan terhadap kepuasan pelayanan penyediaan kebutuhan melaut. Analisis dilakukan dengan menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan kinerjanya, sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaian antara kebutuhan pemberi dan penerima jasa. IPA dibuat atas hasil tabulasi kuisioner yang berisi bobot dari tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y).

Tingkat kepentingan nelayan diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh pelabuhan agar menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Penentuan bobot tingkat kepentingan, responden diminta untuk menilai seberapa penting atribut pelayanan menurut penilaian subyektif mereka dengan cara memberi penilaian dengan rentang 1-5 (ukuran ordinal dalam penskalaan *likert*). Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat kepentingan pelayanan penyediaan kebutuhan melaut

	Jawaban	Nilai
A	Tidak Penting	1
B	Kurang Penting	2
C	Cukup Penting	3
D	Penting	4
E	Sangat Penting	5

Tingkat kinerja diukur dalam kaitannya dengan kinerja aktual dari pelayanan yang diterima nelayan dari pihak pemberi layanan di PPS Nizam Zachman Jakarta. Untuk menentukan bobot tingkat pelaksanaan digunakan ukuran ordinal dengan penskalaan *likert* (rentang 1-5) dalam memberi penilaian terhadap jawaban nelayan. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat kinerja pelayanan penyediaan kebutuhan melaut

	Jawaban	Nilai
A	Tidak Puas	1
B	Kurang Puas	2
C	Cukup Puas	3
D	Puas	4
E	Sangat Puas	5

Untuk mendapatkan gambaran lebih komprehensif tentang IPA, digunakan alat bantu berupa diagram kartesius. Diagram ini merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Adapun tahapan yang dilakukan adalah :

- (1) Menghitung tingkat kesesuaian skor kinerja pemberi pelayanan dan kepentingan nelayan. Tingkat kesesuaian yang digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan. Adapun rumus yang digunakan :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

keterangan :

X_i : Skor penilaian kinerja pemberi pelayanan

Y_i : Skor penilaian kepentingan nelayan

TK_i : Tingkat kesesuaian responden terhadap atribut

- (2) Mengisi sumbu X pada diagram dengan tingkat kinerja dan sumbu Y dengan skor tingkat kepentingan. Setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan nelayan dihitung dengan :

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

keterangan :

X : Skor rata-rata tingkat kinerja
Y : Skor rata-rata tingkat kepentingan
n : Jumlah responden

- (3) Menghitung letak batas dua garis berpotongan dengan rumus :

$$\chi = \frac{\sum X}{i}$$

$$\gamma = \frac{\sum Y}{i}$$

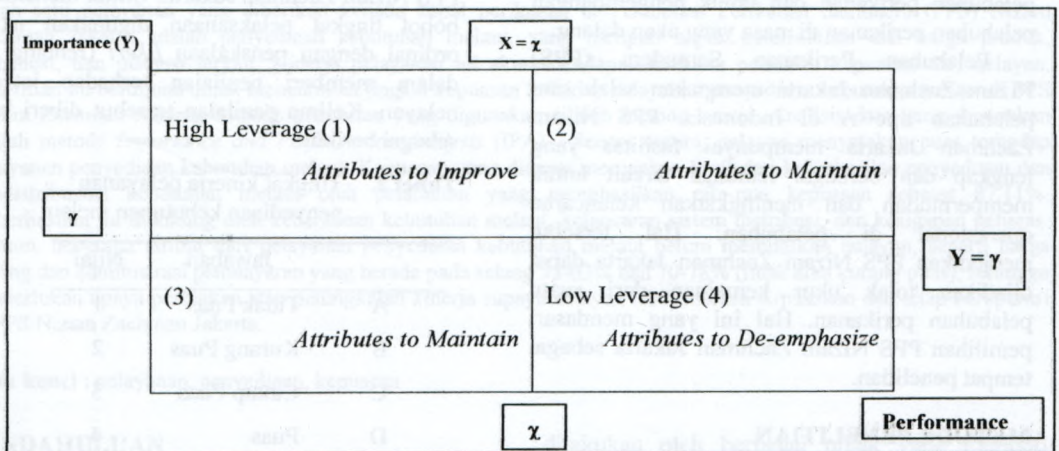
keterangan :

χ : rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja

γ : rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

i : Banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan

sehingga didapat :



Gambar 1. Importance and performance matriks.

- (4) Titik-titik (X,Y) yang didapat menggambarkan letak atribut ke-k pada diagram.

Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kuadran 1 (*attributes to improve*) adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh nelayan, tapi kenyataannya belum seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan masih rendah).

Kuadran 2 (*attributes to maintain*) adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap oleh nelayan penting dan faktor tersebut dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan, sehingga nilai kepuasannya relatif lebih tinggi.

Kuadran 3 (*attributes to maintain*) adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh nelayan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan nelayan sangat kecil.

Kuadran 4 (*attributes de-emphasize*) adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh nelayan dan dirasakan terlalu berlebihan.

Untuk penilaian akhir suatu atribut dibuat selang frekuensi yang menggambarkan kriteria kepuasan berdasarkan pengolahan data tingkat kesesuaian dan selisih nilai kinerja dan pelaksanaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

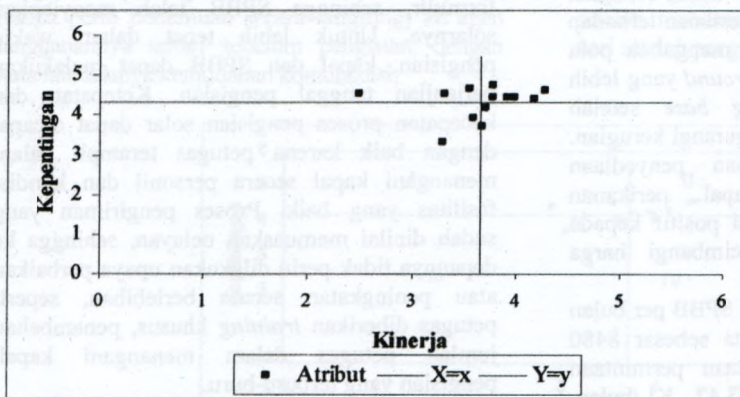
Tabel 7 memperlihatkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan telah memenuhi harapan nelayan. Hanya beberapa atribut pelayanan yang memerlukan peningkatan atau perbaikan kinerja, sehingga sesuai dengan kepentingan dan harapan nelayan. Selanjutnya, penilaian ini dikelompokkan menjadi empat kuadran. Posisi masing-masing atribut dapat dijadikan alat bantu dalam mengevaluasi pelayanan.

Tabel 3. Penilaian kepuasan terhadap atribut-atribut pelayanan penyediaan kebutuhan melaut

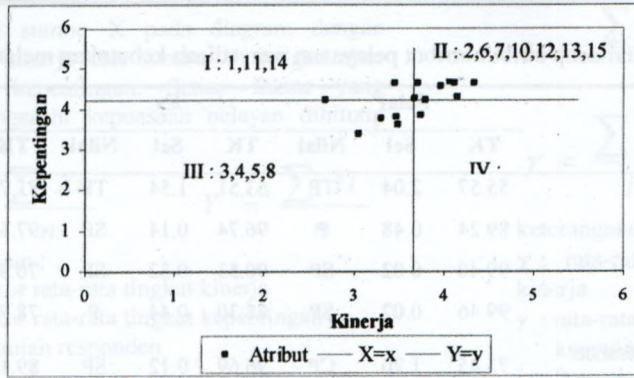
No	Atribut	Solar			Es			Air		
		TK	Sel	Nilai	TK	Sel	Nilai	TK	Sel	Nilai
1	Harga barang	55.57	2.04	TP	63.51	1.54	TP	81.72	0.68	CP
2	Jumlah barang yang tersedia	89.24	0.48	P	96.74	0.14	SP	97.56	0.10	CP
3	Lokasi pemesanan barang	99.40	0.02	SP	90.53	0.32	SP	76.59	0.96	KP
4	Kesopanan petugas	99.46	0.02	SP	88.30	0.44	P	78.74	0.88	CP
5	Kemudahan prosedur pemesanan barang	73.45	1.20	CP	96.69	0.12	SP	89.10	0.46	P
6	Jumlah barang yang dikirim ke kapal	92.64	0.34	SP	93.94	0.28	SP	96.05	0.18	SP
7	Ketepatan waktu pengiriman barang	95.00	0.22	SP	88.79	0.52	P	96.74	0.14	SP
8	Kondisi transportasi untuk pengangkutan barang	-	-	-	91.58	0.32	SP	98.95	0.04	SP
9	Keterampilan petugas	91.84	0.32	SP	97.92	0.08	SP	89.50	0.42	P
10	Kecepatan dan ketepatan proses pengiriman	88.57	0.48	P	90.05	0.42	P	99.00	0.04	SP
11	Administrasi pembayaran	76.39	1.10	CP	74.57	1.18	KP	77.29	1.04	KP
12	Kefleksibelan dalam waktu pembayaran	88.29	0.52	P	87.28	0.58	P	89.47	0.44	P
13	Pengecekan barang yang terkirim	79.41	0.98	CP	80.17	0.92	CP	65.16	1.54	TP
14	Kelancaran sistem distribusi	84.75	0.68	P	86.79	0.56	P	92.49	0.32	SP
15	Keberadaan agen	-	-	-	87.55	0.58	P	95.71	0.20	SP

Keterangan:

TP : Tidak Puas P : Puas
 KP : Kurang Puas SP : Sangat Puas
 CP : Cukup Puas TK : Tingkat Kesesuaian



Gambar 2 Matriks IPA atribut pelayanan penyediaan solar



Gambar 3 Matriks IPA atribut pelayanan penyediaan es

Kebutuhan Solar

Solar merupakan salah satu kebutuhan melaut yang menentukan jalan operasi penangkapan dari suatu kapal perikanan. Solar menjadi energi dalam menggerakkan mesin kapal, secara tidak langsung akan menentukan jarak dan kecepatan yang dapat ditempuh oleh kapal. Oleh karena itu, keberadaan dan distribusi solar di suatu pelabuhan perikanan menjadi sangat penting. Hasil analisis IPA untuk penyediaan solar disajikan pada Gambar 2. Dalam hal ini, nelayan ditanyakan beberapa pertanyaan menyangkut kepuasan terhadap pelayanan kebutuhan solar. Harga solar adalah salah satu pertanyaan yang dinyatakan tidak memuaskan. Hal ini dikarenakan kenaikan harga minyak dunia yang meningkatnya harga solar sebesar $\pm 100\%$ dari harga Rp 2.100 menjadi Rp 4.300. Kondisi ini berdampak langsung pada nelayan yaitu banyak kapal yang tidak beroperasi karena biaya operasi melonjak sampai 2-3 kali biaya sebelumnya. Untuk tetap eksis, sebagian kapal melakukan beberapa penyesuaian terhadap yang berlaku sekarang, seperti mengubah pola penangkapan, mencari *fishing ground* yang lebih jauh atau pulang ke *fishing base* setelah mendapat tangkapan, guna mengurangi kerugian. Adanya peningkatan pelayanan penyediaan kebutuhan solar untuk kapal perikanan diharapkan dapat memberi nilai positif kepada nelayan dalam rangka menyeimbangi harga solar.

Jumlah kuota solar di empat SPBB per bulan di PPS Nizam Zachman Jakarta sebesar 8480 KL/bulan telah memenuhi rata-rata permintaan kapal perikanan sebesar 5373.47 KL/bulan, sehingga tidak terjadi kelangkaan solar di kawasan pelabuhan. Ketersediaan solar di PPS Nizam Zachman Jakarta yang lebih besar dari tingkat permintaan membuat jumlah solar yang dikirim ke kapal dapat sesuai permintaan dan

kebutuhan. Hal ini menjadikan ketersediaan solar dan ketepatan jumlah solar yang dikirim sebagai atribut yang telah sangat memuaskan nelayan.

Walaupun tidak ada keharusan meminta permohonan dan mengisi di suatu SPBB, letak SPBB yang tidak jauh dari dermaga, serta kesigapan petugas, pengurus kapal merasa bahwa prosedur pemesanan tidak efisien, sehingga atribut prosedur pemesanan dinilai cukup memuaskan. Pengurus kapal harus dua kali kerja, yaitu meminta formulir permohonan dan meminta persetujuan. Dua pekerjaan ini dapat diefisienkan dengan pembuatan satu format formulir permohonan yang dapat diambil di kantor prlabuhan, sehingga pengurus kapal dapat memohon formulir dan persetujuan pada tempat dan waktu yang bersamaan.

Dalam proses pengisian solar, ketepatan waktu pengambilan solar telah sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan nelayan. SPBB sudah memperkirakan kapan kapal akan melakukan pengisian setelah pengambilan formulir, sehingga SPBB telah menyiapkan solarnya. Untuk lebih tepat dalam waktu pengisian, kapal dan SPBB dapat melakukan perjanjian tanggal pengisian. Ketepatan dan kecepatan proses pengisian solar dapat dicapai dengan baik karena petugas terampil dalam menangani kapal secara personal dan kondisi fasilitas yang baik. Proses pengiriman yang sudah dinilai memuaskan nelayan, sehingga ke depannya tidak perlu dilakukan upaya perbaikan atau peningkatan secara berlebihan, seperti petugas diberikan *training* khusus, penambahan jumlah petugas dalam menangani kapal, pengisian yang terburu-buru.

Pembayaran dilakukan dengan giro, setelah pengisian. SPBB dapat memahami keterlambatan dalam pencairan giro tanpa pemberian denda, nelayan dianggap telah memuaskan. Pada pengecekan solar yang dikirim, pengurus kapal

dapat melihat meteran solar yang keakuratannya dijaga oleh pihak SPBB. Hal ini yang menjadikan kefleksibelan waktu pembayaran dan pengecekan solar sebagai atribut yang kinerjanya telah sesuai dengan harapan nelayan.

Secara umum, sistem distribusi solar berjalan lancar sesuai harapan dari kapal perikanan. Hal ini didukung dengan ketersediaan jumlah solar yang mencukupi, kondisi fasilitas yang baik, petugas di setiap peranan yang menjalankan tugas dengan baik, dan kerjasama yang baik dari semua pihak.

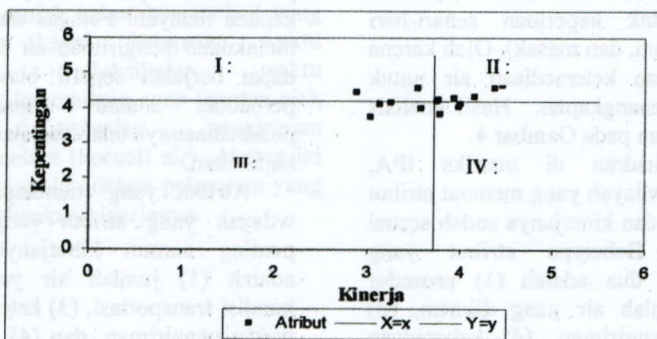
Kebutuhan Es

Es merupakan salah satu kebutuhan melaut yang menentukan mutu hasil tangkapan setelah ditangkap sampai dipasarkan. Es menjadi media yang paling mudah dan murah dalam penanganan hasil tangkapan. Oleh karena itu, keberadaan dan distribusi es di suatu pelabuhan perikanan menjadi sangat penting. Hasil analisis IPA untuk penyediaan es disajikan pada Gambar 3.

Dalam hal ini, nelayan ditanyakan beberapa pertanyaan menyangkut kepuasan terhadap pelayanan kebutuhan es. Nelayan menyatakan kesangatpuasannya terhadap atribut (1) jumlah ketersediaan es, (2) lokasi pemesanan, (3) prosedur pemesanan, (4) jumlah es yang dikirim ke kapal, (5) kondisi transportasi, dan (6) keterampilan petugas. Jumlah ketersediaan es dijamin keberadaannya dengan adanya dua pabrik es di dalam kawasan pelabuhan yang berada dalam kondisi baik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan es di PPS Nizam Zachman Jakarta. Lokasi pemesanan dianggap tidak menyulitkan karena pengurus kapal dapat memesan es via telephone (tanpa perlu pertemuan secara langsung) ke agen langganannya sehari sebelum pengisian, dengan kata lain adanya kemudahan komunikasi.

Prosedur pemesanan dinilai pendek dan tidak menyulitkan, karena dengan adanya agen langganan pengurus kapal tidak perlu menangani prosedur ini. Jumlah es yang dikirim ke kapal sesuai dengan permintaan, hal ini didukung oleh ketersediaan es. Transportasi yang digunakan untuk pengangkutan es adalah truk kap terbuka yang bagian atasnya ditutupi oleh terpal. Penggunaan truk ini dianggap cukup karena letak pabrik es dengan dermaga tidak terlalu jauh, sehingga tidak perlu penanganan khusus untuk es. Petugas pengiriman dinilai cekatan dan terampil dalam memindahkan es dari truk ke kapal, untuk kelanjutannya ke depan tidak diperlukan *training* khusus bagi petugas. Atribut-atribut ini dianggap sudah memenuhi harapan nelayan, sehingga untuk ke depannya kinerja atribut ini perlu dipertahankan. Nelayan menyatakan puas terhadap atribut (1) kesopanan petugas, (2) ketepatan waktu pengiriman, (3) ketepatan dan kecepatan proses pengiriman, (4) kefleksibelan waktu pembayaran, dan (5) keberadaan agen. Agen yang menangani pemesanan dapat bersikap sopan dan perhatian kepada nelayan. Waktu pengiriman es ke kapal telah tepat seperti waktu yang diminta, hal ini didukung oleh ketersediaan es yang siap bongkar dan keberadaan petugas yang 24 jam *non-stop*. Ketepatan dan kecepatan proses pengiriman dijamin oleh jumlah tenaga dari pegawai agen maupun ABK yang terampil, sehingga es akan cepat sampai di palkah.

Penggunaan prinsip bidang miring dengan dibantu papan memudahkan proses pengangkutan es dan menghemat tenaga pekerja. Kefleksibelan waktu pembayaran dapat terlihat dengan adanya perjanjian pembayaran antara pengurus kapal dengan agen, dimana pembayaran dapat dilakukan setelah mendapat hasil tangkapan atau beberapa hari setelah pengisian



Gambar 4 Matriks IPA atribut pelayanan penyediaan air

Hal ini memberi kelonggaran waktu pembayaran kepada pemilik kapal. Keberadaan agen memberi kemudahan kepada pengurus kapal, karena mereka tidak harus memesan sendiri ke pabrik es dan mengangkut ke kapal. Pengurus kapal menerima beres pengisian es ke kapal, hal ini membuat keberadaan agen sangat dibutuhkan.

Nelayan menyatakan cukup puas terhadap pengecekan es yang dikirim karena sudah dilakukan perhitungan sebelum es masuk ke palkah baik oleh pihak kapal maupun agen. Nelayan menyatakan kurang puas terhadap administrasi pembayaran, karena mereka belum menerima bukti sah setelah pembayaran. Administrasi pembayaran menjadi bentuk pertanggungjawaban kepada pemilik kapal, sehingga administrasi pembayaran perlu dilakukan.

Harga es adalah salah satu pertanyaan yang disimpulkan tidak memuaskan nelayan karena harga es terlalu mahal. Kapal-kapal yang berukuran ≤ 30 GT relatif akan memilih mengisi di PPI Muara Angke karena adanya harga es lebih murah dan letak pabrik es yang dekat dengan dermaga sehingga tidak membutuhkan biaya transportasi. Kapal-kapal > 30 GT merasa kurang puas, namun mereka tetap melakukan pembelian karena tidak adanya alternatif pembelian lainnya. Pihak pelabuhan, PERUM, perlu menyiasati hal ini untuk menarik kembali kapal-kapal agar mengisi es di PPS-NZJ. Bentuk strategi telah dilakukan dengan mengurangi harga es 60 kg menjadi Rp 7.150/ balok (sudah termasuk PPN).

Secara umum sistem distribusi berjalan dengan baik dan memenuhi harapan nelayan. Hal ini didukung dengan ketersediaan jumlah es yang mencukupi, kondisi fasilitas yang baik, petugas di setiap peranan yang menjalankan tugas dengan baik, dan kerjasama yang baik dari semua pihak.

Kebutuhan Air

Air adalah salah satu kebutuhan mendasar. Air digunakan untuk keperluan sehari-hari (seperti: mandi, minum, dan masak). Oleh karena itu, perlunya jaminan ketersediaan air untuk keperluan operasi penangkapan. Hasil analisis IPA untuk air disajikan pada Gambar 4.

Berdasarkan kuadran di matriks IPA, kuadran dua adalah wilayah yang memuat atribut yang dinilai penting dan kinerjanya sudah sesuai harapan nelayan. Beberapa atribut yang menempati kuadran dua adalah (1) prosedur pemesanan, (2) jumlah air yang dikirim, (3) ketepatan waktu pengiriman, (4) keberadaan agen, dan (5) keberadaan agen. Prosedur pemesanan dinilai pendek dan tidak menyulitkan pemesanan, hal ini dikarenakan adanya truk

tangki keliling yang siap melakukan pengisian, sehingga pengurus kapal lebih mudah dalam memesan. Jumlah air yang dikirim sesuai tangki air yang ada di kapal (sesuai kebutuhan), biasanya tangki dalam keadaan kosong sebelum dilakukan pengisian, sehingga jumlah air yang dikirim diukur menurut ukuran penuhnya tangki air. Waktu pengiriman ke kapal telah sesuai waktu yang diminta, hal ini dikarenakan adanya truk tangki yang setiap saat berkeliling dermaga, sehingga pengurus kapal dapat langsung menghubungi setiap kapal membutuhkan air. Keberadaan agen sebagai produsen air di pelabuhan dan distributor memberi kemudahan nelayan untuk mendapatkan air, karena nelayan tidak harus mencari penyuplai air dan mengangkut air ke kapal. Pengurus kapal menerima beres pengisian air ke kapal, sehingga keberadaan agen sangat dibutuhkan. Kelancaran sistem distribusi, distribusi berjalan dengan baik dan memenuhi harapan nelayan. Hal ini didukung dengan ketersediaan jumlah air yang mencukupi, kondisi fasilitas yang baik, petugas di setiap peranan yang menjalankan tugas dengan baik, dan kerjasama yang baik dari semua pihak.

Atribut yang menempati kuadran tiga, wilayah yang memuat atribut yang dianggap kurang penting dan kinerjanya biasa-biasa saja, adalah (1) harga air, (2) lokasi pemesanan, (3) kesopanan petugas, dan (4) keterampilan petugas. Harga air adalah Rp 22.000/KL, pemilik kapal merasa pantas dan tidak ada komplain terhadap harga tersebut. Lokasi pemesanan dinilai tidak menyulitkan karena pengurus kapal dapat memesan es via telephone ke agen atau menghubungi truk tangki yang berkeliling dermaga. Dengan kemudahan komunikasi ini, pemesanan dapat berjalan seperti biasa, tanpa harus ada pertemuan langsung dengan agen di setiap pengisian. Agen yang menangani pemesanan dapat bersikap sopan dan perhatian kepada nelayan. Petugas dinilai terampil dalam melakukan pengiriman air ke kapal. Atribut ini dapat berjalan seperti biasa tanpa harus ada perbaikan atau peningkatan karena pelaksanaannya telah berjalan sesuai kepentingan kapal ikan.

Atribut yang menempati kuadran empat, wilayah yang atribut yang dianggap kurang penting namun kinerjanya terlalu berlebih, adalah (1) jumlah air yang disediakan, (2) kondisi transportasi, (3) ketepatan dan kecepatan waktu pengiriman, dan (4) kefleksibelan waktu pembayaran. Untuk memenuhi kebutuhan air bagi kapal perikanan, PERUM memakai sistem distribusi intensif yang memakai banyak agen

untuk menyuplai air dari luar pelabuhan untuk memenuhi kebutuhan kapal ikan. Ke depannya, tidak perlu penambahan jumlah agen air untuk menjamin ketersediaan air. Kondisi transportasi untuk pengangkutan air dalam keadaan bersih karena pegawai truk tangki secara berkala membersihkan bagian dalam tangki dan selang, sehingga pihak pelabuhan tidak perlu memberi pengawasan ketat kepada kondisi truk. Untuk menjamin adanya ketepatan dan kecepatan proses pengiriman, petugas melakukan pengisian secara cepat dalam menangani pengiriman. Pengurus kapal akan membayar *cash* setiap pengisian air, sehingga agen tidak perlu memberi tenggat atau keflexibelan waktu pembayaran yang lama. Atribut-atribut ini terlalu mendapat perhatian yang berlebih, sebaiknya pihak terkait dapat mengalihkan perhatian kepada atribut lainnya.

Atribut yang menempati kuadran satu, wilayah yang memuat atribut yang dinilai penting namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan nelayan, adalah administrasi pembayaran dan pengecekan air yang dikirim, sehingga perlu perbaikan atau peningkatan pelayanan. Walaupun melakukan pembayaran *cash*, administrasi pembayaran tetap harus ada sebagai bentuk pertanggungjawaban ke pemilik kapal. Pengecekan terhadap kualitas air belum dilakukan dan meteran air belum ada. Perlunya perhatian dari pihak agen sebagai produsen untuk memperhatikan kualitas air. Pengadaan meteran air membuat ukuran pengiriman volume air menjadi lebih akurat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- (1) Atribut yang dinilai telah memuaskan dan sesuai harapan nelayan adalah jumlah kebutuhan melaut yang disediakan pelabuhan, jumlah kebutuhan melaut yang dikirim ke kapal, ketepatan waktu pengiriman, keflexibelan waktu pembayaran, keberadaan agen (es dan air), pengecekan terhadap pengiriman kebutuhan melaut (kecuali air). Atribut ini menjadi keunggulan dalam pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya.

- (2) Atribut yang dinilai kurang penting dan pelaksanaannya biasa saja adalah lokasi pemesanan kebutuhan melaut, kesopanan petugas, kondisi transportasi (es dan air), keterampilan petugas, dan harga air, ketepatan proses pengiriman.
- (3) Atribut yang dinilai kurang memuaskan adalah harga kebutuhan melaut (es dan solar), administrasi pembayaran, prosedur pemesanan solar, dan pengecekan terhadap pengiriman air.

Saran

- (1) Perlunya perbaikan atau peningkatan pelayanan, seperti perbaikan alur pemesanan solar, penyesuaian harga es, dan pengecekan mutu air;
- (2) Perlunya pengukuran kepuasan nelayan secara berkala yang berguna sebagai evaluasi kepada pihak pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, LR. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suprpto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.