

## PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN PELAKU USAHA TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA NIZAM ZACHMAN JAKARTA (PPSNZJ)

Oleh:

Abdul Rouf Sam<sup>1\*</sup>, Sugeng Hari Wisudo<sup>2</sup>, Bambang Murdiyanto<sup>2</sup>, dan Budhi H. Iskandar<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pengelola Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta (PPSNZJ) dan instansi terkait berusaha memenuhi kepentingan para pelaku usaha di PPSNZJ dengan melakukan penyediaan fasilitas dan pelayanan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja dari PPSNZJ berdasarkan kepuasan para pelaku usaha di PPSNZJ dan mengukur tingkat kepentingan atribut-atribut kinerja PPSNZJ terhadap persepsi kepentingan menurut pelaku usaha. Tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan jasa PPSNZJ diukur dengan harapan dan kepuasan stakeholder terhadap 5 kelompok pertanyaan yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berdasarkan tingkat kepuasan pelaku usaha di PPSNZJ menunjukkan bahwa pelaku usaha sangat puas terhadap kinerja PPSNZJ dengan nilai diatas 80% pada kelima kelompok pertanyaan tersebut, dengan demikian kinerja dari PPSNZJ sudah baik untuk memfasilitasi dan melayani kebutuhan para pelaku usaha. Prioritas yang perlu diutamakan oleh PPSNZJ adalah atribut yang memiliki nilai kepentingan tinggi dan kinerja yang rendah. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* ditemukan 15 atribut yang perlu diprioritaskan oleh PPSNZJ.

**Kata kunci:** fasilitas, kepuasan, pelayanan, persepsi, PPSNZJ

### PENDAHULUAN

Pelaku usaha di Pelabuhan Perikanan Nusantara Nizam Zahman Jakarta (PPSNZJ) adalah nelayan, penjual ikan, pengolah ikan, dan semua orang yang memiliki kepentingan ekonomi di PPSNZJ. Para pelaku usaha menggunakan fasilitas dan mendapatkan pelayanan dari PPSNZJ dalam kegiatan yang mereka lakukan di PPSNZJ, sedangkan pengelola PPSNZJ wajib memberikan pelayanan dan aksesibilitas terhadap fasilitas yang dapat mendukung kegiatan para pelaku usaha di PPSNZJ. Murdiyanto (2004) menyebutkan bahwa pelabuhan perikanan merupakan pusat kegiatan perikanan yang juga memiliki fungsi industri. Adapun prasarana pelabuhan perikanan yang dibangun harus dapat mendukung pengembangan industri yang berwawasan agribisnis, yang mempunyai fungsi sebagai: 1) pusat pengembangan

---

<sup>1</sup> Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta

<sup>2</sup> Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, FPIK-IPB

\* Korespondensi: roufsam@ymail.com

masyarakat nelayan; 2) tempat berlabuh kapal perikanan; 3) tempat pendaratan ikan hasil tangkapan; 4) tempat untuk memperlancar kegiatan kapal-kapal perikanan; 5) pusat penanganan dan pengolahan hasil perikanan; 6) pusat pemasaran dan distribusi hasil tangkapan; 7) pusat pelaksanaan pembinaan mutu hasil perikanan; 8) pusat pelaksanaan penyuluhan dan pengumpulan data perikanan; dan 9) pusat pengawasan penangkapan dan pengendalian pemanfaatan sumberdaya ikan.

Pengelola PPSNZJ dan instansi terkait berusaha memenuhi kepentingan para pelaku usaha di PPSNZJ dengan melakukan penyediaan fasilitas dan pelayanan jasa, sehingga tingkat kepuasan para pelaku usaha merupakan indikator bagi kinerja pengelola PPSNZJ. Haksever *et al.* (2000) menyebutkan bahwa pengelolaan kebutuhan pelanggan memerlukan identifikasi kebutuhan pelanggan sekaligus pengukurannya, karena sesuatu yang tidak terukur tidak dapat dikelola.

Dalam rangka pengelolaan PPSNZJ yang optimal perlu dilakukan penelitian tentang persepsi dan tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap fasilitas dan pelayanan di PPSNZJ. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja PPSNZJ berdasarkan kepuasan para pelaku usaha di PPSNZJ dan mengukur tingkat kepentingan atribut-atribut kinerja PPSNZJ terhadap persepsi kepentingan menurut pelaku usaha.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2010 sampai Oktober 2011 di PPSNZJ. Jenis data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku usaha di PPSNZJ sebanyak 30 pelaku usaha yang terdiri dari bidang penangkapan, pengolahan dan pemasaran yang dipilih secara acak. Analisis yang digunakan adalah analisis tingkat kepuasan dan *Importance performance analysis* (IPA).

### Analisis Tingkat Kepuasan

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pelaku usaha di PPSNZJ. Jawaban responden terhadap 5 kelompok pertanyaan yang meliputi:

- 1) *Tangibility*, yaitu tanggapan responden terhadap tampilan fisik PPSNZJ atau kesan responden mengunjungi PPSNZJ;
- 2) *Reliability*, yaitu tanggapan responden terhadap pelayanan dari PPSNZJ;
- 3) *Responsiveness*, yaitu tanggapan responden terhadap ketanggapan PPSNZJ dalam membantu memberi pelayanan kepada pelaku usaha;
- 4) *Assurance*, yaitu tanggapan responden terhadap jaminan mengenai kemampuan, kesopanan, keahlian, dan sifat dapat dipercaya dari staf PPSNZJ; dan
- 5) *Empathy*, yaitu tanggapan responden terhadap kemudahan dalam meminta pelayanan dari PPSNZJ dan melakukan hubungan komunikasi bagi kebutuhan pelaku usaha.

Penilaian menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat/opini dan persepsi para pelaku usaha. Dalam penelitian ini digunakan lima skala penilaian yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Skala likert penilaian para pelaku usaha

Skala Likert	Harapan	Kepuasan	Kepentingan
1	Tidak diharapkan	Tidak puas	Tidak penting
2	Kurang diharapkan	Kurang puas	Kurang penting
3	Diharapkan	Cukup puas	Cukup penting
4	Sangat diharapkan	Puas	Penting
5	Paling diharapkan	Sangat puas	Sangat penting

Selanjutnya dilakukan pengukuran tingkat kepuasan *stakeholder* dengan membandingkan antara tingkat persepsi dengan tingkat harapan yang diinginkan. Skor persepsi dikurangi skor harapan akan diperoleh tingkat kualitas layanan. Seandainya hasil pengurangan itu menghasilkan skor kesenjangan positif, maka tingkat layanan telah melebihi pengharapan responden atau layanan sangat memuaskan. Sebaliknya apabila skor kesenjangan tersebut negatif, maka hal ini menunjukkan tingkat layanan yang diberikan berada dibawah tingkat pengharapan pelanggan. Adapun apabila skor menunjukkan sama atau hasil pengurangan adalah nol, maka tingkat layanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan membagi skor persepsi dengan skor harapan.

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelaku usaha dengan kriteria sebagai berikut:

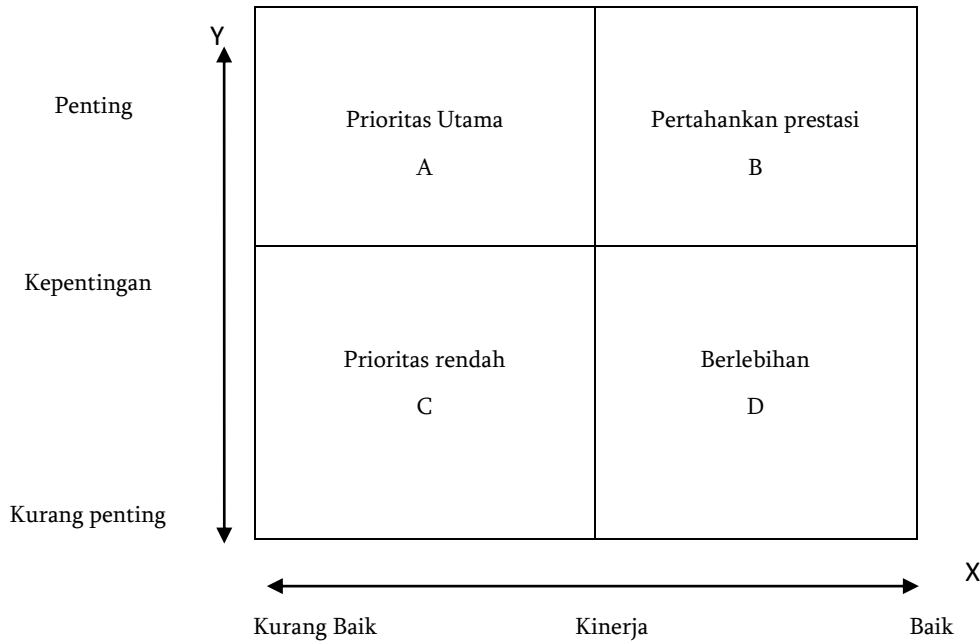
Tabel 2. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Index (%)	Kriteria CSI
81-100	Sangat puas
66 – 80,99	Puas
51 – 65,99	Cukup puas
35 – 50,99	Kurang puas
0 – 34,99	Tidak puas

Sumber: *Panduan Survei Kepuasan Konsumen PT. Sucofinso dalam Muchsen (2007)*

### ***Important Performance Analysis (IPA)***

*Importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan *stakeholder* di PPSNZJ terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ. IPA adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan dan produk (Wijaya, 2011). Selanjutnya atribut-atribut tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram Kartesius yang menunjukkan bahwa kuadran A adalah prioritas utama, kuadran B adalah pertahanan prestasi, kuadran C adalah prioritas rendah, dan kuadran D adalah berlebihan (Supranto, 2001).



Gambar 1 Diagram Kartesius (Supranto, 2001).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan jasa PPSNZJ diukur dengan harapan dan kepuasan stakeholder terhadap 5 kelompok pertanyaan yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Masing-masing kelompok memiliki skor harapan dan kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ. Skor harapan dari stakeholder merupakan nilai yang diharapkan terhadap fasilitas dan pelayanan di PPSNZJ, sedangkan skor kepuasan merupakan kondisi eksisting yang diterima stakeholder dari fasilitas dan pelayanan di PPSNZJ. Selisih dari skor kepuasan dan harapan menunjukkan seberapa besar nilai kepuasan stakeholder terhadap harapan yang diinginkannya dari fasilitas dan pelayanan di PPSNZJ.

- 1) Dimensi *tangibility*, terdiri dari pertanyaan tentang wujud kenyataan secara fisik terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ.

Berdasarkan Tabel 3, stakeholder merasakan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mereka pada fasilitas dan pelayanan kemudahan menjangkau lokasi PPSNZJ, kemudahan akses di dalam PPSNZJ, keamanan lingkungan PPSNZJ, kebersihan lingkungan PPSNZJ, kondisi BBM pada fasilitas pra produksi, kondisi areal usaha, listrik dan air bersih pada fasilitas produksi, serta kondisi air bersih pada fasilitas pasar/penjualan ikan. Ketidakpuasan stakeholder ditunjukkan dari selisih kepuasan dan harapan yang bernilai negatif. Kepuasan stakeholder dirasakan telah memenuhi harapan mereka adalah pada fasilitas dan pelayanan ketersediaan tempat parkir, kondisi penjualan bahan baku pada fasilitas pra produksi, kondisi tempat penanganan ikan pada fasilitas produksi/pengolahan, kondisi listrik dan luas area pada fasilitas pasar/penjualan ikan, penataan

tata letak fasilitas di PPSNZJ, ketersediaan fasilitas ekspor ikan, dan ketersediaan fasilitas *health certificate* untuk komoditi ikan.

Tabel 3. Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada kelompok *tangibility*

No	Deskripsi	Skor		
		Harapan	Kepuasan	Selisih
1	Kemudahan menjangkau lokasi PPSNZJ	2,60	2,10	-0,50
2	Kemudahan akses di dalam PPSNZJ	2,53	2,13	-0,40
3	Ketersediaan tempat parkir	2,27	2,57	0,30
4	Keamanan lingkungan PPSNZJ	2,97	2,93	-0,03
5	Kebersihan lingkungan PPSNZJ	4,10	2,77	-1,33
6	Kondisi fasilitas pra produksi			
	6.1 Penjualan bahan baku	3,20	3,30	0,10
	6.2 BBM	3,47	3,37	-0,10
7	Kondisi fasilitas produksi/pengolahan			
	7.1 Tempat penanganan ikan	2,00	2,27	0,27
	7.2 Areal usaha/industri	2,97	2,17	-0,80
	7.3 Listrik	3,43	2,27	-1,17
	7.4 Air bersih	2,20	2,00	-0,20
8	Kondisi fasilitas pasar/penjualan ikan			
	8.1 Listrik	2,33	3,03	0,70
	8.2 Air bersih	2,77	2,07	-0,70
	8.3 Luas	2,27	2,47	0,20
9	Penataan tata letak fasilitas di PPSNZJ	2,23	3,00	0,77
10	Ketersediaan fasilitas ekspor ikan	1,90	1,93	0,03
11	Ketersediaan fasilitas <i>health certificate</i> untuk komoditi ikan	1,97	2,03	0,07
	<b>Rata-rata</b>	<b>2,66</b>	<b>2,49</b>	<b>-0,16</b>

Skor rata-rata harapan para stakeholder terhadap kualitas jasa dari dimensi *tangibility* sebesar 2,66, sementara rata-rata skor kepuasan hanya sebesar 2,49. Selisih dari kepuasan dan harapan sebesar -0,16 yang menunjukkan bahwa kepuasan stakeholder belum mencapai harapan mereka terhadap kualitas jasa dalam dimensi *tangibility*.

Tingkat kepuasan kelompok *tangibility* adalah :

$$\frac{2,49}{2,66} \times 100\% = 93,80\%$$

Kualitas jasa dari dimensi *tangibility*, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 93,80%. Walaupun belum memenuhi harapan stakeholder, tingkat kepuasan mencapai nilai 93,80% dirasakan sudah sangat baik untuk memenuhi harapan stakeholder terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ dari dimensi *tangibility*.

- 2) Dimensi *reliability*, terdiri dari pertanyaan tentang kemampuan PPSNZJ memberikan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Tabel 4 menunjukkan bahwa *stakeholder* merasakan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan, yaitu kapasitas penjualan bahan baku pada fasilitas pra produksi, kapasitas areal usaha industri, listrik dan air bersih pada fasilitas produksi/pengolahan, kapasitas listrik dan luasan pada fasilitas pasar/penjualan ikan, kelengkapan fasilitas ekspor, kecepatan pelayanan dalam proses dokumen kapal, jam pelayanan yang disediakan pengelola dan pengelola memberikan informasi jasa pelayanan dan fasilitas dengan baik. Ketidakpuasan *stakeholder* ditunjukkan dari selisih kepuasan dan harapan yang bernilai negatif. Kepuasan *stakeholder* dirasakan telah memenuhi harapan mereka adalah pada kapasitas BBM pada fasilitas pra produksi, kapasitas tempat penanganan ikan pada fasilitas produksi/pengolahan, kapasitas air bersih pada fasilitas pasar/penjualan ikan, kecepatan pelayanan pengelola dalam proses ekspor (SHTI), dan kecepatan pelayanan fasilitas *health certificate* untuk kegiatan ekspor.

Tabel 4. Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada kelompok *reliability*

No	Deskripsi	Skor		
		Harapan	Kepuasan	Selisih
1	Kapasitas fasilitas pra produksi			
	1.1 Penjualan bahan baku	3,07	2,53	-0,53
	1.2 BBM	3,13	3,23	0,10
2	Kapasitas fasilitas produksi/pengolahan			
	2.1 Tempat penanganan ikan	2,27	2,27	0,00
	2.2 Areal usaha/industri	2,53	2,13	-0,40
	2.3 Listrik	3,43	2,43	-1,00
	2.4 Air bersih	2,57	2,27	-0,30
3	Kapasitas fasilitas pasar/penjualan ikan			
	3.1 Listrik	2,27	2,20	-0,07
	3.2 Air bersih	2,03	2,07	0,03
	3.3 Luas	2,67	2,23	-0,43
4	Kelengkapan fasilitas ekspor	2,57	1,70	-0,87
5	Kecepatan pelayanan pengelola dalam proses dokumen kapal	3,23	2,73	-0,50
6	Kecepatan pelayanan pengelola dalam proses ekspor (Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan/SHTI)	3,13	3,13	0,00
7	Jam pelayanan yang disediakan pengelola	2,70	2,20	-0,50
8	Pengelola memberikan informasi jasa pelayanan dan fasilitas dengan baik	2,40	2,30	-0,10
9	Kecepatan pelayanan fasilitas <i>health certificate</i> untuk kegiatan ekspor ikan	2,87	2,90	0,03
	<b>Rata-rata</b>	<b>2,72</b>	<b>2,42</b>	<b>-0,30</b>

Skor rata-rata harapan para *stakeholder* terhadap kualitas jasa dari dimensi *reliability* sebesar 2,72, sementara rata-rata skor kepuasan hanya sebesar 2,42. Selisih dari kepuasan dan

harapan sebesar -0,30 yang menunjukkan bahwa kepuasan *stakeholder* belum mencapai harapan mereka terhadap kualitas jasa dalam dimensi *reliability*.

Tingkat kepuasan kelompok *reliability* adalah:

$$\frac{2,42}{2,72} \times 100\% = 88,91\%$$

Kualitas jasa dari dimensi *reliability*, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 93,80%. Walaupun belum memenuhi harapan *stakeholder*, tingkat kepuasan mencapai nilai 88,91% dirasakan sudah sangat puas menurut *stakeholder* terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ dari dimensi *reliability*.

- 3) Dimensi *responsiveness*, terdiri dari pertanyaan tentang keinginan para staf pengelola PPSNZJ membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pengguna.

Berdasarkan Tabel 5, *stakeholder* merasakan bahwa fasilitas dan pelayanan pada keseluruhan dimensi *responsiveness* belum memenuhi harapan mereka yang terdiri dari kesediaan pengelola dalam memberikan pelayanan, respon pengelola dalam memberikan pelayanan dan kepedulian pengelola dalam operasional PPSNZJ. Ketidakpuasan *stakeholder* ditunjukkan dari selisih kepuasan dan harapan yang bernilai negatif.

Tabel 5. Analisis tingkat kepuasan pada kelompok *responsiveness*

No	Pertanyaan	Skor		
		Harapan	Kepuasan	Selisih
1	Kesediaan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,43	2,77	-0,67
2	Respon pengelola dalam memberikan pelayanan	2,87	2,57	-0,30
3	Kepedulian pengelola dalam operasional PPSNZJ	2,63	2,17	-0,47
<b>Skor rata-rata</b>		<b>2,98</b>	<b>2,50</b>	<b>-0,48</b>

Skor rata-rata harapan para *stakeholder* terhadap kualitas jasa dari dimensi *reliability* sebesar 2,98, sementara rata-rata skor kepuasan hanya sebesar 2,50. Selisih dari kepuasan dan harapan sebesar -0,48 yang menunjukkan bahwa kepuasan *stakeholder* belum mencapai harapan mereka terhadap kualitas jasa dalam dimensi *responsiveness*.

Tingkat kepuasan kelompok *responsiveness*:

$$\frac{2,50}{2,98} \times 100\% = 83,95\%$$

Tingkat kepuasan pada kualitas jasa dari dimensi *responsiveness* secara keseluruhan mencapai 83,95%. Walaupun belum memenuhi harapan *stakeholder*, tingkat kepuasan mencapai nilai 83,95% dirasakan sudah sangat baik untuk memenuhi harapan *stakeholder* terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ dari dimensi *responsiveness*.

- 4) Dimensi *assurance*, terdiri dari pertanyaan tentang kompetensi yang memberikan rasa aman dari bahaya, risiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf PPSNZJ

Berdasarkan Tabel 6, *stakeholder* merasakan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mereka adalah pada penampilan fisik, kesopanan dan kebersihan staf yang memberikan pelayanan dan pengetahuan dan ketrampilan staf yang memberikan pelayanan. Ketidakpuasan *stakeholder* ditunjukkan dari selisih kepuasan dan harapan yang bernilai negatif. Kepuasan *stakeholder* dirasakan telah memenuhi harapan mereka adalah pada keramahan staf dalam memberikan pelayanan dan jaminan ketepatan waktu selesai proses dokumen ekspor.

Tabel 6. Analisis tingkat kepuasan kelompok *assurance*

No	Pertanyaan	Skor		
		Harapan	Kepuasan	Selisih
1	Keramahan staf dalam memberikan pelayanan	2,87	3,63	0,77
2	Penampilan fisik, kesopanan dan kebersihan staf yang memberikan pelayanan	3,17	3,13	-0,03
3	Pengetahuan dan ketrampilan staf yang memberikan pelayanan	2,73	2,57	-0,17
4	Jaminan ketepatan waktu selesai proses dokumen dan ekspor	2,80	3,03	0,23
<b>Skor rata-rata</b>		<b>2,89</b>	<b>3,09</b>	<b>0,20</b>

Skor rata-rata harapan para *stakeholder* terhadap kualitas jasa dari dimensi *assurance* sebesar 2,89, sementara rata-rata skor kepuasan sebesar 3,09. Selisih dari kepuasan dan harapan sebesar 0,20 menunjukkan bahwa kepuasan stakeholder telah memenuhi harapan mereka terhadap kualitas jasa dalam dimensi *assurance*.

Tingkat kepuasan kelompok *assurance* :

$$\frac{3,09}{2,89} \times 100\% = 106,92\%$$

Kualitas jasa dari dimensi *assurance*, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 106,92%. Tingkat kepuasan stakeholder telah melampaui harapan mereka terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ dari dimensi *assurance*.

- 5) Dimensi *Empathy*, terdiri dari pertanyaan tentang sifat dan kemampuan pengelola PPSNZJ untuk memberikan perhatian penuh kepada stakeholder, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan stakeholder secara individual

Berdasarkan Tabel 7, stakeholder merasakan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mereka adalah pada adanya prosedur pelayanan yang cepat, sederhana, mudah dan jelas untuk pelayanan ekspor, kemudahan mendapatkan informasi melalui media dan keluhan dan saran yang ditanggapi dengan baik. Ketidakpuasan stakeholder ditunjukkan dari selisih kepuasan dan harapan yang bernilai negatif. Kepuasan stakeholder dirasakan telah memenuhi harapan mereka adalah pada kemudahan komunikasi dan hubungan secara langsung.

Skor rata-rata harapan para stakeholder terhadap kualitas jasa dari dimensi *empathy* sebesar 3,01, sementara rata-rata skor kepuasan hanya sebesar 2,56. Selisih dari kepuasan dan harapan sebesar -0,45 yang menunjukkan bahwa kepuasan stakeholder belum mencapai harapan mereka terhadap kualitas jasa dalam dimensi *empathy*.



Tabel 7. Analisis tingkat kepuasan pada dimensi *empathy*

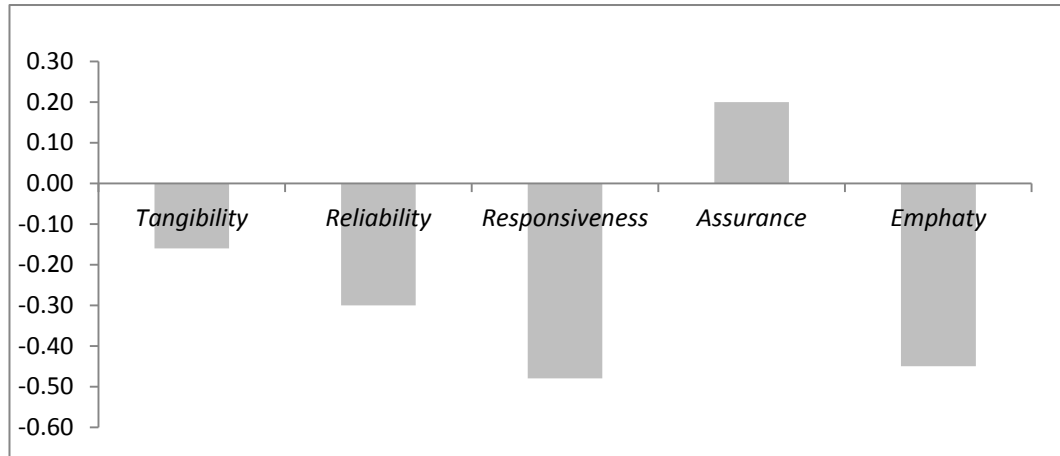
No	Pertanyaan	Skor		
		Harapan	Kepuasan	Selisih
1	Adanya prosedur pelayanan yang cepat, sederhana, mudah dan jelas untuk pelayanan ekspor	2,97	2,63	-0,33
2	Kemudahan komunikasi dan hubungan secara langsung	3,30	3,57	0,27
3	Kemudahan mendapatkan informasi melalui media	2,97	2,10	-0,87
4	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	2,87	2,40	-0,47
<b>Skor rata-rata</b>		<b>3,01</b>	<b>2,56</b>	<b>-0,45</b>

Tingkat kepuasan kelompok *empathy*:

$$\frac{2,56}{3,01} \times 100\% = 84,95\%$$

Kualitas jasa dari dimensi *empathy*, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 84,95%. Walaupun belum memenuhi harapan stakeholder, tingkat kepuasan mencapai nilai 84,95% dirasakan sudah sangat baik untuk memenuhi harapan stakeholder terhadap fasilitas dan pelayanan PPSNZJ dari dimensi *empathy*.

Secara keseluruhan, dimensi penilaian kualitas dari fasilitas dan pelayanan PPSNZJ (Gambar 2) menunjukkan bahwa stakeholder merasakan kepuasan masih berada di bawah standar harapan yang mereka inginkan terutama pada dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*, sedangkan pada dimensi *assurance* stakeholder sudah merasakan kepuasan berada di atas rata-rata harapan mereka.



Gambar 2 Tingkat kepuasan lima dimensi.

Tabel 8. Rata-rata selisih masing-masing dimensi dan tingkat kepuasan

No	Dimensi	Rata-rata selisih	Tingkat kepuasan (%)	Kriteria CSI
1	<i>Tangibility</i>	-0,16	93,80	Sangat puas
2	<i>Reliability</i>	-0,30	88,91	Sangat puas
3	<i>Responsiveness</i>	-0,48	83,95	Sangat puas
4	<i>Assurance</i>	0,20	106,92	Sangat puas
5	<i>Empathy</i>	-0,45	84,95	Sangat puas

Berdasarkan tingkat kepuasan pelaku usaha di PPSNZJ menunjukkan bahwa pelaku usaha sangat puas terhadap kinerja PPSNZJ. Dengan demikian kinerja dari PPSNZJ sudah baik untuk memfasilitasi dan melayani kebutuhan para pelaku usaha.

### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

Tingkat kepentingan dan kepuasan menunjukkan kepentingan relatif atribut-atribut terhadap fasilitas dan pelayanan jasa di PPSNZJ. Atribut-atribut yang digunakan pada analisis IPA disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Data kepuasan dan kepentingan

No	Deskripsi	Kepuasan	Kepentingan
1	Kemudahan menjangkau lokasi PPSNZJ	2,10	2,57
2	Kemudahan akses di dalam PPSNZJ	2,13	2,80
3	Ketersediaan tempat parkir	2,57	2,60
4	Keamanan lingkungan PPSNZJ	2,93	3,87
5	Kebersihan lingkungan PPSNZJ	2,77	4,10
6	Kondisi penjualan bahan baku pada fasilitas pra produksi	3,30	3,67
7	Kondisi BBM pada fasilitas pra produksi	3,37	4,33
8	Kondisi tempat penanganan ikan pada fasilitas produksi/pengolahan	2,27	3,87
9	Kondisi areal usaha/industri pada fasilitas produksi/pengolahan	2,17	3,30
10	Kondisi listrik pada fasilitas produksi/pengolahan	2,27	3,50
11	Kondisi air bersih pada fasilitas produksi/pengolahan	2,00	3,80
12	Kondisi listrik pada fasilitas pasar/penjualan ikan	3,03	4,27
13	Kondisi air bersih pada fasilitas pasar/penjualan ikan	2,07	4,07
14	Kondisi luasan pada fasilitas pasar/penjualan ikan	2,47	3,33
15	Penataan tata letak fasilitas di PPSNZJ	3,00	4,20
16	Ketersediaan fasilitas ekspor ikan	1,93	4,17
17	Ketersediaan fasilitas <i>health certificate</i> untuk komoditi ikan	2,03	3,97
18	Kapasitas penjualan bahan baku pada fasilitas pra produksi	2,53	3,73
19	Kapasitas BBM pada fasilitas pra produksi	3,23	4,10
20	Kapasitas tempat penanganan ikan pada fasilitas produksi/pengolahan	2,27	3,47
21	Kapasitas areal usaha/industri pada fasilitas produksi/pengolahan	2,13	3,93
22	Kapasitas listrik pada fasilitas produksi/pengolahan	2,43	4,30
23	Kapasitas air bersih pada fasilitas produksi/pengolahan	2,27	4,17
24	Kapasitas listrik pada fasilitas pasar/penjualan ikan	2,20	3,90
25	Kapasitas air bersih pada fasilitas pasar/penjualan ikan	2,07	4,07
26	Kapasitas luasan pada fasilitas pasar/penjualan ikan	2,23	3,93
27	Kelengkapan fasilitas ekspor	1,70	3,73
28	Kecepatan pelayanan pengelola dalam proses dokumen kapal	2,73	4,07
29	Kecepatan pelayanan pengelola dalam proses ekspor (SHTI)	3,13	4,00
30	Jam pelayanan yang disediakan pengelola	2,20	3,90
31	Pengelola memberikan informasi jasa pelayanan dan fasilitas dengan baik	2,30	3,87
32	Kecepatan pelayanan fasilitas <i>health certificate</i> untuk kegiatan ekspor ikan	2,90	4,20
33	Kesediaan pengelola dalam memberikan pelayanan	2,77	3,87
34	Respon pengelola dalam memberikan pelayanan	2,57	4,47
35	Kepedulian pengelola dalam operasional PPSNZJ	2,17	4,13
36	Keramahan staf dalam memberikan pelayanan	3,63	4,03
37	Penampilan fisik, kesopanan dan kebersihan staf yang memberikan	3,13	4,07



mudah dan jelas untuk pelayanan dokumen kapal serta keluhan dan saran yang ditanggapi dengan baik. Atribut-atribut tersebut sebaiknya tersedia di PPSNZJ karena stakeholder menganggap atribut-atribut ini penting dan perlu diprioritaskan.

Atribut-atribut pada kuadran A dianggap memiliki prioritas yang tinggi dikarenakan penting dalam kegiatan pengolahan, pemasaran dan jasa terkait kegiatan ekspor. Beberapa atribut terkait pengolahan dalam kondisi yang belum optimal dan perlu dilakukan perbaikan. Tempat penanganan ikan dianggap penting dan harus sesuai standar HACCP mengingat pada tempat inilah ikan diperlakukan sesuai dengan standar internasional sehingga menghasilkan mutu yang baik. Kapasitas areal usaha, listrik dan air bersih masih dianggap kurang pada fasilitas produksi/pengolahan. Ketiga fasilitas tersebut disediakan oleh PERUM yang saat ini masih dianggap belum memenuhi seluruh kebutuhan produksi di PPSNZJ. Beberapa perusahaan telah menggunakan air hasil evaporasi dengan standar air bersih, pada TLC menggunakan air hasil refreshes osmosis (RO), akan tetapi pada perusahaan yang masih bergantung pada kapasitas air dari PERUM maka menggunakan air yang hanya disediakan oleh PERUM, apabila kebutuhan mereka lebih dari kapasitas yang tersedia, maka perusahaan melakukan pengadaan air dari luar PPSNZJ. Pada kapasitas areal usaha, hingga saat ini permintaan terhadap areal usaha di PPSNZJ terus meningkat dan belum dapat dipenuhi.

Beberapa atribut terkait kegiatan ekspor yang dianggap penting belum tersedia di PPSNZJ seperti pemberangkatan ekspor secara mandiri di PPSNZJ dan instansi terkait. Selain hal tersebut, ketersediaan *health certificate* belum dilakukan terintegrasi di PPSNZJ, sehingga pelaku ekspor dalam melengkapi dokumennya dilakukan berdasarkan lokasi masing-masing. Untuk itu dibutuhkan suatu pelayanan ekspor terpadu di PPSNZJ sehingga efisiensi dan efektivitas pelayanan ekspor menjadi lebih baik. Atribut yang terkait dengan pemasaran ikan di PPSNZJ dalam kondisi yang kurang baik, dimana baik secara luasan, kapasitas listrik dan air bersih masih dirasakan belum memenuhi kebutuhan yang ada, sedangkan pada lokasi pemasaran membutuhkan fasilitas-fasilitas tersebut untuk menciptakan pasar dengan konsep "*clean and hygienic*".

Atribut-atribut jasa yang dianggap penting pada kuadran A terkait dengan jasa pelayanan dari pengelola PPSNZJ. Atribut-atribut tersebut dianggap kurang dikarenakan kompetensi sumberdaya manusia yang belum memadai, selain hal tersebut juga dikarenakan kesadaran pelaku pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap *stakeholder* masih dirasakan kurang. Pada atribut prosedur pelayanan yang cepat, sederhana, mudah dan jelas untuk pelayanan dokumen kapal dirasakan penting untuk diprioritaskan karena belum adanya kegiatan administrasi yang terpadu. Perantara/*link* baik antar maupun inter instansi dirasakan tidak transparan dan selalu berulang, sehingga dibutuhkan suatu pelayanan administrasi yang terpadu di PPSNZJ.

Pada kuadran B terdapat 15 atribut yang perlu dipertahankan, karena stakeholder menganggap bahwa atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, dan stakeholder telah merasakan bahwa kepuasan mereka terhadap atribut-atribut ini relatif tinggi. Atribut-atribut pada kuadran ini yaitu keamanan lingkungan PPSNZJ, kebersihan lingkungan PPSNZJ, kondisi BBM pada fasilitas pra produksi, kondisi listrik pada fasilitas pasar/penjualan ikan, penataan letak fasilitas di PPSNZJ, kapasitas BBM pada fasilitas pra produksi, kecepatan pelayanan pengelola dalam proses dokumen kapal, kecepatan pelayanan pengelola dalam proses ekspor (SHTI), kecepatan pelayanan fasilitas *health certificate* untuk kegiatan ekspor ikan, kesediaan pengelola dalam memberikan pelayanan, respon pengelola dalam memberikan pelayanan, keramahan staf dalam memberikan pelayanan, penampilan fisik, kesopanan dan kebersihan staf yang memberikan pelayanan, pengetahuan dan ketrampilan staf yang memberikan pelayanan dan jaminan ketepatan waktu selesai proses dokumen dan ekspor.

Stakeholder merasakan aman di lokasi PPSNZJ karena banyaknya pengawas dan penjaga keamanan di areal PPSNZJ, antara lain adalah POLSEK, ARMBAR dan KAMLA. Armada kebersihan yang diberdayakan di PPSNZJ telah bekerja dengan baik terlihat dari puasanya para stakeholder dalam atribut kebersihan lingkungan PPSNZJ. Atribut kondisi dan kapasitas BBM pada fasilitas produksi dirasakan puas oleh stakeholder. Setiap satu bulannya terdapat 7 ribu KL untuk BBM subsidi. Atribut kecepatan pelayanan pengelola dalam proses dokumen kapal dirasakan puas karena proses yang singkat (1-2 hari) dan gratis. Untuk kecepatan pelayanan pengelola dalam proses ekspor (SHTI) juga dirasakan puas karena dokumen dapat ditandatangani oleh pejabat pemvalidasi apabila pejabat berwenang ada di lokasi serta dokumentasi lengkap.

Pada kuadran C memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh stakeholder dan kepuasan yang rendah terhadap atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini. Terdapat 10 atribut pada kuadran ini yaitu kemudahan menjangkau lokasi PPSNZJ, kemudahan akses di dalam PPSNZJ, kondisi areal usaha/industri pada fasilitas produksi/pengolahan, kondisi listrik pada fasilitas produksi/pengolahan, kondisi air bersih pada fasilitas produksi/pengolahan, kondisi luasan pada fasilitas pasar/penjualan ikan, kapasitas penjualan bahan baku pada fasilitas pra produksi, kapasitas tempat penanganan ikan pada fasilitas produksi/pengolahan, kelengkapan fasilitas ekspor dan kemudahan mendapatkan informasi melalui media.

Atribut-atribut pada kuadran C sesungguhnya sangat penting, akan tetapi melihat kondisi yang selama ini berjalan, para stakeholder merasa kemungkinan perbaikan jalan akses menuju PPSNZJ sulit untuk diperluas, kecuali dilakukan pembuatan jalan alternatif lainnya. Kemudahan akses di dalam PPSNZJ menjadi faktor yang kurang penting mengingat saat ini perbaikan jalan di dalam terus dilakukan, walaupun keadaan tergenang masih terjadi beberapa kali saat musim hujan. Atribut selanjutnya terkait dengan praproduksi, produksi/pengolahan dan pemasaran ikan di dalam PPSNZJ. Pada dasarnya atribut-atribut tersebut penting, akan tetapi atribut tersebut belum dapat ditingkatkan kapasitas dan kondisinya mengingat bahwa kapasitas yang tersedia di PPSNZJ belum dapat memenuhi kebutuhan, akan tetapi stakeholder mudah untuk mendapatkan penggantinya dari luar PPSNZJ. Kelengkapan fasilitas ekspor dirasakan kurang penting oleh stakeholder, dikarenakan berdasarkan wawancara, stakeholder menyatakan tetap melakukan ekspor walaupun harus melalui pelabuhan lain. Atribut kemudahan mendapatkan informasi melalui media dirasakan kurang penting karena informasi pelabuhan belum dirasakan kepentingannya oleh pengguna jasa pelabuhan.

Kuadran D memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh stakeholder dan dirasakan berlebihan. Pada kuadran ini terdapat 4 atribut yaitu ketersediaan tempat parkir, kondisi penjualan bahan baku pada fasilitas pra produksi, adanya prosedur pelayanan yang cepat, sederhana, mudah dan jelas untuk pelayanan ekspor dan kemudahan komunikasi dan hubungan secara langsung. Atribut-atribut ini dirasakan sangat puas oleh para stakeholder dikarenakan ketersediaannya yang lebih dari cukup di PPSNZJ.

## KESIMPULAN

Tingkat kinerja PPSNZJ terhadap fasilitas dan pelayanan ke pelaku usaha menunjukkan mayoritas pelaku usaha merasa sangat puas pada kelima dimensi penilaian yang ditunjukkan dengan nilai di atas 80%. Hasil IPA menunjukkan bahwa prioritas yang perlu diutamakan oleh PPSNZJ adalah pada kuadran A yaitu kuadran dengan prioritas yang tinggi. Atribut-atribut pada kuadran ini meliputi kondisi tempat penanganan ikan pada fasilitas produksi/pengolahan, kondisi air bersih pada fasilitas pasar/penjualan ikan, ketersediaan fasilitas ekspor ikan, ketersediaan *health certificate* untuk komoditi ikan, kapasitas areal usaha/industri pada fasilitas produksi/pengolahan, kapasitas listrik pada fasilitas

produksi/pengolahan, kapasitas air bersih pada fasilitas produksi/pengolahan, kapasitas listrik pada fasilitas pasar/penjualan ikan, kapasitas air bersih pada fasilitas pasar/penjualan ikan, kapasitas luasan pada fasilitas pasar/penjualan ikan, jam pelayanan yang disediakan pengelola, pengelola memberikan informasi jasa pelayanan dan fasilitas dengan baik, kepedulian pengelola dalam operasional PPSNZJ, adanya prosedur pelayanan yang cepat, sederhana, mudah dan jelas untuk pelayanan dokumen kapal serta keluhan dan saran yang ditanggapi dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Haksever C., Render, B., Rusell, R.S., Murdick R.G. 2000. *Service Management and Options*. 2nd edition. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Muchsen M. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Mutu Pelayanan BRI Cabang Pinrang, Sulawesi Selatan*. Skripsi pada Program Studi Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor, Bogor
- Murdiyanto B. 2004. *Pelabuhan Perikanan : Fungsi, Fasilitas, Panduan Operasional, Antrian Kapal*. Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Wijaya A. 1996. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Pilihan Pembangunan Industri: Kasus DKI Jakarta*. No IV (2). Jakarta.