

RINGKASAN

Arief Nugroho. K2C 006 077. Analisis Pelayanan Operasional Pelabuhan terhadap Tingkat Kepuasan Nelayan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tamperan Kabupaten Pacitan Jawa Timur

Salah satu bentuk pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam dunia perikanan, khususnya perikanan laut adalah tersedianya pelayanan jasa pelabuhan perikanan. Pelabuhan perikanan merupakan tempat pelayanan umum bagi masyarakat nelayan dan pengusaha perikanan tangkap dalam memanfaatkan sumberdaya perikanan. Hal itulah yang mendasari upaya pengembangan pelabuhan perikanan yang berasas pada harapan dan kepuasan nelayan agar nelayan senantiasa turut serta dilibatkan dalam pengembangan pelabuhan perikanan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis aktivitas operasional di PPP Tamperan, menganalisis pelayanan operasional pelabuhan terhadap tingkat kepuasan nelayan, dan merumuskan alternatif upaya perbaikan kinerja pelayanan operasional PPP Tamperan dalam upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan nelayan.

Metode Penelitian ini adalah metode deskriptif yang dilakukan melalui kegiatan survei dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel random. Obyek penelitian ini yaitu fasilitas yang terdapat di PPP Tamperan dan kegiatan operasional pelabuhan, serta masyarakat nelayan yang berada di PPP Tamperan. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis kuadran, analisis kesenjangan, dan indeks kepuasan pelanggan.

Hasil analisis aktivitas operasional PPP Tamperan yaitu aktivitas perbekalan melaut berjalan baik karena sudah berjalan sesuai SOP dan tidak ada hambatan dalam pemenuhannya, sedangkan aktivitas pendaratan dan pembongkaran serta aktivitas distribusi dan pemasaran belum berjalan baik. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 15 pertanyaan dari 16 pertanyaan yang ditanyakan kepada nelayan dinyatakan valid. Pertanyaan yang valid memiliki nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,2906. Hasil uji reliabilitas terhadap atribut-atribut kepuasan sebesar 0,76 untuk butir pertanyaan tingkat kinerja dan 0,659 untuk butir pertanyaan tingkat kepentingan, maka nilai tersebut dinyatakan andal. Analisis kuadran menunjukkan ada beberapa atribut pelayanan operasional yang dianggap penting oleh nelayan tetapi kinerjanya masih di bawah harapan nelayan sehingga menjadi prioritas perbaikan, yaitu ketersediaan suplai es, fasilitas sandar dan labuh kapal, fasilitas bongkar muat kapal, dan keberlangsungan proses pelelangan. Nilai rata-rata kesenjangan atribut pelayanan operasional PPP Tamperan yaitu sebesar -0,42, artinya nelayan merasa puas terhadap pelayanan operasional PPP Tamperan. Sedangkan hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan diperoleh nilai sebesar 67,21%, artinya pelayanan operasional PPP Tamperan telah berhasil memuaskan 67,21% nelayan pengguna jasa operasional PPP Tamperan.

Kata kunci : Pelayanan operational, harapan, kepuasan