

**ANALISIS KINERJA SATUAN PENGAWAS SUMBERDAYA  
KELAUTAN DAN PERIKANAN (SDKP) TERKAIT  
PERIKANAN TANGKAP DI PELABUHAN PERIKANAN  
NUSANTARA (PPN) KARANGANTU KOTA SERANG,  
BANTEN**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**TRIA NISMA NUR FAJRIAH**  
26010315140082



**DEPARTEMEN PERIKANAN TANGKAP  
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2019**

**ANALISIS KINERJA SATUAN PENGAWAS SUMBERDAYA  
KELAUTAN DAN PERIKANAN (SDKP) TERKAIT  
PERIKANAN TANGKAP DI PELABUHAN PERIKANAN  
NUSANTARA (PPN) KARANGANTU KOTA SERANG,  
BANTEN**

**Oleh:  
TRIA NISMA NUR FAJRIAH  
26010315140082**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Derajat Sarjana S1 pada  
Departemen Perikanan Tangkap Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan  
Unviversitas Diponegoro

**DEPARTEMEN PERIKANAN TANGKAP  
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2019**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Satuan Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (SDKP) Terkait Perikanan Tangkap di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Kota Serang, Banten.

Nama Mahasiswa : Tria Nisma Nur Fajriah

Nomor Induk Mahasiswa : 26010315140082

Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap/ S1 Perikanan Tangkap

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Dr. Ir. Herry Boesono, S. M.Pi.  
NIP. 19570504 198303 1 004



Faik Kurohman, S.Pi., M.Si.  
NIP. 19710307 199903 1 001

Dekan  
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan  
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Ir. Agus Sabdono, M.Sc.  
NIP. 19580615 198303 1 001

Ketua  
Departemen Perikanan Tangkap



Dr. Aristi Dian P.F., S.Pi., M.Si.  
NIP. 19731002 199803 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Satuan Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (SDKP) Terkait Perikanan Tangkap di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Kota Serang, Banten.  
Nama Mahasiswa : Tria Nisma Nur Fajriah  
Nomor Induk Mahasiswa : 26010315140082  
Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap/ S1 Perikanan Tangkap

Skripsi ini telah disidangkan di hadapan Tim Penguji pada:

Hari, tanggal : Rabu/29 Mei 2019  
Tempat : Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan,  
Universitas Diponegoro, Semarang

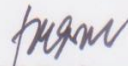
Mengesahkan,

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji



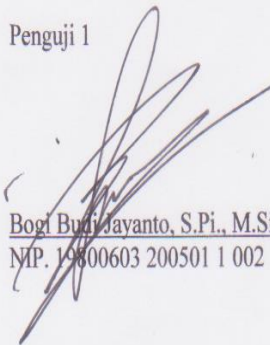
Dr. Ir. Herry Boesono, S. M.Pi.  
NIP. 19570504 198303 1 004



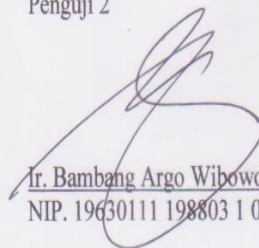
Faik Kurohman., S.Pi., M.Si.  
NIP. 19710307 199903 1 001

Penguji 1

Penguji 2



Bogi Budi Jayanto, S.Pi., M.Si.  
NIP. 19800603 200501 1 002



Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si.  
NIP. 19630111 198803 1 003

Ketua  
Departemen Perikanan Tangkap



Dr. Aristi Dian Purnama Putri, S.Pi, M.Si.  
NIP. 19731002 199803 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya, Tria Nisma Nur Fajriah menyatakan bahwa karya ilmiah atau skripsi ini adalah asli karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S1) dari Universitas Diponegoro maupun perguruan tinggi lain.

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah atau skripsi ini yang berasal dari karya orang lain, baik yang dipublikasikan atau tidak telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari karya ilmiah atau skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Semarang, Mei 2019

Penulis



Tria Nisma Nur Fajriah  
26010315140082

## ABSTRAK

**Tria Nisma Nur Fajriah. 26010315140082.** Analisis Kinerja Satuan Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (SDKP) Terkait Perikanan Tangkap di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Kota Serang, Banten  
(Herry Boesono dan Faik Kurohman)

Tindak pidana perikanan meliputi tindakan pencurian atau IUU (*Illegal, Unreported, dan Unregulated*) serta kerusakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab masih banyak terjadi di Indonesia. Salah satu upaya pengontrolan dan pengawasan yang diberikan Satwas SDKP Serang dalam menanggulangi tindak pidana perikanan adalah, dengan memberikan pelayanan publik, berupa mewajibkan pembuatan Surat Laik Operasi (SLO), dan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sementara metode pengampilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 78 responden. Analisis data yang digunakan adalah Servqual, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 0,093 yang merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja, yang berarti pelayanan yang diberikan Satwas SDKP Serang sudah baik. Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja Satwas SDKP Serang di PPN Karangantu senilai 84,58% yang berarti pengguna jasa sudah sangat puas, karena pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan. Namun harus ada fokus peningkatan kinerja pada atribut yang masuk dalam kuadran prioritas tinggi (A). Peningkatan tersebut dimaksudkan agar tingkat kepuasan pengguna akan lebih tinggi atau lebih memuaskan. Capaian kinerja berdasarkan indikator kinerja utama di Satwas SDKP Serang sudah sesuai dengan target yang telah ditentukan. Kinerja yang perlu ditingkatkan adalah mengenai sarana dan prasarana dalam menunjang pengawasan dan penambahan sumberdaya manusia di Satwas SDKP Serang.

**Kata kunci:** Satuan pengawas SDKP, Serang, Servqual, CSI, IPA, IKU

## ABSTRACT

**Tria Nisma Nur Fajriah. 26010315140082.** Performance Analysis of Marine and Fisheries Resource Supervisory Unit (SDKP) Related to Capture Fisheries in Nusantara Fishery Port (PPN) Karangantu, City of Serang, Banten (**Herry Boesono and Faik Kurohman**)

Fisheries criminal acts include theft or IUU (Illegal, Unreported, and Unregulated) and damages made by irresponsible parties are still occurring in Indonesia. One way control and supervision provided by Satwas SDKP Serang in tackling a criminal offence is, by providing public services, in the form of requiring the creation of the Letter of Operation (SLO), and The Results Verification Sheet Fish Landing (LVHPI). This research aims to know and analyze service quality and service user satisfaction. The method used in this research is a descriptive method, while the sampling method used is purposive sampling with the number of samples used is 78 respondents. The data analysis used is Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed the overall service quality of 0.093 which is the result of a comparison between expectation and performance, which means the service provided by Satwas SDKP Serang is already good. CSI analysis (Customer Satisfaction Index) shows that the level of satisfaction of the service user to the performance of Satwas SDKP Serang in the PPN of Karangantu worth 84.58% which means service users are very satisfied, because the service already meet the needs of fishermen. But there should be a focus on performance enhancement on the attributes entered in the high priority quadrant (A). Such improvements are intended to be higher or more satisfactory levels of user satisfaction. Performance achievement based on key performance indicators in Satwas SDKP Serang is in accordance with the specified target. Performance that needs to be improved is about the means and infrastructure in supporting the supervision and addition of human resources in Satwas SDKP Serang.

**Keywords:** Supervisory unit, Service quality, Serang, CSI, IPA, IKU

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Satuan Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (SDKP) Terkait Perikanan Tangkap di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Kota Serang, Banten.”.

Penelitian ini merupakan salah satu upaya untuk mengetahui kinerja Satwas SDKP dan mengetahui kepuasan pengguna jasa sehingga meningkatkan kepatuhan kapal perikanan melalui pendekatan *servqual*, CSI dan IPA.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Herry Boesono, S, M.Pi., dan Faik Kurohman, S.Pi., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan arahan dan masukan terkait penelitian hingga penulisan skripsi;
2. Dr. Aristi Dian Purnama Fitri, S.Pi., M.Si., selaku Ketua Departemen Perikanan Tangkap;
3. Bapak Ade Riza Taopik S.P. dan Bapak Slamet Riyanto, S.Pi. selaku Penyidik Pegawai Negeri Sipil Satwas SDKP Serang beserta Staf Satwas SDKP Serang yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian dan bantuan di lapangan dan data sekunder;
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dalam penulisan selanjutnya.

Semarang, Mei 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENJELASAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	4
1.6. Skema Pendekatan Masalah.....	5
1.7. Penelitian Terdahulu .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1. Pengertian Pelabuhan Perikanan .....	7
2.2. Pengertian Jasa.....	7
2.3. Pengukuran Kinerja Pelayanan .....	9
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	10
2.5. Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan.....	11
2.6. SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ).....	14
2.7. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	15
2.8. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	16
2.9. Indikator Kinerja Utama .....	18

<b>III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1. Materi Penelitian .....	20
3.2. Metode Penelitian .....	20
3.2.1. Metode pengambilan responden .....	20
3.2.2. Metode pengumpulan data .....	21
3.2.3. Jenis sumber data .....	23
3.2.4. Metode analisis data .....	24
3.2.4.1. Uji Validitas .....	24
3.2.4.1.1. Uji validitas variabel kepentingan .....	24
3.2.4.1.2. Uji validitas variabel kinerja .....	25
3.2.4.1.3. Uji validitas variabel harapan .....	26
3.2.4.2. Uji Reliabilitas .....	27
3.2.4.3. Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	28
3.2.4.4. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	31
3.2.4.5. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	32
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian .....	35
4.2. Profil Satuan Pengawas Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Serang .....	36
4.2.1. Struktur Organisasi Satwas SDKP Serang .....	36
4.2.2. Visi dan Misi Satwas SDKP Serang .....	37
4.2.3. Tujuan dan Sasaran Satwas SDKP Serang .....	38
4.2.4. Sarana dan Prasarana Satwas SDKP Serang .....	39
4.2.5. Wilayah Kerja Satwas SDKP Serang Serang .....	41
4.3. Alat Penangkap Ikan .....	42
4.4. Kapal Perikanan Yang Berpangkalan di PPN Karangantu .....	43
4.5. Kegiatan Pengawas Kapal Perikanan oleh Satwas SDKP Serang .....	44
4.6. Jenis dan Proses Pelayanan di Satwas SDKP Serang .....	45
4.6.1. Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) dan Surat Laik Operasi (SLO) .....	45
4.6.2. Laporan Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) .....	48
4.7. Kualitas Pelayanan .....	50
4.8. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa .....	51
4.8.1. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	51
4.8.2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	54
4.9. Indikator Kinerja Utama Satwas SDKP Serang .....	57
4.9.1. Analisis pencapaian kinerja .....	59
4.9.2. Kelemahan dan tindak lanjut .....	65
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Keterangan Skala Likert yang digunakan dalam Kuisisioner .....	22
2. Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	25
3. Hasil Uji Validitas Kinerja .....	26
4. Hasil Uji Validitas Harapan .....	27
5. Hasil Uji Reliabilitas .....	28
6. Dimensi Kualitas dan Jasa Atribut .....	30
7. Sarana dan Prasarana Satwas SDKP Serang .....	39
8. Data Alat Penangkap Ikan di PPN Karangantu .....	42
9. Jumlah Kunjungan Kapal Ikan yang Berpangkalan di PPN Karangantu Tahun 2014-2018 .....	43
10. Hasil Operasi Pengawasan Tahun 2014-2018 di Perairan Banten .....	44
11. Jumlah HPK dan SLO Tahun 2014-2018 .....	46
12. Jumlah LVHPI yang diterbitkan Satwas SDKP Serang .....	48
13. Nilai Rata-Rata Kesenjangan Tiap Dimensi SERVQUAL .....	50
14. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Satwas SDKP Serang .....	52
15. Tingkat Kesesuaian .....	54
16. Capaian Indikator Kinerja Utama Satwas SDKP Serang Tahun 2018 .....	58
17. Indikator Kinerja Peningkatan Operasional Pengawasan Sumber Daya Perikanan .....	59
18. Indikator Kinerja Peningkatan kegiatan Pengawasan Sumber Daya Kelautan .....	61
19. Tindak Pidana Penyidikan Tahun 2018 .....	63
20. Permasalahan dan Tindak Lanjut .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Skema Pendekatan Masalah .....	5
2. Diagram Penelitian Terdahulu.....	6
3. Diagram Kartesius .....	33
4. Struktur Organisasi Satwas SDKP Serang .....	36
5. Kapal Dolphin 04 Satwas SDKP Serang .....	40
6. Wilayah Kerja Satwas SDKP Serang .....	41
7. Grafik Jumlah HPK dan SLO yang diterbitkan Satwas SDKP Serang Tahun 2014-2018.....	46
8. Diagram SERVQUAL.....	50
9. Diagram Kartesius Analisis IPA.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Peta Lokasi Penelitian.....	72
2. Kuisisioner.....	73
3. Data Responden .....	80
4. Rekap Kuisisioner .....	83
5. Hasil SPSS Validitas .....	95
6. Hasil SPSS Reliabilitas.....	98
7. Nilai SERVQUAL.....	99
8. Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	100
9. Nilai <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	101
10. Dokumentasi.....	103