



ISSN: 2339-0883

SEMINAR TAHUNAN HASIL PENELITIAN PERIKANAN DAN KELAUTAN VI
ANNUAL SEMINAR OF FISHERIES AND MARINE SCIENCE VI

PROSIDING

**APLIKASI IPTEK PERIKANAN DAN KELAUTAN DALAM PENGELOLAAN,
MITIGASI BENCANA DAN DEGRADASI WILAYAH PESISIR,
LAUT DAN PULAU-PULAU KECIL**

**APPLICATION OF FISHERIES AND MARINE SCIENCE AND TECHNOLOGY
ON MANAGEMENT, MITIGATION OF DISASTER
AND ENVIRONMENTAL DEGRADATION
IN COASTAL AREAS, SEAS AND SMALL ISLANDS**

SEMARANG, 12 NOVEMBER 2016

**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
JUNI, 2017**

KATA PENGANTAR

Tahun 2016 merupakan seminar tahunan ke VI yang diselenggarakan oleh FPIK UNDIP. Kegiatan seminar ini telah dimulai sejak tahun 2007 dan dilaksanakan secara berkala. Tema kegiatan seminar dari tahun ketahun bervariasi mengikuti perkembangan isu terkini di sektor perikanan dan kelautan.

Kegiatan seminar ini merupakan salah satu bentuk kontribusi perguruan tinggi khususnya FPIK UNDIP dalam upaya mendukung pembangunan di sektor perikanan dan kelautan. IPTEK sangat diperlukan untuk mendukung pembangunan sehingga tujuan pembangunan dapat tercapai dan bermanfaat bagi kemakmuran rakyat.

Dalam implementasi pembangunan selalu ada dampak yang ditimbulkan. Untuk itu, diperlukan suatu upaya agar dampak negatif dapat diminimalisir atau bahkan tidak terjadi. Oleh karena itu, Seminar ini bertemakan tentang **Aplikasi IPTEK Perikanan dan Kelautan dalam Mitigasi Bencana dan Degradasi Wilayah Pesisir, Laut dan Pulau-Pulau Kecil**. Pada kesempatan kali ini, diharapkan IPTEK hasil penelitian mengenai pengelolaan, mitigasi bencana dan degradasi wilayah pesisir, laut dan pulau-pulau kecil dapat terpublikasikan sehingga dapat dimanfaatkan untuk pembangunan yang berkelanjutan dan dapat menjaga kelestarian lingkungan. Seminar Tahunan Hasil Penelitian Perikanan dan Kelautan ke-VI merupakan kolaborasi FPIK UNDIP dan Pusat Kajian Mitigasi Bencana dan Rehabilitasi Pesisir (PKMBRP) UNDIP.

Pada kesempatan ini kami selaku panitia penyelenggara mengucapkan terimakasih kepada pemakalah, reviewer, peserta serta Pertamina EP Asset 3 Tambun Field yang telah mendukung kegiatan Seminar Tahunan Penelitian Hasil Penelitian Perikanan dan Kelautan VI sehingga dapat terlaksana dengan baik. Harapan kami semoga hasil seminar ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya mitigasi bencana dan rehabilitasi pesisir, laut dan pulau-pulau kecil.

Semarang, Juni 2017

Panitia



SUSUNAN PANITIA SEMINAR

- Pembina : Dekan FPIK Undip
Prof. Dr. Ir. Agus Sabdono, M.Sc
- Penanggung jawab : Wakil Dekan Bidang IV
Tita Elvita Sari, S.Pi., M.Sc., Ph.D
- Ketua : Dr.Sc. Anindya Wirasatriya, ST, M.Si., M.Sc
- Wakil Ketua : Dr.Ir. Suryanti, M.Pi
- Sekretaris I : Faik Kurohman, S.Pi, M.Si
- Sekretaris II : Wiwiet Teguh T, SPi, MSi
- Bendahara I : Ir. Nirwani, MSi
- Bendahara II : Retno Ayu K, S.Pi., M.Sc
- Kesekretariatan : 1. Dr. Agus Trianto, ST., M.Sc
2. Dr. Denny Nugroho, ST, M.Si
3. Kukuh Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si
4. Sigit Febrianto, S.Kel., M.Si
5. Lukita P., STP, M.Sc
6. Lilik Maslukah, ST., M.Si
7. Ir. Ria Azizah, M.Si
- Acara dan Sidang : 1. Dr. Aristi Dian P.F., S.Pi., M.Si
2. Dr. Ir. Diah Permata W., M.Sc
3. Ir. Retno Hartati, M.Sc
4. Dr. Muhammad Helmi, S.Si., M.Si
- Konsumsi : 1. Ir. Siti Rudiyantri, M.Si
2. Ir. Sri Redjeki, M.Si
3. Ir. Ken Suwartimah, M.Si
- Perlengkapan : 1. Bogi Budi J., S.Pi., M.Si
2. A. Harjuno Condro, S.Pi, M.Si



**DEWAN REDAKSI
PROSIDING
SEMINAR NASIONAL TAHUNAN KE-VI
HASIL-HASIL PENELITIAN PERIKANAN DAN KELAUTAN**

- Diterbitkan oleh : Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro
bekerjasama dengan Pusat Kajian Mitigasi Bencana dan
Rehabilitasi Pesisir serta Pertamina EP Asset 3 Tambun Field
- Penanggung jawab : Dekan FPIK Undip
(Prof. Dr. Ir. Agus Sabdono, M.Sc)
Wakil Dekan Bidang IV
(Tita Elvita Sari, S.Pi., M.Sc., Ph.D)
- Pengarah : 1. Dr. Denny Nugroho, ST, M.Si (Kadept. Oceanografi)
2. Dr. Ir. Diah Permata W., M.Sc (Kadept. Ilmu Kelautan)
3. Dr. Ir. Haeruddin, M.Si (Kadept. Manajemen SD. Akuatik)
4. Dr. Aristi Dian P.F., S.Pi., M.Si (Kadept. Perikanan Tangkap)
5. Dr. Ir. Eko Nur C, M.Sc (Kadept. Teknologi Hasil Perikanan)
6. Dr. Ir. Sardjito, M.App.Sc (Kadept. Akuakultur)
- Tim Editor : 1. Dr. Sc. Anindya Wirasatriya, ST, M.Si., M.Sc
2. Dr. Ir. Suryanti, M.Pi
3. Faik Kurohman, S.Pi, Msi
4. Wiwiet Teguh T, S.Pi., M.Si
5. Ir. Nirwani, Msi
6. Retno Ayu K, S.Pi., M.Sc
7. Dr. Aristi Dian P.F., S.Pi., M.Si
8. Dr. Ir. Diah Permata W., M.Sc
9. Ir. Retno Hartati, M.Sc
10. Dr. Muhammad Helmi, S.Si., M.Si
- Reviewer : 1. Dr. Agus Trianto, ST., M.Sc
2. Dr. Denny Nugroho, ST, M.Si
3. Sigit Febrianto, S.Kel., M.Si
4. Lukita P., STP, M.Sc
5. Ir. Ria Azizah, M.Si
6. Lilik Maslukah, ST., M.Si
7. Ir. Siti Rudiyantri, M.Si
8. Ir. Sri Redjeki, M.Si
9. Ir. Ken Suwartimah, M.Si
10. Bogi Budi J., S.Pi., M.Si
11. A. Harjuno Condro, S.Pi, M.Si
- Desain sampul : Kukuh Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si
Layout dan tata letak : Divta Pratama Yudistira
Alamat redaksi : Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang 50275
Telpn/ Fax: 024 7474698



DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
SUSUNAN PANITIA SEMINAR	iii
DEWAN REDAKSI.....	iv
DAFTAR ISI	v

Aplikasi IPTEK Perikanan dan Kelautan dalam Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumberdaya Wilayah Pesisir, Laut dan Pulau-pulau Kecil (Pemanfaatan Sumberdaya Perairan)

1. Research About Stock Condition of Skipjack Tuna (<i>Katsuwonus pelamis</i>) in Gulf of Bone South Sulawesi, Indonesia	1
2. Keberhasilan Usaha Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Perajin Batik Mangrove dalam Perbaikan Mutu dan Peningkatan Hasil Produksi di Mangkang Wetan, Semarang	15
3. Pengelolaan Perikanan Cakalang Berkelanjutan Melalui Studi Optimalisasi dan Pendekatan Bioekonomi di Kota Kendari	22
4. Kajian Pengembangan Desa Pantai Mekar, Kecamatan Muara Gembong, Kabupaten Bekasi sebagai Kampung Wisata Bahari	33
5. Kajian Valuasi Ekonomi Hutan Mangrove di Desa Pantai Mekar, Kecamatan Muara Gembong, Kabupaten Bekasi.....	47
6. Studi Pemetaan Aset Nelayan di Desa Pantai Mekar, Kecamatan Muara Gembong, Kabupaten Bekasi	55
7. Hubungan Antara Daerah Penangkapan Rajungan (<i>Portunus pelagicus</i>) dengan Parameter Oseanografi di Perairan Tegal, Jawa Tengah	67
8. Komposisi Jenis Hiu dan Distribusi Titik Penangkapannya di Perairan Pesisir Cilacap, Jawa Tengah.....	82
9. Analisis Pengembangan Fasilitas Pelabuhan yang Berwawasan Lingkungan (<i>Ecoport</i>) di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengembangan, Jembrana Bali.....	93
10. Anallisis Kepuasan Pengguna Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengembangan, Jembrana Bali	110
11. Effect of Different Soaking Time in Coconut Shell Liquid Smoke to The Profile of Lipids Cats Fish (<i>Clarias batrachus</i>) Smoke.....	124



Rehabilitasi Ekosistem: Mangrove, Terumbu Karang dan Padang Lamun

1. Pola Pertumbuhan, Respon Osmotik dan Tingkat Kematangan Gonad Kerang *Polymesoda erosa* di Perairan Teluk Youtefa Jayapura Papua 135
2. Pemetaan Pola Sebaran *Sand Dollar* dengan Menggunakan Citra Satelit Landsat di Pulau Menjangan Besar, Taman Nasional Karimun Jawa 147
3. Kelimpahan dan Pola Sebaran *Echinodermata* di Pulau Karimunjawa, Jepara 159
4. Struktur Komunitas Teripang (*Holothiroidea*) di Perairan Pulau Karimunjawa, Taman Nasioanl Karimunjawa, Jepara 173

Bencana Wilayah Pesisir, Laut dan Pulau-pulau Kecil: Ilmu Bencana dan Dampak Bencana

1. Kontribusi Nutrien N dan P dari Sungai Serang dan Wisu ke Perairan Jepara 183
2. Kelimpahan, Keanekaragaman dan Tingkat Kerja Osmotik Larva Ikan pada Perairan Bervegetasi Lamun dan atau Rumput Laut di Perairan Pantai Jepara 192
3. Pengaruh Fenomena Monsun, El Nino Southern Oscillation (ENSO) dan Indian Ocean Dipole (IOD) Terhadap Anomali Tinggi Muka Laut di Utara dan Selatan Pulau Jawa..... 205
4. Penilaian Pengkayaan Logam Timbal (Pb) dan Tingkat Kontaminasi Air Ballast di Perairan Tanjung Api-api, Sumatera Selatan 218
5. KajianPotensi Energi Arus Laut di Selat Toyapakeh, Nusa Penida Bali 225
6. Bioakumulasi Logam Berat Timpal pada Berbagai Ukuran Kerang *Corbicula javanica* di Sungai Maros 235
7. Analisis Data Ekstrim Tinggi Gelombang di Perairan Utara Semarang Menggunakan *Generalized Pareto Distribution* 243
8. Kajian Karakteristik Arus Laut di Kepulauan Karimunjawa, Jepara 254
9. Cu dan Pb dalam Ikan Juaro (*Pangasius polyuronodon*) dan Sembilang (*Paraplotosus albilabris*) yang Tertangkap di Sungai Musi Bagian Hilir, Sumatera Selatan..... 264
10. Kajian Perubahan Spasial Delta Wulan Demak dalam Pengelolaan Berkelanjutan Wilayah Pesisir..... 271
11. Biokonsentrasi Logam Plumbum (Pb) pada Berbagai Ukuran Panjang Cangkang Kerang Hijau (*Perna viridis*) dari Perairan Teluk Semarang..... 277



12. Hubungan Kandungan Bahan Organik Sedimen dengan Kelimpahan <i>Sand Dollar</i> di Pulau Cemara Kecil Karimunjawa, Jepara	287
13. Kandungan Logam Berat Kadmium (Cd) dalam Air, Sedimen, dan Jaringan Lunak Kerang Hijau (<i>Perna viridis</i>) di Perairan Sayung, Kabupaten Demak.....	301
Bioteknologi Kelautan: Bioremediasi, Pangan, Obat-obatan	
1. Pengaruh Lama Perendaman Kerang Hijau (<i>Perna viridis</i>) dalam Larutan Nanas (<i>Ananas comosus</i>) Terhadap Penurunan Kadar Logam Timbal (Pb)	312
2. Biodiesel dari Hasil Samping Industri Pengalengan dan Penepungan Ikan Lemuru di Muncar	328
3. Peningkatan Peran Wanita Pesisir pada Industri Garam Rebus	339
4. Pengaruh Konsentrasi Enzim Bromelin pada Kualitas Hidrolisat Protein Tinta Cumi-cumi (<i>Loligo sp.</i>) Kering.....	344
5. Efek Enzim Fitase pada Pakan Buatan Terhadap Efisiensi Pemanfaatan Pakan Laju Pertumbuhan Relatif dan Kelulushidupan Ikan Mas (<i>Cyprinus carpio</i>).....	358
6. Substitusi Silase Tepung Bulu Ayam dalam Pakan Buatan Terhadap Laju Pertumbuhan Relatif, Pemanfaatan Pakan dan Kelulushidupan Benih Ikan Nila Larasati (<i>Oreochromis niloticus</i>)	372
7. Stabilitas Ekstrak Pigmen Lamun Laut (<i>Enhalus acoroides</i>) dari Perairan Teluk Awur Jepara Terhadap Suhu dan Lama Penyimpanan.....	384
8. Penggunaan Kitosan pada Tali Agel sebagai Bahan Alat Penangkapan Ikan Ramah Lingkungan	401
9. Kualitas Dendeng Asap Ikan Tongkol (<i>Euthynnus sp.</i>), Tunul (<i>Sphyræna sp.</i>) dan Lele (<i>Clarias sp.</i>) dengan Metode Pengeringan <i>Cabinet Dryer</i>	408
Aplikasi IPTEK Perikanan dan Kelautan dalam Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumberdaya Wilayah Pesisir, Laut dan Pulau-pulau Kecil (Manajemen Sumberdaya Perairan)	
1. Studi Karakteristik Sarang Semi Alami Terhadap Daya Tetas Telur Penyu Hijau (<i>Chelonia mydas</i>) di Pantai Paloh Kalimantan Barat	422
2. Struktur Komunitas Rumput Laut di Pantai Krakal Bagian Barat Gunung Kidul, Yogyakarta	434
3. Potensi dan Aspek Biologi Ikan Nila (<i>Oreochromis niloticus</i>) di Perairan Waduk Cacaban, Kabupaten Tegal.....	443



4. Morfometri Penyu yang Tertangkap secara <i>By Catch</i> di Perairan Paloh, Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat.....	452
5. Identifikasi Kawasan <i>Upwelling</i> Berdasarkan Variabilitas Klorofil-A, Suhu Permukaan Laut dan Angin Tahun 2003 – 2015 (Studi Kasus: Perairan Nusa Tenggara Timur).....	463
6. Hubungan Kelimpahan Fitoplankton dan Zooplankton di Perairan Pesisir Yapen Timur Kabupaten Kepulauan Yapen, Papua.....	482
7. Analisis Hubungan Kandungan Bahan Organik dengan Kelimpahan Gastropoda di Pantai Nongsa, Batam	495
8. Studi Morfometri Ikan Hiu Tikusan (<i>Alopias pelagicus</i> Nakamura, 1935) Berdasarkan Hasil Tangkapan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap, Jawa Tengah.....	503
9. Variabilitas Parameter Lingkungan (Suhu, Nutrien, Klorofil-A, TSS) di Perairan Teluk Tolo, Sulawesi Tengah saat Musim Timur.....	515
10. Keanekaragaman Sumberdaya Teripang di Perairan Pulau Nyamuk Kepulauan Karimunjawa	529
11. Keanekaragaman Parasit pada Kerang Hijau (<i>Perna viridis</i>) di Perairan PPP Morodemak, Kabupaten Demak	536
12. Model Pengelolaan Wilayah Pesisir Berbasis Ekoregion di Kabupaten Pemalang Provinsi Jawa Tengah	547
13. Ektoparasit Kepiting Bakau (<i>Scylla serrata</i>) dari Perairan Desa Wonosari, Kabupten Kendal.....	554
14. Analisis Sebaran Suhu Permukaan Laut, Klorofil-A dan Angin Terhadap Fenomena <i>Upwelling</i> di perairan Pulau Buru dan Seram...	566
15. Pengaruh Pergerakan Zona Konvergen di Equatorial Pasifik Barat Terhadap Jumlah Tangkapan Skipjack Tuna (<i>Katsuwonus pelamis</i>) Perairan Utara Papua – Maluku.....	584
16. Pemetaan Kandungan Nitrat dan Fosfat pada Polip Karang di Kepulauan Karimunjawa	594
17. Hubungan Kandungan Bahan Organik dengan Distribusi dan Keanekaragaman Gastropoda pada Ekosistem Mangrove di Desa Pasar Banggi Kabupaten Rembang.....	601

Aplikasi IPTEK Perikanan dan Kelautan dalam Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumberdaya Wilayah Pesisir, Laut dan Pulau-pulau Kecil (Budidaya Perairan)

1. Pengaruh Suplementasi <i>Lactobacillus</i> sp. pada Pakan Buatan Terhadap Aktivitas Enzim Pencernaan Larva Ikan Bandeng (<i>Chanos chanos</i> Forskal).....	611
2. Inovasi Budidaya Polikultur Udang Windu (<i>Penaeus monodon</i>) dan Ikan Koi (<i>Cyprinus carpio</i>) di Desa Bangsri, Kabupaten Brebes: Tantangan dan Alternatif Solusi.....	621



3. Pertumbuhan dan Kebiasaan Makan Gelondongan Bandeng (<i>Chanos chanos</i> Forskal) Selama Proses Kultivasi di Tambak Bandeng Desa Wonorejo Kabupaten Kendal	630
4. Analisis Faktor Risiko yang Mempengaruhi Serangan <i>Infectious Myonecrosis Virus</i> (IMNV) pada Budidaya Udang Vannamei (<i>Litopenaeus vannamei</i>) secara Intensif di Kabupaten Kendal	640
5. Respon Histo-Biologis Pakan PST Terhadap Pencernaan dan Otak Ikan Kerapu Hibrid (<i>Epinephelus fuscoguttatus</i> x <i>Epinephelus polyphekadon</i>).....	650
6. Pengaruh Pemberian Pakan <i>Daphnia</i> sp. Hasil Kultur Massal Menggunakan Limbah Organik Terfermentasi untuk Pertumbuhan dan Kelulushidupan ikan Koi (<i>Carassius auratus</i>).....	658
7. Pengaruh Aplikasi Pupuk NPK dengan Dosis Berbeda Terhadap Pertumbuhan <i>Gracilaria</i> sp.	668
8. Pengaruh Vitamin C dan <i>Highly Unsaturated Fatty Acids</i> (HUFA) dalam Pakan Buatan Terhadap Tingkat Konsumsi Pakan dan Pertumbuhan Ikan Patin (<i>Pangasius hypophthalmus</i>)	677
9. Pengaruh Perbedaan Salinitas Media Kultur Terhadap Performa Pertumbuhan <i>Oithona</i> sp.	690
10. Mitigasi Sedimentasi Saluran Pertambakan Ikan dan Udang dengan Sedimen Emulsifier di Wilayah Kecamatan Margoyoso, Pati	700
11. Performa Pertumbuhan <i>Oithona</i> sp. pada Kultur Massal dengan Pemberian Kombinasi Pakan Sel Fitoplankton dan Organik yang Difermentasi.....	706
12. Respon Osmotik dan Pertumbuhan Juvenil Abalon <i>Haliotis asinina</i> pada Salinitas Media Berbeda.....	716
13. Pengaruh Pemuasaan yang Berbeda Terhadap Pertumbuhan dan Kelulushidupan Ikan Nila (<i>Oreochromis niloticus</i>)	728



**Aplikasi IPTEK Perikanan dan
Kelautan dalam Pengelolaan dan
Pemanfaatan Sumberdaya Wilayah
Pesisir, Laut dan Pulau-pulau Kecil
(Pemanfaatan Sumberdaya Perairan)**



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA (PPN) PENGAMBENGAN, JEMBRANA, BALI

Delza Malinda¹⁾, Herry Boesono²⁾, Dian Wijayanto²⁾

- 1) Mahasiswa Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro
 - 2) Staf Pengajar Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro
- Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah – 50275, Telp/Fax. +6224 7474698
(email: dlzmalinda@gmail.com)

ABSTRAK

PPN Pengambengan memiliki peran strategis dalam pembangunan perikanan dan kelautan yaitu sebagai pusat atau sentral kegiatan perikanan laut. PPN Pengambengan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk tingkat kepuasan pengguna PPN Pengambengan. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif, metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PPN Pengambengan baik. Nilai Indeks Kepuasan pengguna berupa nelayan dan bakul masing masing adalah 70,32% dan 75,76% artinya pengguna PPN Pengambengan puas dengan pelayanan atau kinerja dari PPN Pengambengan.

Kata Kunci: PPN Pengambengan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance and Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan atau pengguna di tentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan saat ini begitu juga dengan pelabuhan. Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan atau kepuasan pelanggan berarti bawa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan (Supranto, 2006)

PPN bukan hanya sebatas menyediakan fasilitas untuk pendaratan, pengolahan dan pendistribusian hasil tangkapan tetapi juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap nelayan sebagai pengguna fasilitas yang tersedia sesuai dengan fungsinya. Dalam perkembangannya PPN Pengambengan belum mampu memberikan pelayanan dan memenuhi kepuasan nelayan secara optimal untuk itu PPN Pengambengan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan pelayanannya. Peningkatan tersebut dapat dengan menggunakan analisis kinerja dan kepuasan pengguna PPN Pengambengan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna PPN Pengambengan serta mengetahui hambatan operasional yang terjadi di PPN Pengambengan dan agar dapat mencari solusi atau pemecahan sehingga PPN Pengambengan dapat berjalan dengan baik



dan menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan terhadap pelanggan atau pengguna.

MATERI DAN METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yang dimaksud adalah dengan menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan bentuknya berupa survei dan studi perkembangannya. Metode deskriptif pada penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan fasilitas fokok, fungsional dan penunjang PPN Pengambengan. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, metode wawancara, metode kuisisioner atau angket, metode studi pustaka dan metode dokumentasi.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Data dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel (Siregar, 2012). alat ukur yang dimaksud berupa kuisisioner. R tabel untuk kuisisioner nelayan adalah 0,361 dan rata-rata r hitung adalah 0,443. R tabel untuk kuisisioner bakul adalah 0,361 dan r hitung adalah 0,482, uji validitas menggunakan SPSS 22.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur tersebut sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya (Nazir, 2012). Pengujian reliabilitas ini menggunakan *software* SPSS 22.

Nilai reliabilitas berada antara 0 sampai 1, semakin mendekati satu maka semakin baik instrumen yang diujikan. Penilaian reliabilitas berdasarkan aturan berikut :

0,00-0,19 : kurang reliabel

0,20-0,39 : agak reliabel

0,40-0,59 : cukup reliabel

0,60-0,79 : reliabel

0,80- 0,99 : sangat reliabel

Nilai reliabilitas kuisisioner nelayan adalah 0,738 (reliabel) dan reliabilitas kuisisioner kepuasan bakul adalah 0,872 (sangat reliabel).



3. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

CSI digunakan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan secara menyeluruh. Analisis ini membandingkan antara skor kepentingan dengan skor kinerja pada suatu atribut.

Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap berikut:

- 1) Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF 100%.
- 2) Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
- 3) Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa (pelayanan)
- 4) Menghitung *Satisfaction Indeks* (SI), yaitu WT dibagi (L) skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

$$SI = \frac{WT}{L} \times 100\%$$

Berdasarkan Fheruati (2004) dalam Atharis (2008), tingkat kepuasan pelanggan (nelayan) secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, dengan kriteria sebagai berikut :

- 0,00-0,34 : tidak puas
- 0,35-0,40 : kurang puas
- 0,51-0,65 : cukup puas
- 0,66-0,80 : puas
- 0,81-1,00 : sangat puas.

4. IPA (*Importance and Performance Analysis*)

IPA digunakan untuk mengetahui tingkat perbandingan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan yang kemudian akan menghasilkan faktor-faktor yang harus diambil dalam memenuhi kepuasan atau kinerjanya. Dalam penelitian ini terdapat dua peubah X dan Y yang diwakili dengan:

- 1.) Peubah X merupakan tingkat kinerja pelabuhan yang dapat memberikan kepuasan kepada nelayan dan bakul . Penilaian terhadap variabel X berdasarkan jawaban dari nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan. Penilaian



tersebut dengan menggunakan 5 tingkat (*likert*). Kelima penilaian tersebut diberikan bobot nilai seperti yang terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kepuasan

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup Puas	3
4.	Kurang Puas	2
5.	Tidak Puas	1

2.) Peubah Y merupakan tingkat kepentingan . Penilaian terhadap peubah Y berdasarkan tingkat kepentingan nelayan terhadap atribut pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan. Penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

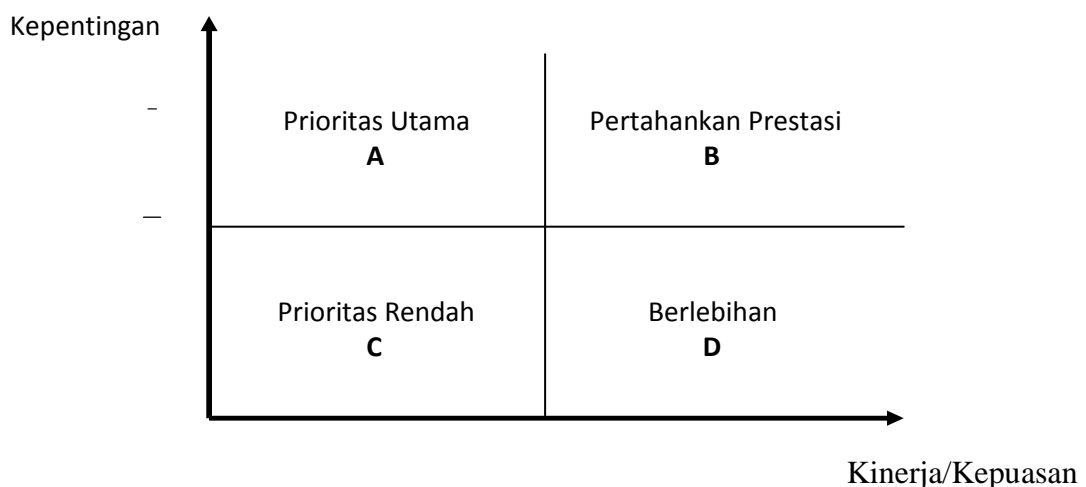
Tabel 2. Tingkat Kepentingan

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Penting	5
2.	Penting	4
3.	Cukup Penting	3
4.	Kurang Penting	2
5.	Tidak Penting	1

Untuk menjabarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut, maka digunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X , Y). Adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah :

1)Penentuan nilai kepentingan dan kinerja atribut pelayanan

Mengisi sumbu X (mendatar) pada diagam kartesius dengan skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dan sumbu Y (tegak) diisi dengan skor tingkat kepentingan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsurunsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum
2. melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/ tidak puas.
3. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Untuk itu wajib di pertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
4. Menunjukan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya biasa biasa saja dianggap kurang penting dan kurang memuaskan
5. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil PPN Pengambengan

PPN Pengambengan terletak pada posisi 0°23'46" Lintang Selatan dan 114° 34' 47" Bujur Timur, terletak di Desa Pengambengan, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali. Berjarak 9 KM dari Kota Negara dan 105 KM dari kota Denpasar, menghadap ke Wilayah Pengolahan Perikanan (WPP) 573 Samudra Hindia (Selatan Pulau Jawa) dan Selat Bali. Sekitar PPN Pengambengan baik di dalam kompleks pelabuhan maupun diluar kompleks pelabuhan terdapat industri pengolahan ikan yaitu industri pengalengan ikan dan penepungan ikan berjumlah 12 unit (diluar kompleks pelabuhan), serta 1 unit industri di dalam kompleks pelabuhan yaitu PT. Cilacap Samudra Fishing Industry yang kegiatannya berbentuk *cold storage* dan galangan kapal.

Nelayan dan Bakul PPN

Pengambengan

Nelayan

Menurut UU no 31 Tahun 2004, nelayan adalah yang mata pencahariannya menangkap ikan, sedangkan nelayan kecil adalah orang yang menangkap ikan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. PPN Pengambengan pada tahun 2015. Berikut adalah tabel jumlah nelayan di PPN Pengambengan tahun 2011-2015.

Tabel 3. Jumlah Nelayan PPN Pengambengan

No	Tahun	Nelayan (orang)
1	2011	3165
2	2012	2525
3	2013	2525
4	2014	2525



5	2015	2525
---	------	------

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, jumlah nelayan tidak berubah atau tidak ada penambahan dari tahun 2012 sampai tahun 2015, terjadi penurunan jumlah nelayan dari 3165 menjadi 2525. Jumlah nelayan di PPN Pengambengan tidak akan bertambah karena berdasarkan kesepakatan antara pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Provinsi Bali untuk membantasi jumlah kapal *purse seine* yang beroperasi di selat Bali, jumlah *purse seine* yang boleh beroperasi mencapai 275 unit, 190 dari Banyuwangi dan 85 dari Bali, dengan dibatasinya jumlah armada penangkapan maka jumlah nelayan pun tidak akan bertambah dengan cepat.

Bakul

Bakul atau blantik adalah pembeli ikan dari nelayan baik mengikuti proses lelang maupun beli dari sesama bakul untuk di jual atau dipasarkan. Berikut jumlah bakul di PPN Pengambengan

Tabel 4. Jumlah Bakul PPN Pengambengan 2011-2015

No	Tahun	Bakul
1	2011	120
2	2012	110
3	2013	110
4	2014	120
5	2015	125

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel diatas, jumlah bakul di PPN Pengambengan tidak terlalu berbeda jumlahnya dari tahun 2011-2015. Bakul atau blantik di PPN Pengambengan tidak hanya berasal dari sekitar Pengambengan.

Perbekalan Penyaluran Es

Es yang dikirim dari luar provinsi Bali berasal dari daerah Jawa Timur Kabupaten Banyuwangi karena pasokan es dari sekitar PPN Pengambengan tidak menyukupi kebutuhan. Berikut tabel kebutuhan es tahun 2011-2015 PPN Pengambengan.

Tabel 5. Kebutuhan Es di PPN Pengambengan

Tahun	Es (Ton)
2011	8.443
2012	16.848
2013	10.263
2014	11.667
2015	13.806



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa penyaluran es pada tahun 2015 mengalami kenaikan 2.139 Ton dari tahun 2014. Menurut Laporan Tahunan PPN Pengambengan 2015 jika di persentasekan jumlah penyaluran es mengalami kenaikan sebesar 18,33%. Kenaikan penyaluran es dikarenakan meningkatnya produksi perikanan di selat Bali sehingga kebutuhan es juga meningkat.

Penyaluran bahan bakar (solar)

Penyaluran solar di PPN Pengambengan dilakukan oleh pihak PT Dua Berjaya yang berada di kawasan PPN Pengambengan dan Kapasitas 40 Ton akan tetapi pertamina hanya memberi jata Kuota 16 Ton/ hari, sedangkan menurut Laporan Tahunan PPN Pengambengan 2015 kebutuhan solar kapal nelayan yang berpangkalan di PPN Pengambengan sebanyak 50 Ton/hari. Jadi PT Dua Berjaya hanya bisa memenuhi kebutuhan solar kapal nelayan yang berpangkalan di PPN Pengambengan sekitar 32 % sehingga nelayan membeli solar di SPBU diluar PPN Pengambengan.

Tabel 6. Kebutuhan solar di PPN Pengambengan 2011-2015

Tahun	Bahan Bakar Minyak (Ton)
2011	2.424
2012	2.565
2013	1.752
2014	6.249
2015	2.379

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Tabel diatas memuat data penyaluran BBM solar dari SPBN PT.Dua Berjaya yang berada di kawasan PPN Pengambengan, sedangkan yang penyalurannya melalui pembelian dari SPBU di luar PPN Pengambengan tidak terdata.

Analisis Kepuasan Nelayan

Analisis kepuasan pengguna PPN Pengambengan untkk mengetahui tingkat kepuasan pengguna PPN Pengambengan menggunakan analisis CSI (*customer satisfaction indeks*). Analisi ini membandingkan antara skor rata-rata kepentingan dengan skor rata-rata kepuasan terhadap kinerja pada suatu atribut. Pengukuran kepuasan pengguna PPN Pengambengan diperlukan sebagai acuan untuk menentukan sasaran –sasaran di tahun mendatang. Sebelum data di analisis menggunakan CSI, hasil dari kuisisioner atau data di uji validitas dan reliabilitas.



Berdasarkan hasil wawancara terhadap 30 terhadap nelayan mengenai pelayanan PPN Pengambangan, mengenai kinerja yang di rasakan pengguna dan harapan pengguna terhadap atribut pelayanan, maka dapat dihitung besarnya kepuasan pengguna secara menyeluruh. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna (nelayan) terhadap kinerja pengelola PPN Pengambangan. Alat ukur berupa kuisioner dinyatakan valid dan sangat reliabel. Pengukuran kepuasan pengguna (nelayan) ini dilakukan terhadap 25 atribut seperti yang terlihat pada tabel. Berikut tabel indeks kepuasan pengguna (nelayan)

Tabel 7. *Customer Satisfaction Indeks Nelayan*

Variabel	Atribut	RSP	WF (100%)	RSK	WS
Kondisi beberapa sarana	Keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan	4,03	4,33	2,9	0,13
	Keberadaan dan kondisi dermaga	4,06	4,36	2,9	0,13
	Persediaan air bersih	3,93	4,22	3,43	0,14
	Ketersediaan bahan bakar	3,76	4,04	3,66	0,15
	Ketersediaan es	3,53	3,79	3,73	0,14
Peningkatan fasilitas kesejahteraan	Keberadaan dan kondisi MCK	3,46	3,72	3,23	0,12
	Keberadaan dan kondisi balai pertemuan	3,46	3,72	3,93	0,15
	Keberadaan dan kondisi tempat ibadah	3,7	3,97	2,56	0,10
Penyediaan data statistik	Ketersediaan data jumlah kapal	3,43	3,68	4,03	0,15
	Ketersediaan data produksi	3,6	3,87	2,76	0,11
	Keakuratan data	4	4,30	3,1	0,13
Pembinaan mutu hasil perikanan	Penyuluhan pembinaan mutu hasil perikanan	3,86	4,15	3,93	0,16
	Pengawasan terhadap bongkar muat	3,76	4,04	4	0,16
	pengawasan dalam proses lelang	3,83	4,11	3,73	0,15
	Pengepakan dan pengemasan secara baik	3,56	3,82	3,63	0,14
Fasilitator pembentuk harga	Transparansi dan keadilan saat lelang	3,83	4,11	3,46	0,14
	Pelayanan lelang yang baik	3,43	3,68	3,66	0,14
	Harga ikan bersifat <i>win-win solution</i>	3,66	3,93	3,9	0,15

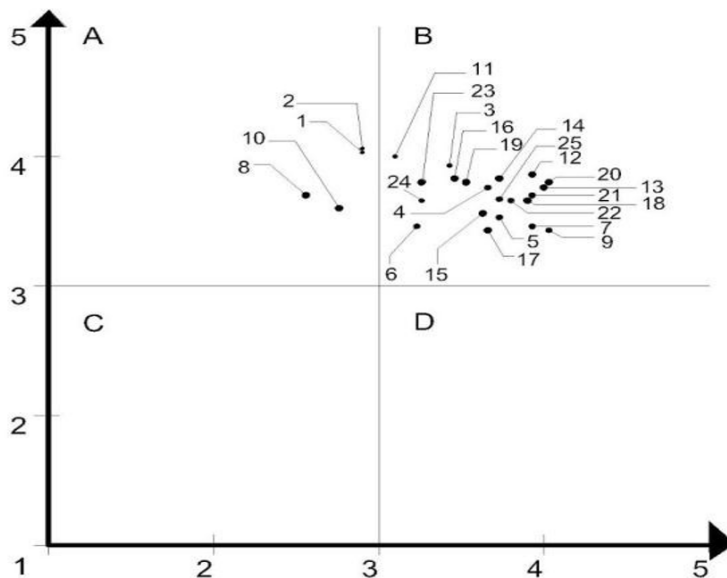
Variabel	Atribut	RSP	WF (100%)	RSK	WS
	Tersedianya informasi kebutuhan pasar	3,8	4,08	3,53	0,14
	Mengetahui jumlah bakul	3,8	3,93	4,03	0,16
	Mengetahui jumlah nelayan	3,7	3,94	3,93	0,16
Kualitas pelayanan personal	Keramahan dan kesopanan pengelola	3,66	3,93	3,8	0,15
	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	3,8	4,08	3,26	0,13
	Penyelesaian masalah oleh pengelola	3,66	3,93	3,26	0,13
	Pelayanan yang adil dari pen	3,67	3,94	3,73	0,15
Total		92,98	100	88,08	3,52
Kepuasan Nelayan	$(WS:5) \times 100$	70,32%			

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data kepuasan nelayan terhadap pengelola PPN Pengambengan adalah senilai 70,32 % atau 3,52. Nelayan PPN Pengambengan secara keseluruhan puas dan sudah memenuhi kebutuhan nelayan, menurut Guswanto (2012), 0,66-0,80 : puas (pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan). Rata-rata kepuasan yang paling kecil 2,56 yaitu kondisi dan ketersediaan tempat ibadah karena nelayan menganggap tempat ibadah yang tersedia di lingkungan PPN Pengambengan tidak boleh di gunakan oleh nelayan. Begitu juga dengan kondisi dermaga dan kolam pelabuhan PPN Pengambengan, kolam pelabuhan nelayan merasa kurang puas dikarenakan terjadi pendakalan di kolam pelabuhan.

Berikut adalah diagram kartesius berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, yang menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna PPN Pengambengan.





Gambar 2. Diagram kartesius kepuasan nelayan

Dalam gambar 2. dari diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan PPN Pengambengan terbagi atas empat bagian adapun interpretasi dari diagram kartesius adalah sebagai berikut :

1. Kuadaran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna atau nelayan PPN Pengambengan berada dalam kuadaran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak PPN Pengambengan, karena faktor ini dianggap sangat penting bagi nelayan. faktor-faktor yang termasuk dalam diagram ini adalah:

- a. Keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan (=1) keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan PPN Pengambengan berada di kuadaran satu ini artinya keberadaan dan kondisi kolam pelabuhan tidak memuaskan. Berdasarkan wawancara dengan responden kondisi kolam pelabuhan PPN Pengambengan harus dilakukan pengerukan karena kolam pelabuhan sudah tidak memadai untuk aktifitas nelayan. Kolam pelabuhan PPN Pengambengan terjadi pendangkalan yang cukup tinggi. Menurut Laporan Tahunan PPN Pengambengan (2015) pendangkalan yang terjadi adalah 250.000 m³. Pendangkalan ini berpengaruh pada aktifitas nelayan yang ingin melaut dan tambat labuh kapal. Pengelola PPN Pengambengan sebaiknya segera merencanakan pengerukan kolam pelabuhan agar tidak menghambat dan tidak menjadi kendala dalam kegiatan nelayan.

- b. Keberadaan dan kondisi dermaga (=2) berdasarkan wawancara dengan nelayan dan hasil pengamatan di lapangan dermaga PPN Pengambengan dalam kondisi yang tidak terawat dan panjang dermaga kurang untuk menampung banyaknya kapal untuk tambat labuh. Tetapi panjang dermaga yang ada di PPN Pengambengan adalah 171 m, telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan untuk standar Pelabuhan Perikanan Nusantara namun bentuk fisiknya perlu diperbaiki.
- c. Kondisi dan keberadaan tempat ibadah (=8) kondisi tempat ibadah di PPN Pengambengan adalah masjid dan pura. Pura di PPN Pengambengan terletak di lingkungan mes pelabuhan dengan kondisi baik. Masjid di lingkungan PPN Pengambengan dalam kondisi tidak terawat atau tidak bersih, berdasarkan wawancara dengan nelayan PPN Pengambengan masjid yang ada di PPN tidak dapat mereka gunakan karena masjid tersebut dalam kondisi terkunci. Fasilitas penunjang berupa masjid tersebut hanya dapat di gunakan karyawan PPN Pengambengan. PPN Pengambengan perlu petugas kebersihan untuk membersihkan lingkungan masjid dan mengizinkan pengguna pelabuhan PPN Pengambengan untuk menggunakan masjid yang ada di PPN Pengambengan.
- d. Ketersediaan data produksi (=10) berdasarkan hasil perhitungan kepuasan elayan, nelayan tidak puas dengan data produksi yang ada di TPI karena data yang ada di TPI tidak di perbaharui secara rutin sedangkan data di kantor PPN Pengambengan akurat dan selalu di perbaharui, sebaiknya perlunya *update* informasi data produksi dari kantor PPN Pengambengan untuk di mengganti data yang lama di TPI.

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan PPN Pengambengan berada dalam kuadaran ini perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan nelayan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah:

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nelayan kurang dianggap penting bagi nelayan sedangkan kualitas pelaksanaanya atau kinerjanya biasa atau cukup saja.

4. Kuadaran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor mempengaruhi kepuasan nelayan berada dalam kuadaran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaanya, hal ini disebabkan karena nelayan menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaanya dilakukan dengan baik sekali oleh PPN Pengambengan.



Analisis kepuasan bakul

Jumlah responden bakul sebanyak 30 orang. Kuisisioner berisi 16 atribut pertanyaan, berikut tabel atribut dan nilai kepuasan bakul di PPN Pengambengan.

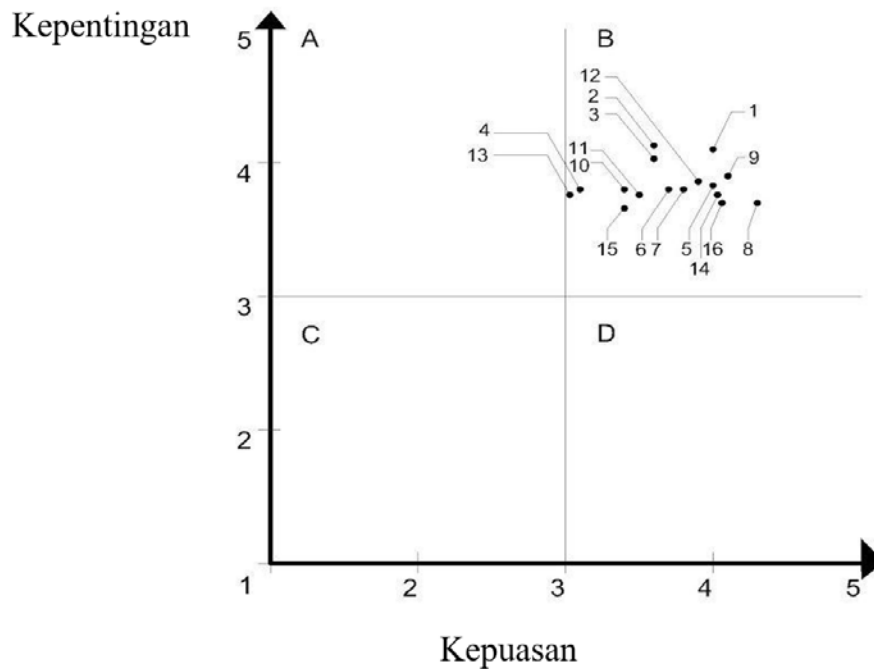
Tabel 8. *Customer Satisfaction Indeks* Bakul

Variabel	Atribut	RSP	WF (%)	RSK	WS
Kondisi beberapa saran	ketersediaan air bersih	4,1	6,667	4	0,27
	Ketersediaan es	4,13	6,716	3,6	0,24
	Kebersihan lingkungan PPN	4,03	6,553	3,6	0,24
Peningkatan fasilitas kesejateraan	Kondisi MCK	3,8	6,179	3,1	0,19
	Kondisi dan fungsi balai pertemuan	3,83	6,228	4	0,25
	Kondisi tempat ibadah	3,8	6,179	3,7	0,23
Pembinaan mutu hasil perikanan	Penyuluhan tentang mutu hasil perikanan	3,9	6,342	3,9	0,25
	Pengawasan lelang dan penimbangan	3,7	6,017	4,3	0,26
Fasilitator pembentuk harga	Transparansi dan keadilan saat lelang	3,9	6,342	4,1	0,26
	Pelayanan lelang yang baik	3,8	6,179	3,4	0,25
	Informasi Kebutuhan Pasar	3,86	6,277	3,9	0,22
	Jumlah bakul memadai	3,76	6,114	3,03	0,24
	Jumlah nelayan memadai	3,76	6,114	4,03	0,25
Kualitas pelayanan personal	Keramahan dan kesopanan pengelola	3,66	5,952	3,4	0,20
	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	3,7	6,017	4,06	0,24
Total		61,49	100	60,62	3,79
Indeks Kepuasan bakul	(WS:5)x 100%	75,76%			

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel di atas bakul puas dengan pelayan PPN Pengambengan, indks kepuasan di dapat adalah 75,76 % atau 0,75, artinya pelayanan sudah memenuhi kebutuhan bakul di PPN Pengambengan. Rata-rata kepuasan bakul yang paling kecil nilainya adala 3,03 yaitu mengenai MCK, bakul mengatakan keadaan MCK di lingkungan TPI tidak bersih dan jumlah nya kurang namun masih bisa digunakan dengan baik. Berikut diagram kartesius yang menunjukkan nilai dari tingkat kepentingan hasil kinerja atau tingkat kepuasan dan tingkat pelaksanaannya oleh PPN Pengambengan





Sumber :Hasil Pengolahan Data, 2016

Gambar 3. Diagram kartesius kepuasan bakul

Berdasarkan hasil diagram kartesius diatas, hasil kepuasan bakul berada di kuadran B. Hal ini menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan bakul PPN Pengambengan berada di dalam kuadran ini perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna atau bakul, sehingga dapat memuaska bakul. Berikut intepratasi dari diagram kartesius adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna atau bakul perlu diprioritaskan oleh pihak PPN Pengambengan, karena faktor ini dianggap sangat penting bagi bakul tapi pelaksanaanya perlu ditingkatkan. Tidak ada atribut yang masuk ke dalam diagram ini.

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan bakul PPN Pengambengan berada dalam kuadran ini perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan nelayan. 16 atribut termasuk dalam kuadran B .

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nelayan kurang dianggap penting bagi bakul sedangkan kualitas pelaksanaannya atau kinerjanya biasa atau cukup saja, tidak ada atribut yang termasuk dalam diagram ini.

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor mempengaruhi kepuasan nelayan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini di sebabkan karena bakul menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh PPN Penambengan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis data yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan nelayan terhadap PPN Pengambengan adalah sebesar 70,32% (0,70), berarti nelayan puas dengan pelayanan PPN Pengambengan
2. Indeks Kepuasan bakul terhadap PPN Pengambengan adalah sebesar 75,76% (0,75) artinya pengguna PPN Pengambengan puas dengan pelayanan PPN Pengambengan
3. Sebaiknya dilakukan penggerukan kolam pelabuhan secara teratur agar tidak menyebabkan pendakalan terlalu tinggi
4. Dermaga pelabuhan sebaiknya dilakukan perbaikan dan pemeliharaan
5. Sebaiknya mushola PPN Pengambengan dibuka untuk nelayan yang ada di lingkungan PPN Pengambengan

DAFTAR PUSTAKA

- Atharis Y. 2008. Analisis Kepuasan Nelayan Terhadap Penyediaan kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudra Bungus Sumatra Barat. [Skripsi]. Departemen Sumberdaya Perikanan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Guswanto B. Gumilar I dan Hamdani H. 2012. Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudra Nizam Zachman jakarta. Jurnal perikanan dan Kelautan vol 3 No4. Universitas padjajaran. Bandung.
- Laporan Tahunan Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan. 2015.
- Siregar S. 2014. Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif. Bumi Aksara.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wibowo. 2007. Manajemen kinerja edisi Ketiga. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.



