

## Analisis Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Fasilitas Pada Aktivitas di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Api-Api, Kabupaten Penajam Paser Utara

### Analysis of Fishermen's Satisfaction with Service Facilities at the Fish Landing Base (PPI) Api-Api, North Penajam Paser District

Nur Mei Linda Sari<sup>a</sup>, Mohtana Kharisma Kadri<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia

<sup>b</sup> Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia

---

#### Abstrak

Pangkalan Pendaratan Ikan Api-Api berada di Kabupaten Penajam Paser Utara, dimana tujuan dibangunnya PPI Api-Api untuk memperlancar serta menunjang kegiatan hasil perikanan dan pemasaran ikan tangkapan nelayan. Namun kenyataannya hasil tangkapan yang didaratkan di PPI Api-Api pada tahun 2019 hanya sebesar 141,17 ton dari target 730 ton. Penurunan produksi disebabkan kurangnya fasilitas yang tersedia, kondisi fasilitas yang sudah tidak layak dan kepuasan nelayan yang memiliki peranan penting dalam menentukan suatu kemajuan pelabuhan perikanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nelayan PPI Api-Api terhadap pelayanan fasilitas pada aktivitas di PPI Api-Api. Penelitian ini menggunakan pendekatan rasionalistik yang menekankan pada pemahaman melalui konseptualisasi teori dan studi literatur. Metode analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode pengambilan data bersumber dari survei primer yaitu wawancara terstruktur menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini didapatkan kepuasan nelayan pada kuadran I yaitu fasilitas kolam labuh, dermaga dan *cold storage* yang menjadi atribut fasilitas yang diprioritaskan. Serta kuadran II yaitu fasilitas perbekalan air bersih, perbekalan es, perbekalan bbm, TPI, dan alat angkut ikan menjadi variabel yang dianggap penting dan diharapkan oleh nelayan sehingga pengelola PPI wajib mempertahankan kinerja fasilitas tersebut.

*Kata kunci:* *Importance Performance Analysis* (IPA); Kepuasan Nelayan; Produksi; PPI Api-Api.

---

#### Abstract

*The Api-Api Fish Landing Base is located in North Penajam Paser District. The Fish Landing Base (PPI) Api-Api is to facilitate and support fishery activities and marketing of fish caught by fishermen. However, in reality, the catch landed at PPI Api-Api in 2019 was only 141.17 tons from the target of 730 tons. The decrease in production is caused to the lack of available facilities and the condition of the facilities that are not feasible and the satisfaction of fishermen who have an important role in determining the progress of a fishing port. This study aims to analyze the satisfaction of fishermen from PPI Api-Api with service facilities in activities at PPI Api-Api. This study uses a rationalistic approach, namely an approach that emphasizes understanding through the conceptualization of theories and literature studies. The analysis method uses validity test, reliability test, and *Importance Performance Analysis* (IPA). The data collection method is sourced from the primary survey, namely structured interviews using questionnaires. The results obtained in quadrant I are anchorage pool facilities, docks and *cold storage* which are prioritized facility attributes. And quadrant II, namely clean water supply facilities, ice supplies, fuel supplies, TPI, and fish transportation equipment are variables that are considered important and expected by fishermen so that PPI managers are obliged to maintain the performance of these facilities.*

*Keyword:* *Importance Performance Analysis* (IPA); Fisherman Satisfaction; Production; Fish Land Base Api-Api.

## 1. Pendahuluan

Pangkalan Pendaratan Ikan merupakan suatu tempat untuk perahu/kapal yang sedang bertambat dan labuh, mendaratkan dan melelangkan hasil perikanan, dalam rangka memberikan pelayanan umum maupun jasa dengan tujuan memperlancar kegiatan usaha perikanan (Rusdi, 2012). Menurut Bulotio et al., (2019) Pangkalan Pendaratan Ikan menjadi salah satu fungsi pokok dari kegiatan perikanan dan faktor pendorong serta dapat meningkatkan kesejahteraan nelayan. PPI Api-Api aktif beroperasi sejak tahun 2017 dimana tujuan dibangunnya PPI tersebut untuk memperlancar serta menunjang kegiatan hasil perikanan dan pemasaran ikan tangkapan nelayan. Sebagian besar hasil tangkapan nelayan di Kabupaten Penajam Paser Utara untuk saat ini setelah ditampung oleh para pengumpul langsung dibawa ke Kota Balikpapan sebagai kota terdekat baik melalui darat maupun jalur laut (Profil PPI Api-Api, 2017).

Diketahui hasil tangkapan yang didaratkan oleh nelayan di PPI Api-Api belum mencapai target yang sesuai hingga saat ini, dimana berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kepelabuhan Perikanan dikatakan bahwa jumlah produksi ikan tiap tahunnya sebesar 730 ton, namun kenyataannya hasil tangkapan ikan yang didaratkan di PPI Api-Api pada tahun 2019 hanya sebesar 141,17 ton, sehingga tidak tercapainya target jumlah produksi seharusnya (Profil PPI Api-Api, 2020). Ketidakefektifan hasil produksi ikan disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang tersedia dan kondisi fasilitas yang sudah tidak layak (Profil PPI Api-Api, 2017). Disisi lain, penurunan produksi juga dipengaruhi oleh kepuasan nelayan, apabila nelayan merasa tidak puas dan memutuskan untuk mendaratkan hasil tangkapannya di tempat lain, maka pelabuhan perikanan tersebut akan mengalami penurunan produksi (Kurniawan et al., 2019). Kegunaan kepuasan nelayan ini untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan ataupun peningkatan berdasarkan nelayan terhadap pelayanan pada aktivitas di pelabuhan perikanan atau pangkalan pendaratan ikan (Bayyinah et al., 2016). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait menganalisis kepuasan nelayan PPI Api-Api terhadap pelayanan fasilitas pada aktivitas di PPI Api-Api.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan rasionalistik yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman melalui konsepsualisasi teori dan studi literatur. Metode penelitian menggunakan analisis uji validitas, uji reliabilitas, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode pengambilan data bersumber dari survei primer yaitu wawancara terstruktur menggunakan kuisioner. Adapun penjelasan masing-masing analisis uji analisisnya.

1. Uji validitas  
Uji validitas yaitu untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai  $r$  hitung  $>$  dari nilai  $r$  tabel.
2. Uji reliabilitas  
Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dikatakan handal (reliabel) jika memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.
3. *Importance Performance Analysis* (IPA)  
Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat perbandingan antara skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan yang kemudian akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil dalam memenuhi kepuasan atau kinerjanya. Penelitian ini terdapat dua peubah X (kinerja) dan Y (kepentingan). Kedua peubah memiliki masing-masing penilaian dibawah ini.

**Tabel 1.** Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Supranto, 2006)

| Skor | Kinerja                                    | Kepentingan                |
|------|--|----------------------------|
| 1    | Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas (STB) | Sangat Tidak Penting (STP) |
| 2    | Tidak Baik/Tidak Puas (TB)                 | Tidak Penting (TP)         |
| 3    | Cukup Baik/Cukup Puas (CB)                 | Cukup Penting (CP)         |
| 4    | Baik/Puas (B)                              | Penting (P)                |
| 5    | Sangat Baik/Sangat Puas (SB)               | Sangat Penting (SP)        |

Berikut tahapan analisis IPA:

- a. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

$$Tki = \frac{xi \times 100\%}{yi}$$

Tki = tingkat kesesuaian responden

$xi$  = nilai kinerja variabel  $x$  ke  $i$

$yi$  = nilai kepentingan variabel  $y$  ke  $i$

**Tabel 2.** Kriteria Penilaian Setiap Atribut (Widodo dan Sutopo, 2018)

| No | Nilai Tki (%) | Keterangan              |
|----|---------------|-------------------------|
| 1  | 81% - 100%    | Sangat baik/Sangat Puas |
| 2  | 66% - 80,99%  | Baik/Puas               |
| 3  | 51% - 65,99%  | Cukup baik/Cukup Puas   |
| 4  | 35% - 50,99%  | Kurang baik/Kurang Puas |
| 5  | 0% - 34,99%   | Tidak baik/Tidak Puas   |

- b. Menghitung rata-rata nilai kepentingan dan kinerja pada setiap atribut

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

$\bar{x}$  = skor rata-rata kinerja tiap variabel

$\bar{y}$  = skor rata-rata kepentingan tiap variabel

$n$  = jumlah responden

- c. Menghitung rata-rata nilai kepentingan dan kinerja seluruh atribut

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}}{n}$$

$$\bar{\bar{y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{y}}{n}$$

$\bar{\bar{x}}$  = total rata-rata tingkat kinerja

$\bar{\bar{y}}$  = total rata-rata tingkat kepentingan

$n$  = jumlah atribut

## d. Memplotkan nilai-nilai kedalam kuadran kartesius

|         |                     |                         |
|---------|---------------------|-------------------------|
| Kinerja | 1. Prioritas Utama  | 2. Pertahankan Prestasi |
|         | 3. Prioritas Rendah | 4. Berlebihan           |
|         | Kepentingan         |                         |

Interpretasi kuadran, sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*), pada kuadran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap penting atau diharapkan pelanggan akan tetapi kinerja pelabuhan dinilai belum memuaskan sehingga pihak PPI perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumberdayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
2. Pertahankan Prestasi (*Keep Ip The Good Work*), pada kuadran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pelanggan sehingga pihak PPI wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
3. Prioritas Rendah (*Low Priority*), pada kuadran terdapat faktor- faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga pihak PPI tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
4. Berlebihan (*Possibly Overkill*), pada kuadran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga pihak PPI lebih baik mengkolokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

### 3. Kajian literatur

#### 3.1 Pelayanan Pelanggan (Nelayan)

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut. Keunggulan suatu pelayanan bergantung pada keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh pelayanan tersebut. Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa atau pelayanan yang merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2006). Menurut Rangkuti (2006), beberapa kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis pelayanan yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara tepat, akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Cepat tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu menyediakan pelayanan dengan cepat sesuai dengan harapan konsumen.
3. *Insurance* (Jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya atas pengetahuan yang dimiliki.
4. *Emphaty* (Empati), yaitu berkaitan dengan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan mengerti kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (Kasat mata), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat-alat komunikasi.

Pelayanan aktivitas yang diberikan oleh pihak pelabuhan perikanan pada umumnya adalah pelayanan yang terkait dengan operasional fasilitas, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelabuhan (Murdiyanto, 2004). Pada aktivitas pelayanan kebutuhan operasional penangkapan ikan adalah kegiatan untuk menyediakan kebutuhan pada waktu penangkapan ikan. Direktorat Jenderal Perikanan dalam Widiastuti (2010) menjelaskan bahwa pelayanan yang dibutuhkan meliputi berbagai kegiatan pada saat keberangkatan menuju fishing ground atau daerah penangkapan ikan, seperti ketersediaan bahanbakar minyak (BBM), air bersih dan es, serta kegiatan pada saat kembali ke *fishing base* atau pelabuhan, seperti kondisi dermaga, kondisi tempat pelelangan ikan (TPI) dan ketersediaan keranjang.

### 3.2 Kepuasan Pelanggan (Nelayan)

Menurut Kotler (2012) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan (nelayan) adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi (2016) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima pendorong utama yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Kualitas produk  
Pelanggan akan merasa puas bila setelah membeli dan ketika menggunakan produk, menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan  
Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi  
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga  
Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya  
Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Pengguna pelabuhan perikanan utama yaitu nelayan yang sebagai salah satu elemen yang memiliki peran dominan dalam menggerakkan kegiatan aktivitas perikanan di pelabuhan perikanan atau ppi (Wahyuningsih et al., 2017). Oleh karena itu, penentuan tingkat kepuasan nelayan menjadi tolak ukur elemen penting terutama bagi pelayanan PPI dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif, serta dengan kepuasan nelayan dapat dinyatakan sebagai tujuan dalam pengukuran pelayanan fasilitas pada aktivitas di pelabuhan perikanan atau pangkalan pendaratan ikan (Rangkuti, 2006).

### 3.3 Pelayanan Fasilitas Pada Aktivitas di Pangkalan Pendaratan Ikan

Mengacu pada Direktorat Jenderal Perikanan dalam Widiastuti (2010) terkait aktivitas yang berlangsung di Pangkalan Pendaratan Ikan, sebagai berikut.

- 1) Aktivitas Pendaratan hasil tangkapan  
Pengelolaan aktivitas pendaratan ikan di pelabuhan perikanan atau PPI terdiri atas proses pembongkaran, penyortiran dan pengangkutan hasil tangkapan ke tempat pelelangan ikan (TPI). Aktivitas pembongkaran ikan dilakukan di fasilitas dermaga dan kolam pelabuhan; dilakukan penyortiran ikan dengan alat sortir untuk memisahkan hasil tangkapan menurut jenis, ukuran, dan mutu ikan; yang kemudian hasil tangkapan yang telah disortir diangkut menggunakan alat angkut ikan seperti bakul ikan, keranjang (Indrianto, 2006).
- 2) Aktivitas Penanganan, pengolahan dan pemasaran ikan  
Ikan hasil tangkapan yang telah didaratkan di pelabuhan perikanan atau PPI selanjutnya akan dilelang dalam keadaan mati segar. Penanganan ikan hasil tangkapan di pelabuhan perikanan atau PPI dilakukan dengan menggunakan pendinginan es atau ditempatkan di *cold storage*. Adapun pengolahan dilakukan terhadap ikan hasil tangkapan pada gudang pengolahan, hal itu ditujukan untuk mempertahankan dan mengendalikan mutu ikan untuk menghindari kerugian dari pasca penangkapan (Widiastuti, 2010). Kegiatan pemasaran produk perikanan yang dilakukan di pelabuhan perikanan atau PPI tepatnya di TPI bersifat lokal maupun nasional. Hal itu tergantung dari tipe pelabuhan perikanan tersebut.

- 3) **Aktivitas Penyaluran perbekalan**  
 Aktivitas penyaluran perbekalan yang berhubungan dengan fasilitas pangkalan pendaratan ikan seperti penyediaan es, air bersih dan bahan bakar minyak (BBM). Pelayanan pembekalan biasanya dilakukan oleh pihak UPT Pelabuhan, KUD, BUMN ataupun pihak swasta.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Lokasi penelitian ini terletak di Jalan Nelayan RT. 03 Api-Api, Kecamatan Waru Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur dengan posisi geografis 1°26'11.9" S 116°34'8.19" E. Berdasarkan RPJMD Penajam Paser Utara tahun 2018-2023, Kecamatan waru merupakan salah satu kecamatan yang termasuk wilayah pengembangan minapolitan. Objek penelitian adalah Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) API-API di Desa API-API yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Nomor. 38 KEPMEN-KP/2016. Berikut merupakan lokasi penelitian yang dapat dilihat pada gambar berikut ini.



**Gambar 1.** Lokasi Penelitian (Penulis, 2021)

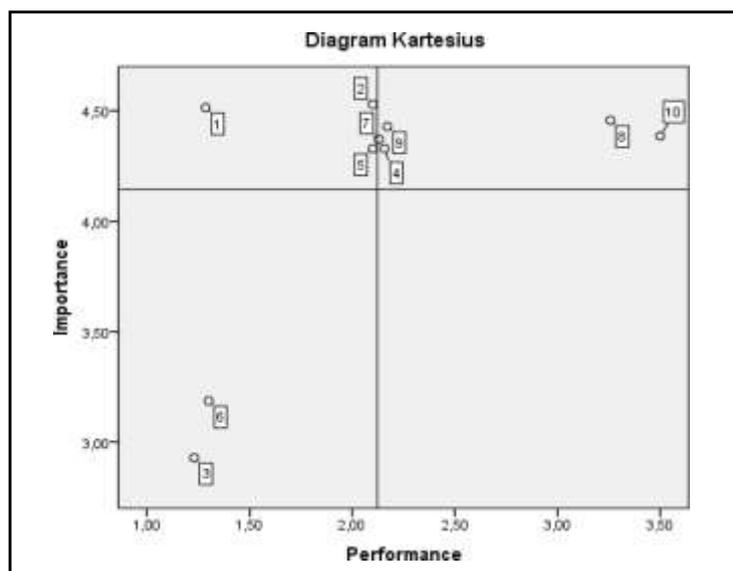
1. Uji validitas  
 Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, dari 10 variabel yang diuji dinyatakan valid sehingga dalam analisis ini ke 10 variabel tersebut digunakan.
2. Uji reliabilitas  
 Adapun berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,724 (data kuisioner kinerja) dan 0,812 (data kuisioner kepentingan).
3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Fasilitas pada Aktivitas di PPI Api-Api (Analisis Penulis, 2021)

| Variabel | Atribut Fasilitas | Hasil Tingkat Kesesuaian (Tki)        | Kriteria Penilaian |
|----------|-------------------|---------------------------------------|--------------------|
| X1       | Kolam Pelabuhan   | $\frac{90}{316} \times 100\% = 28\%$  | Tidak Puas         |
| X2       | Dermaga           | $\frac{147}{317} \times 100\% = 46\%$ | Kurang Puas        |

| Variabel | Atribut Fasilitas     | Hasil Tingkat Kesesuaian (Tki)        | Kriteria Penilaian |
|----------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------|
| X3       | Alat Sortir           | $\frac{86}{205} \times 100\% = 42\%$  | Kurang Puas        |
| X4       | Alat Angkut Ikan      | $\frac{151}{303} \times 100\% = 50\%$ | Kurang Puas        |
| X5       | <i>Cold Storage</i>   | $\frac{147}{313} \times 100\% = 49\%$ | Kurang Puas        |
| X6       | Gedung Pengolahan     | $\frac{91}{223} \times 100\% = 41\%$  | Kurang Puas        |
| X7       | TPI                   | $\frac{149}{306} \times 100\% = 49\%$ | Kurang Puas        |
| X8       | Perbekalan ES         | $\frac{228}{312} \times 100\% = 73\%$ | Puas               |
| X9       | Perbekalan Air Bersih | $\frac{152}{310} \times 100\% = 49\%$ | Kurang Puas        |
| X10      | Perbekalan BBM        | $\frac{245}{307} \times 100\% = 80\%$ | Puas               |

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa atribut fasilitas rata-rata memiliki kriteria penilaian kurang puas yang diantaranya fasilitas dermaga. Alat sortir, alat angkut ikan, *cold storage*, gedung pengolahan, TPI dan perbekalan air bersih. Terdapat 2 fasilitas dengan kriteria puas yaitu perbekalan es dan bbm, dan hanya fasilitas kolam pelabuhan yang memiliki kriteria penilaian tidak puas berdasarkan penilaian nelayan.



**Gambar 2.** Perceptual Mapping pada Kualitas Pelayanan Fasilitas Pada Aktivitas PPI Api-Api (Analisis Penulis, 2021)

**Tabel 4.** Hasil Perceptual Mapping dari Kualitas Pelayanan Fasilitas Pada Aktivitas PPI Api-Api (Analisis Penulis, 2021)

| <b>Kuadran I (Prioritas Utama)</b>    | <b>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</b> |
|---------------------------------------|--|
| a) Fasilitas kolam pelabuhan          | a) Perbekalan air bersih                 |
| b) Fasilitas dermaga                  | b) Perbekalan es                         |
| c) Fasilitas <i>cold storage</i>      | c) Perbekalan bbm                        |
|                                       | d) Fasilitas TPI                         |
|                                       | e) Fasilitas alat angkut ikan            |
| <b>Kuadran III (Prioritas Rendah)</b> | <b>Kuadran IV (Berlebihan)</b>           |
| a) Fasilitas gedung pengolahan        | -  |
| b) Fasilitas alat sortir              |  |

Berdasarkan hasil Tabel 4 maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kolam pelabuhan, dermaga, dan *cold storage* menjadi atribut fasilitas yang diprioritaskan karena memiliki nilai kepuasan yang dibawah rata-rata Sumbu X namun, memiliki tingkat kepentingan diatas rata-rata Sumbu Y sehingga arti dalam kuadran ini dianggap pelayanan fasilitas pada aktivitas di PPI Api-Api penting atau diharapkan para nelayan sebagai pengguna jasa pelabuhan perikanan atau pangkalan pendaratan ikan, namun kinerja fasilitas saat ini dinilai belum memuaskan sehingga pihak pengelola PPI Api-Api harus berfokus meningkatkan kinerja fasilitas tersebut.

Selain itu, variabel yang termasuk dalam kuadran II yaitu variabel yang dianggap penting dan diharapkan oleh nelayan sehingga pengelola PPI wajib mempertahankan kinerja fasilitas tersebut yaitu fasilitas perbekalan air bersih, perbekalan es, perbekalan bbm, TPI, dan alat angkut ikan. Hal ini dikarenakan memiliki nilai kepuasan diatas Sumbu X dan memiliki nilai kepentingan lebih dari Sumbu Y.

Fasilitas gedung pengolahan dan alat sortir merupakan variabel yang termasuk dalam kuadran III yaitu variabel yang kurang penting karena memiliki nilai kepuasan dibawah rata-rata Sumbu X dan nilai kepentingan yang kurang dari rata-rata Sumbu Y.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian ditemukan bahwa hasil analisis kepuasan nelayan menggunakan analisis IPA terdapat 3 (tiga) variabel fasilitas yang berada di kuadran 1 (prioritas utama) yaitu yang dianggap pelayanan pada aktivitas di PPI Api-Api penting atau diharapkan para nelayan sebagai pengguna jasa pelabuhan perikanan atau pangkalan pendaratan ikan, namun kinerja fasilitas saat ini dinilai belum memuaskan sehingga pihak pengelola PPI Api-Api harus berfokus meningkatkan kinerja fasilitas tersebut yaitu fasilitas kolam pelabuhan, dermaga, dan *cold storage*. Selain itu, terdapat 4 (empat) variabel fasilitas yang berada di kuadran 2 (pertahankan prestasi) yaitu yang dianggap penting dan diharapkan nelayan sehingga pengelola PPI wajib mempertahankan kinerja fasilitas tersebut yaitu fasilitas perbekalan es, perbekalan bbm, perbekalan air bersih, dan alat angkut ikan.

## Referensi

- Bayyinah, A.A., Solihin, I. and Wisudo, S.H. (2016). *Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawan Cirebon. Marine fisheries*, 7(1), pp.33-43
- Bulotio, N.F., Ollie, A.H. dan Syamsuddin, S. (2019). *Strategi Pengembangan Dan Pengelolaan Pangkalan Pendaratan Ikan Di Kelurahan Tenda Kota Gorontalo*. Journal Of Agritech Science (JASc).
- Indrianto, Joko. (2006). *Pengelolaan Aktivitas dan Pengembangan Pelabuhan Perikanan Pantai Muara Ciasem Kabupaten Subang Ditinjau dari Aspek Fasilitas dan Kualitas Pemasaran Hasil Tangkapan*. Skripsi. Bogor: Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor
- Kotler, Philip and Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Feri. (2009). *Hubungan Status Keanggotaan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik dengan Karakteristik Nelayan di Sekitar PPI Blanakan Subang*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

- Murdiyanto, Bambang. (2004). Pelabuhan Perikanan. Bogor : Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2006). Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 344 hal.
- Rusdi, Fusvita, D.L. (2012). Studi Arah Pemanfaatan Ruang Kawasan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Polejiwa Kabupaten Barru. Skripsi. UIN Alauddin Makassar. Makassar.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wahyuningsih, M., Bambang, A. N., dan Pramitasari, S. D. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut Di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Sadeng Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*.
- Widiastuti, Ari. (2010). Kinerja Operasional Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman, Jakarta. Skripsi. Bogor: Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor.
- Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. (2018). “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Bussiness to Customer”. *Jurnal Informatika Upgris* Vol. 4, No. 1.