

## Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Layanan Penyediaan Perbekalan Melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus

### *The Fishermen's Satisfaction Level with the Provision of Fishing Supplies at the Bungus Ocean Fisheries Port (PPS)*

Anggelina<sup>1\*</sup>, Arthur Brown<sup>1</sup>, Jonny Zain<sup>2</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Jurusan Pemanfaatan Sumber Daya Perairan Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau,  
e-mail: [Anggelina588@gmail.com](mailto:Anggelina588@gmail.com)

<sup>2)</sup> Jurusan Pemanfaatan Sumber Daya Perairan Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau,  
e-mail: [arthur\\_psp@yahoo.co.id](mailto:arthur_psp@yahoo.co.id)

<sup>2)</sup> Jurusan Pemanfaatan Sumber Daya Perairan Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau,  
e-mail: [jonnyzain@yahoo.co.id](mailto:jonnyzain@yahoo.co.id)

\*corresponding author: e-mail: [Anggelina588@gmail.com](mailto:Anggelina588@gmail.com)

---

#### ABSTRAK

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus, yang berlokasi di Teluk Bungus, Kota Padang, Sumatera Barat, memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas perikanan tangkap. Pelabuhan ini menyediakan berbagai fasilitas, termasuk bahan bakar minyak (BBM), es, dan air bersih, yang sangat penting bagi operasional nelayan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap kualitas dan efisiensi pelayanan penyediaan perbekalan melaut, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala atau perlu ditingkatkan dalam operasional pelayanan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan data diperoleh melalui observasi lapang, studi pustaka, serta purposive sampling digunakan untuk menentukan responden kelompok nelayan. Data dikumpulkan melalui survei kepada anak buah kapal (ABK), nahkoda, dan pemilik alat tangkap dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI untuk solar (72,45%), air bersih (70,67%), dan es (71,75%) yang berada dalam kategori puas, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengelola pelabuhan untuk meningkatkan pelayanan dan mendukung keberlanjutan perikanan.

**Kata kunci:** *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Nelayan, PPS Bungus, Perbekalan Melaut

#### ABSTRACT

Bungus Ocean Fishing Port (PPS), located in Bungus Bay, Padang City, West Sumatra, has a strategic role in supporting capture fisheries activities. The port provides various facilities, including fuel oil (BBM), ice, and clean water, essential for fishermen's operations. This study aims to analyze the level of fishermen's satisfaction with the quality and efficiency of seafood supply services and identify factors that become obstacles or need to be improved in the operation of these services. The method used in this research is *Customer Satisfaction Index* (CSI) to measure the level of satisfaction and *Importance Performance Analysis* (IPA) to determine the attributes that are prioritized for improvement, and data obtained through field observations, literature studies, and purposive sampling were used to determine the fishermen group respondents. Data were collected through surveys of crew members, skippers, and fishing

gear owners using a purposive sampling method. The results showed CSI values for diesel fuel (72.45%), clean water (70.67%), and ice (71.75%), which were in the satisfied category, although there was still room for improvement, especially in terms of service speed and availability of facilities. The results of this study can be a reference for port managers to improve services and support the sustainability of fisheries.

**Keywords:** *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Fishermen Satisfaction, PPS Bungus, Fishing Supplies*

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

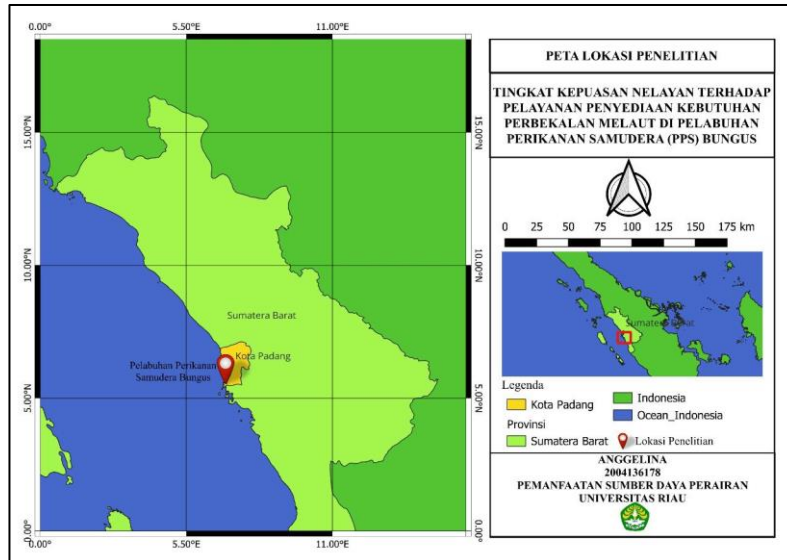
Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus merupakan salah satu pelabuhan perikanan terbesar di pantai Barat Sumatera yang memiliki peran strategis dalam mendukung sektor perikanan tangkap. Pelabuhan ini menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional nelayan, termasuk layanan pengisian perbekalan melaut seperti bahan bakar minyak (BBM), es, dan air bersih. Ketersediaan dan kualitas layanan ini sangat menentukan keberlangsungan aktivitas perikanan serta tingkat kepuasan nelayan sebagai pengguna utama fasilitas pelabuhan. Kepuasan nelayan terhadap pelayanan di pelabuhan perikanan menjadi aspek krusial dalam evaluasi efektivitas fasilitas yang disediakan. Menurut Zeithaml *et al.* (2018), kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nelayan terhadap penyediaan perbekalan melaut mencakup ketersediaan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, serta kompetensi petugas dalam melayani nelayan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan yang tidak optimal dapat menghambat aktivitas perikanan dan menurunkan produktivitas nelayan (Susilowati dan Muchlisin, 2018).

Pada tahun 2022, Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus mengalami perubahan dalam komposisi pegawai, dengan enam pegawai mengalami mutasi di berbagai unit. Selain itu, laporan tahunan PPS Bungus menunjukkan penurunan pelaporan *Logbook* nelayan serta penurunan penerbitan STBLKK (Kedatangan dan Keberangkatan) oleh pihak kesyahbandaran. Sebagai pengguna utama fasilitas pelabuhan, nelayan membutuhkan layanan yang tepat, cepat, dan efektif. Namun, perubahan ini diduga mempengaruhi kualitas pelayanan, yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan nelayan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi aktual fasilitas pengisian perbekalan melaut (es, air bersih, dan solar) serta mengevaluasi tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024 di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus, Provinsi Sumatera Barat. Peta lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

### Alat dan Bahan

Bahan yang digunakan untuk mendukung pengambilan data yaitu alat tulis untuk mencatat hal-hal penting, kuisisioner untuk wawancara dengan para nelayan, kamera digunakan sebagai alat dokumentasi dan laptop digunakan sebagai alat pengolahan data.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey, menurut Sugiyono (2019), metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari lokasi penelitian yang bersifat alamiah (bukan buatan), dan juga melakukan perbaikan data melalui pengamatan langsung, wawancara terstruktur, dan kuesioner, cara pengambilan sampel dari populasi nelayan yang menjadi pengguna jasa pelayanan penyediaan perbekalan melaut di PPS Bungus. Pengambilan sampel nelayan dilakukan dengan metode Slovin guna menentukan ukuran sampel dari populasi pengguna layanan penyediaan perbekalan melaut di PPS Bungus.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{998}{1 + 998(0,15)^2}$$

$$n = 42$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel (Responden)

N = Jumlah populasi

e = Kesalahan pengambilan yang ditetapkan (0,15)

### Analisis Data

Hasil tingkat kepuasan nelayan dianalisis menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas (Prambudi, 2021), *Customer Satisfaction index* (CSI) (Sultan, 2013), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Anggraeni, 2015) yang ditabulasikan dalam bentuk tabel dan diagram yang menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel* dan *SPSS*.

Uji validitas mengacu pada metode menghitung  $r$  sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y  
 $N$  = Jumlah responden  
 $\sum X$  = Jumlah skor butir soal  
 $\sum Y$  = Jumlah skor total soal  
 $\sum X^2$  = Jumlah skor kuadrat butir soal  
 $\sum Y^2$  = Jumlah skor total kuadrat butir soal

1. Jika  $r$  hitung  $> r$  tabel (uji 2 sisi dengan signifikan. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r$  hitung  $< r$  table (uji 2 sisi dengan signifikan 0,05) atau  $r$  hitung negatif, maka instrument tidak korelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid)

Berikut adalah rumus uji reabilitas dan nilai reabilitas berdasarkan Alfa Cronbach.

$$r_{ac} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

- $\sum \sigma b^2$  : Jumlah varian butir  
 $\sigma^2$  : Varians total  
 $r_{ac}$  : Realibilitas instrument  
 $k$  : Banyak butir pertanyaan

Selanjutnya hasil dari uji reabilitas dikelompokkan kedalam penilaian berdasarkan Alfa Cronbach (Sanaky, 2021) berikut:

- 1) 0,00 – < 0,20: Kurang reliable
- 2) 0,20 – < 0,40: Sedikit reliable
- 3) 0,40 – < 0,60: Cukup reliable
- 4) 0,60 – < 0,80: Reliable
- 5) 0,80 – < 1,00: Sangat reliable

Adapun tahapan dalam menggunakan metode CSI adalah sebagai berikut:

- a) Menghitung *Weighting Factor* (WF)

$$WF = (RSP/\Sigma) \times 100\%$$

Keterangan:

- $WF$ : *Weighting Factor* (100%)  
 $RSP$ : Rata-rata Skor Kepentingan

- b) Menghitung *Weighted Score* (WS)

$$WS = RSK \times WF$$

Keterangan:

WS: *Weighting Score* (100%)

RSK: Rata-rata Skor Kinerja

c) Menghitung Weighted Total (WT)

Perhitungan WT (*Weighted Total*) WS dari semua atribut kualitas jasa pelayanan dijumlahkan.

d) SI (*Satisfaction Index*)

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

Keterangan:

WT: hasil penjumlahan dari jumlah WS

L : Length (skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5)

Menurut Ginting (2024), tingkat kepuasan konsumen diukur dalam skala dari 1 hingga 5, yang berarti:

- a) 0 % - 19.99 % : Sangat tidak puas
- b) 20 %- 39.99 : Kurang puas
- c) 40 % - 59.99 % : Cukup puas
- d) 60 % - 79.99 % : Puas
- e) 80 % - 100 % : Sangat Puas

Data yang diolah dalam Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

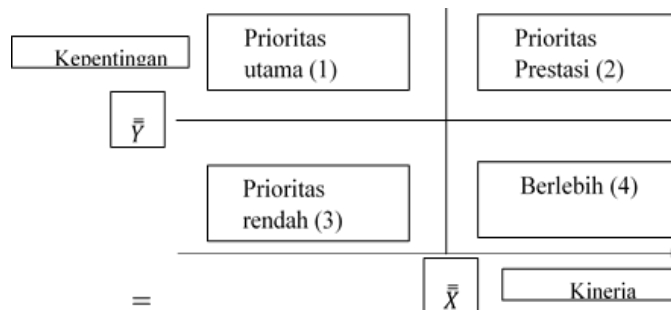
Keterangan:

$\bar{X}$  : Jumlah rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  : Jumlah rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

Analisis ini menghasilkan diagram dengan empat bagian (Jazuli, 2020)



Gambar 2. Diagram *Importance and Performance Analysis*

1. Menunjukkan atribut yang dianggap penting dan berdampak tingkat kepuasan tetapi tidak dilaksanakan oleh manajemen dengan baik.
2. Menunjukkan atribut yang telah dikelola dengan baik oleh penyedia layanan, bersifat sangat penting, dan memberikan kepuasan sehingga perlu dipertahankan.
3. Menunjukkan pengaruh yang rendah terhadap kepuasan, dengan tingkat pelaksanaan yang standar, serta dianggap kurang signifikan dan kurang memuaskan.
4. Menunjukkan atribut yang memiliki pengaruh rendah terhadap kepuasan, tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga meskipun dianggap kurang penting, tetap memberikan kepuasan.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Keadaan Umum Daerah Penelitian**

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus merupakan salah satu dari 22 Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) dan memiliki aktivitas perikanan di PPS Bungus termasuk pendaratan dan pembongkaran hasil tangkapan, pengolahan, distribusi dan pemasaran, pengisian perbekalan melaut, tambat labuh dan perawatan kapal yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Perikanan Tangkap. Sebagai pelabuhan perikanan kelas A yaitu ditujukan untuk kapal penangkapan ikan jarak jauh yang beroperasi di perairan laut hingga ZEEI (Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia) dan perairan internasional, PPS Bungus berperan strategis dalam mendukung aktivitas perikanan tangkap, khususnya untuk komoditas tuna, tongkol, dan cakalang. Terletak di Teluk Bungus, Kota Padang, Sumatera Barat, pelabuhan ini berada di Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia (WPP-NRI) 572 dan berhadapan langsung dengan Samudera Hindia, yang merupakan jalur migrasi perikanan tuna global. Selain sebagai pusat ekspor tuna di Sumatera, PPS Bungus juga menyediakan berbagai layanan seperti penyediaan perbekalan melaut, pendaratan dan pemasaran hasil tangkapan, docking, serta tambat labuh kapal. Pelabuhan ini didukung oleh infrastruktur penting seperti dermaga, *cold storage*, pabrik es swasta, serta sistem transportasi yang menghubungkan Sumatera Barat dengan Bengkulu, Pelabuhan Teluk Bayur ( $\pm 10$  km), dan Bandara Internasional Minangkabau ( $\pm 45$  km). Dengan lokasi strategis dan fasilitas yang memadai, PPS Bungus menjadi pusat industrialisasi perikanan tangkap di wilayah Barat Indonesia (Maryeni *et al.* 2021).

#### **Aktivitas Pengisian Perbekalan Melaut**

Aktivitas pengisian perbekalan melaut di PPS Bungus merupakan bagian penting dalam operasional penangkapan ikan, mencakup penyediaan solar, es, dan air bersih. PPS Bungus memiliki dermaga bunker seluas 360 m<sup>2</sup> untuk pengisian bahan bakar dan dermaga tambat seluas 720 m<sup>2</sup> yang dapat menampung 100 kapal untuk tambat labuh serta pengisian perbekalan. BBM (solar) diperoleh melalui Agen Premium Minyak Solar (APMS) yang dikelola koperasi bekerja sama dengan pelabuhan. Penyaluran dilakukan oleh Koperasi Mina Utama Jakarta dan KUD Mina Padang, dengan kapasitas tangki BBM 75 KL. Pengisian dilakukan langsung di dermaga bunker atau melalui jerigen yang diangkut ke dermaga tambat labuh. Fasilitas air bersih dikelola oleh PPS Bungus dengan sumber utama dari aliran air permukaan di Bukit Barisan, yang dialirkan ke reservoir sebelum didistribusikan melalui jaringan transmisi. Pabrik es di PPS Bungus dikelola oleh PT. Danitama Mina, dengan pasokan es balok yang memadai seharga Rp. 22.500/balok. Distribusi dilakukan menggunakan truk untuk jumlah besar dan becak motor untuk

skala kecil. Sistem layanan yang lancar memastikan nelayan dapat menjaga kualitas hasil tangkapan serta mendukung kelancaran operasional perikanan di PPS Bungus.

### Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Solar

Pada Tabel 1 diketahui bahwa indeks kepuasan nelayan yaitu 72,45 atau 72,45% yang artinya pelayanan penyediaan kebutuhan melaut bahan bakar berupa solar dianggap sudah memenuhi kebutuhan nelayan dengan kata lain puas karena berada diantara 0,81-1,00.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penyediaan Solar.

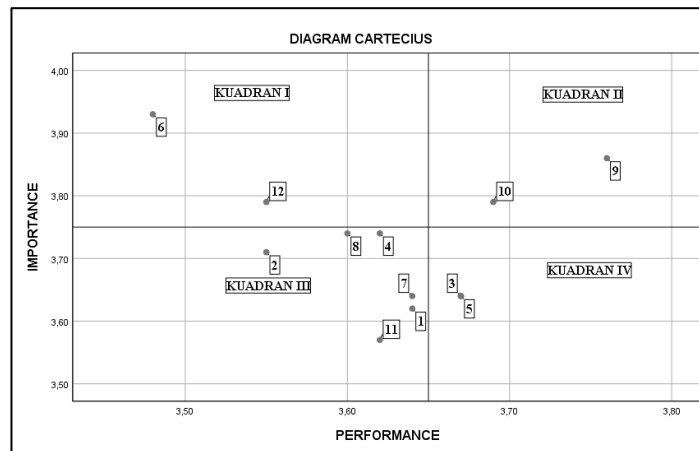
| No                                | Atribut Pelayanan                              | MSS   | WF     | MIS   | WS     |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|-------|--------|-------|--------|
| 1                                 | Ketersediaan jumlah produk                     | 3,62  | 8,10   | 3,55  | 29,52  |
| 2                                 | Kesesuaian jumlah produk yang dipesan          | 3,45  | 8,32   | 3,74  | 29,50  |
| 3                                 | Ketepatan waktu penyediaan produk              | 3,62  | 8,16   | 3,81  | 29,90  |
| 4                                 | Kecepatan proses pelayanan pembelian produk    | 3,52  | 8,37   | 3,79  | 30,29  |
| 5                                 | Sistem penerimaan keluhan                      | 3,52  | 8,16   | 3,64  | 29,90  |
| 6                                 | Perbaikan fasilitas yang rusak                 | 3,52  | 8,80   | 3,74  | 30,57  |
| 7                                 | Pengecekan dan pengawasan produk yang dipesan  | 3,48  | 8,16   | 3,83  | 29,71  |
| 8                                 | Pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran | 3,45  | 8,37   | 3,71  | 30,09  |
| 9                                 | Kemudahan dalam pemesanan produk               | 3,57  | 8,64   | 3,62  | 32,49  |
| 10                                | Kondisi fasilitas produksi                     | 3,60  | 8,48   | 3,74  | 31,28  |
| 11                                | Keterampilan petugas menangani pemesanan       | 3,45  | 8,00   | 3,71  | 28,94  |
| 12                                | Letak lokasi pemesanan                         | 3,60  | 8,48   | 3,76  | 30,07  |
| Jumlah                            |                                                | 42,40 | 100,00 | 44,64 |        |
| Weight Total                      |                                                |       |        |       | 362,25 |
| Customer Satisfaction Index (CSI) |                                                | 72,45 |        |       |        |

Keterangan: MSS: Mean Satisfaction Score, MIS: Mean Importance Score, WF: Weighted Factor, WS: Weighted score.

Nilai tingkat kesesuaian pada Tabel 2 menunjukkan hasil yang sangat tinggi, yakni sebesar 102,79. Nilai ini mengindikasikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan, yang dihitung berdasarkan skala CSI (*Customer Satisfaction Index*). Dengan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa nelayan memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Marsela (2023) tentang tingkat kepuasan nelayan dengan jasa penyediaan kebutuhan laut di Pelabuhan Perikanan Kota Dumai Provinsi Riau yang menyatakan bahwa diperoleh nilai tingkat kepuasan nelayan 69,79% yang artinya adalah Puas. Gambar 3 merupakan diagram kartesius yang digunakan untuk menunjukkan bahwa atribut kinerja dan kepentingan pelayanan solar ditampilkan pada setiap kuadran dari diagram kartesius tingkat kinerja dan kepentingan.

Tabel 2. Skor Tingkat Kepuasan Kinerja dan Tingkat Kepentingan Nelayan Terhadap Fasilitas Pelayanan Solar.

| No    | $\Sigma$ Kepentingan | $\Sigma$ Kinerja | Tki    |
|-------|----------------------|------------------|--------|
| 1     | 152                  | 153              | 99,35  |
| 2     | 156                  | 149              | 104,70 |
| 3     | 153                  | 154              | 99,35  |
| 4     | 157                  | 152              | 103,29 |
| 5     | 153                  | 154              | 99,35  |
| 6     | 165                  | 146              | 113,01 |
| 7     | 153                  | 153              | 100,00 |
| 8     | 157                  | 151              | 103,97 |
| 9     | 162                  | 158              | 102,53 |
| 10    | 159                  | 155              | 102,58 |
| 11    | 150                  | 152              | 98,68  |
| 12    | 159                  | 149              | 106,71 |
| Total | 1876                 | 1826             | 102,79 |

Gambar 4. Diagram *Importance and Performance* Penyediaan Pelayanan Solar

## 1) Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pelayanan penyediaan solar, terdapat dua atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu perbaikan fasilitas yang rusak dan letak lokasi pemesanan. Nelayan menganggap kedua aspek ini sangat penting, namun keterbatasan fasilitas dan alat yang tersedia menyebabkan pelayanan kurang optimal. Meskipun fasilitas masih berfungsi, efisiensinya menurun sehingga memperlambat proses pelayanan. Selain itu, lokasi pemesanan yang kurang strategis menjadi kendala bagi nelayan dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas dan perbaikan sistem pelayanan berupa penambahan alat pengisian solar guna meningkatkan efisiensi operasional di pelabuhan.

## 2) Kuadran II

Terdapat dua atribut yang termasuk dalam Kuadran II, yaitu kemudahan dalam pemesanan produk dan kondisi fasilitas produksi. Atribut-atribut ini dinilai telah memenuhi harapan nelayan, dengan kinerja petugas yang bertanggung jawab, prosedur pemesanan yang sesuai dengan standar operasional (SOP), serta fasilitas yang memadai. Selain itu, pelayanan yang diberikan bersifat adil dan tidak membedakan pelanggan. Kuadran II menunjukkan bahwa aspek ini memiliki

tingkat kepentingan yang tinggi serta kinerja yang memuaskan, sehingga perlu dipertahankan untuk memastikan kepuasan nelayan sebagai konsumen utama.

### 3) Kuadran III

Enam atribut dalam Kuadran III yaitu ketersediaan jumlah produk, kesesuaian jumlah produk yang dipesan, kecepatan proses pelayanan, perbaikan fasilitas, pengecekan dan pengawasan produk, serta pengetahuan petugas dalam menangani pelayanan memiliki tingkat kepentingan rendah menurut persepsi nelayan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan terkait atribut-atribut ini berada dalam kategori cukup, kontribusinya terhadap efisiensi keseluruhan pelayanan masih minim. Ketidakhadiran petugas di lokasi pengisian solar dan minimnya manfaat nyata dari beberapa atribut menjadi indikasi bahwa aspek-aspek ini belum memberikan nilai tambah dalam mendukung kelancaran dan efektivitas operasional pengisian perbekalan melaut. Oleh karena itu, meskipun tidak menjadi prioritas utama, peningkatan efisiensi pada aspek ini tetap penting sebagai bagian dari upaya menyeluruh untuk optimalisasi pelayanan pelabuhan.

### 4) Kuadran IV

Pada kuadran ini terdapat dua atribut, yaitu ketepatan waktu penyediaan solar dan sistem penerimaan keluhan. Petugas penyediaan solar dinilai memiliki keterampilan dan pengalaman yang baik, sehingga mampu menjalankan tugas secara optimal. Ketepatan waktu distribusi solar telah diterapkan secara konsisten, dan sistem penerimaan keluhan berjalan dengan efektif, meskipun atribut ini tidak menjadi prioritas utama bagi nelayan. Meskipun tingkat kepentingannya relatif rendah, kinerja yang baik pada aspek ini tetap memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan perlu mempertahankan pencapaian ini guna meningkatkan kepuasan nelayan serta membangun citra pelayanan yang profesional dan terpercaya di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus.

## Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Air Bersih

Pada Tabel 3 diketahui bahwa indeks kepuasan nelayan yaitu 70,67 atau 70,67% artinya pelayanan penyediaan kebutuhan melaut berupa air bersih dianggap sudah memenuhi kebutuhan nelayan dengan kata lain puas karena diantara 0,81-1,00.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih.

| No | Atribut Pelayanan                              | MSS  | WF   | MIS  | WS    |
|----|------------------------------------------------|------|------|------|-------|
| 1  | Ketersediaan jumlah produk                     | 3,62 | 7,95 | 3,67 | 28,76 |
| 2  | Kesesuaian jumlah produk yang dipesan          | 3,45 | 8,37 | 3,88 | 28,91 |
| 3  | Ketepatan waktu penyediaan produk              | 3,62 | 8,53 | 3,81 | 30,88 |
| 4  | Kecepatan proses pelayanan pembelian produk    | 3,52 | 8,48 | 3,79 | 29,88 |
| 5  | Sistem penerimaan keluhan                      | 3,52 | 8,16 | 3,67 | 28,75 |
| 6  | Perbaikan fasilitas yang rusak                 | 3,52 | 8,37 | 3,79 | 29,51 |
| 7  | Pengecekan dan pengawasan produk yang dipesan  | 3,48 | 8,59 | 3,83 | 29,85 |
| 8  | Pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran | 3,45 | 8,32 | 3,69 | 28,72 |
| 9  | Kemudahan dalam pemesanan produk               | 3,57 | 8,11 | 3,64 | 28,95 |
| 10 | Kondisi fasilitas produksi                     | 3,60 | 8,37 | 3,74 | 30,10 |
| 11 | Keterampilan petugas menangani pemesanan       | 3,45 | 8,32 | 3,71 | 28,72 |
| 12 | Letak lokasi pemesanan                         | 3,60 | 8,43 | 3,79 | 30,30 |

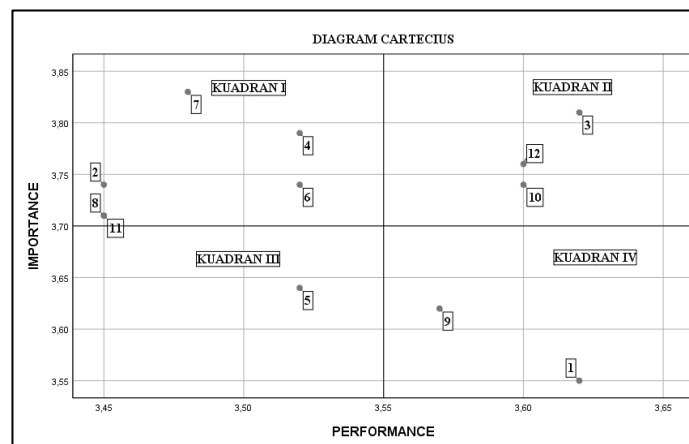
|                                   |       |        |        |
|-----------------------------------|-------|--------|--------|
| Jumlah                            | 42,40 | 100,00 | 45,00  |
| Weight Total                      |       |        | 353,34 |
| Customer Satisfaction Index (CSI) | 70,67 |        |        |

Keterangan: MSS: Mean Satisfaction Score, MIS: Mean Importance Score, WF =Weighted Factor, WS: Weighted score.

Tabel 4 menunjukkan tingkat kesesuaian yang sangat tinggi, 105,32, yang menunjukkan bahwa nelayan merasa puas dengan kinerja pelayanan penyediaan air bersih di PPS Bungus. Setiap atribut dalam pelayanan penyediaan air bersih dikategorikan ke dalam setiap kuadran pada diagram kartesius, yang menggambarkan hubungan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan tersebut, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 5.

Tabel 4. Skor Tingkat Kepuasan Kinerja dan Kepentingan Nelayan Terhadap Fasilitas Pelayanan Air Bersih.

| No    | $\Sigma$ Kepentingan | $\Sigma$ Kinerja | Tki    |
|-------|----------------------|------------------|--------|
| 1     | 149                  | 152              | 98,03  |
| 2     | 157                  | 145              | 108,28 |
| 3     | 160                  | 152              | 105,26 |
| 4     | 159                  | 148              | 107,43 |
| 5     | 153                  | 148              | 103,38 |
| 6     | 157                  | 148              | 106,08 |
| 7     | 161                  | 146              | 110,27 |
| 8     | 156                  | 145              | 107,59 |
| 9     | 152                  | 150              | 101,33 |
| 10    | 157                  | 151              | 103,97 |
| 11    | 156                  | 145              | 107,59 |
| 12    | 158                  | 151              | 104,64 |
| Total | 1875                 | 1781             | 105,32 |



Gambar 5. Diagram *Importance and Performance* Pelayanan Penyediaan Air Bersih

#### 1) Kuadran I

Terdapat lima atribut dalam Kuadran I yang menjadi prioritas utama, yaitu kesesuaian jumlah produk yang dipesan, kecepatan proses pelayanan, perbaikan fasilitas, pengecekan dan

pengawasan produk, serta pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran. Ketidakefisienan dalam pengelolaan dan pendistribusian air bersih menyebabkan pasokan tidak mencukupi permintaan nelayan, sehingga mereka harus membeli air dari sumber lain dengan harga lebih tinggi sebesar Rp. 3.000/liter. Selain itu, keterlambatan dalam proses pemesanan dan minimnya kehadiran petugas menyebabkan pelayanan kurang optimal dikarenakan penggunaan waktu operasional yang tidak dimanfaatkan secara efektif turut berdampak pada rendahnya kepuasan nelayan. Kuadran I pada diagram kartesius ini mengindikasikan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya masih di bawah harapan nelayan. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nelayan secara lebih optimal.

#### 2) Kuadran II

Terdapat tiga atribut yang berada pada Kuadran II, yaitu ketepatan waktu penyediaan produk, kondisi fasilitas produksi, dan letak lokasi pemesanan. Atribut-atribut ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi karena kinerja petugas dan pihak pengelola telah memenuhi harapan nelayan. Penyediaan produk dilakukan tepat waktu sesuai permintaan, sementara lokasi pengisian air bersih dinilai memadai dikarenakan waktu yang efisien dalam pengisian perbekalan. Kuadran II mengindikasikan bahwa kinerja layanan telah berjalan optimal, sehingga perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan nelayan.

#### 3) Kuadran III

Dilihat dari diagram kartesius pelayanan penyediaan air bersih, terdapat 1 atribut yang berada pada kuadran III yaitu: sistem penerimaan keluhan. Kuadran ini menampilkan bahwa atribut saat ini tidak memiliki pengaruh yang besar bagi nelayan dan pelaksanaan kinerja biasa saja. Karena menurut beberapa nelayan sebagai konsumen utama petugas yang ada dianggap kurang responsive dalam menanggapi keluhan yang menjadi pelayanannya sehingga pengaruh atribut ini terhadap keuntungan yang dirasakan nelayan biasa saja.

#### 4) Kuadran IV

Berdasarkan diagram kartesius pelayanan penyediaan air bersih, terdapat dua atribut yang berada pada kuadran IV, yaitu ketersediaan jumlah produk dan kemudahan dalam pemesanan produk. Kuadran IV ini menggambarkan bahwa kedua atribut tersebut kurang dianggap penting oleh nelayan, namun pelaksanaan dari kedua atribut oleh pihak pengelola dan pihak pelabuhan telah dilakukan dengan baik sebagaimana proses pemesanan yang dilakukan yang sesuai dengan SOP. Kuadran IV ini menunjukkan bahwa meskipun kebutuhan akan ketersediaan produk dan kemudahan pemesanan tidak menjadi prioritas utama bagi nelayan, penyedia layanan air bersih tetap memberikan pelayanan yang memadai dalam aspek tersebut.

### **Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Es**

Pada Tabel 5 diketahui bahwa indeks kepuasan nelayan atau nilai yang menggambarkan tingkat kepuasan nelayan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diterima yaitu 71,75% dengan kata lain, pelayanan yang menyediakan es untuk kebutuhan nelayan dianggap sudah memenuhi kebutuhan nelayan, atau puas karena berada diantara 0,81-1,00 (Supranto (2006). Hal ini berkaitan dengan penelitian Marsela (2023) tentang tingkat kepuasan nelayan dengan jasa penyediaan kebutuhan Laut di Pelabuhan Perikanan Kota Dumai Provinsi Riau, yang menyatakan bahwa berdasarkan perhitungan diperoleh nilai tingkat kepuasan nelayan terhadap penyediaan es balok yaitu sebesar 71,36% yang artinya adalah Puas (pelayanan penyediaan kebutuhan melaut sudah memenuhi kebutuhan nelayan).

Tabel 5. Indeks Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penyediaan Es

| No                                       | Atribut Pelayanan                              | MSS   | WF     | MIS   | WS     |
|------------------------------------------|------------------------------------------------|-------|--------|-------|--------|
| 1                                        | Ketersediaan jumlah produk                     | 3,69  | 8,78   | 3,76  | 32,41  |
| 2                                        | Kesesuaian jumlah produk yang dipesan          | 3,57  | 8,06   | 3,45  | 28,79  |
| 3                                        | Ketepatan waktu penyediaan produk              | 3,43  | 8,62   | 3,69  | 29,54  |
| 4                                        | Kecepatan proses pelayanan pembelian produk    | 3,62  | 8,45   | 3,62  | 30,58  |
| 5                                        | Sistem penerimaan keluhan                      | 3,60  | 8,62   | 3,69  | 30,98  |
| 6                                        | Perbaikan fasilitas yang rusak                 | 3,52  | 8,12   | 3,48  | 28,60  |
| 7                                        | Pengecekan dan pengawasan produk yang dipesan  | 3,45  | 8,28   | 3,55  | 28,59  |
| 8                                        | Pengetahuan petugas dalam menangani pembayaran | 3,50  | 7,89   | 3,38  | 27,63  |
| 9                                        | Kemudahan dalam pemesanan produk               | 3,69  | 8,12   | 3,48  | 29,95  |
| 10                                       | Kondisi fasilitas produksi                     | 3,62  | 8,73   | 3,74  | 31,58  |
| 11                                       | Keterampilan petugas menangani pemesanan       | 3,74  | 8,17   | 3,50  | 30,54  |
| 12                                       | Letak lokasi pemesanan                         | 3,62  | 8,17   | 3,50  | 29,57  |
| Jumlah                                   |                                                | 43,05 | 100,00 | 42,83 |        |
| <i>Weight Total</i>                      |                                                |       |        |       | 358,76 |
| <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> |                                                | 71,75 |        |       |        |

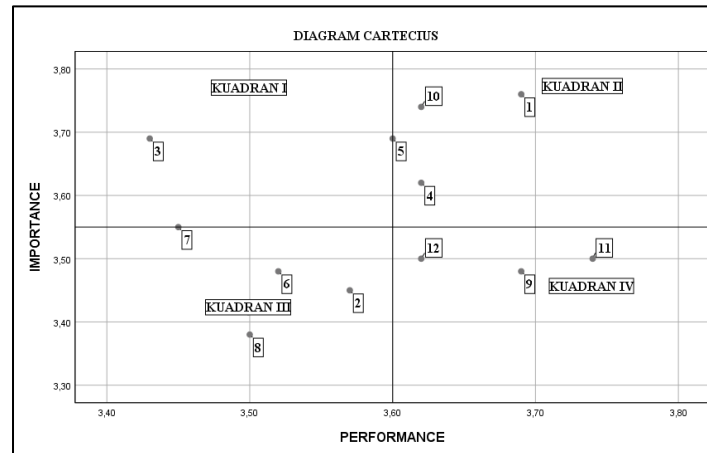
Keterangan: MSS = Mean Satisfaction Score, MIS = Mean Importance Score, WF =Weighted Factor, WS = Weighted score

Tabel 6. Skor Tingkat Kepuasan Kinerja dan Kepentingan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Es

| No    | $\Sigma$ Kepentingan | $\Sigma$ Kinerja | Tki    |
|-------|----------------------|------------------|--------|
| 1     | 149                  | 158              | 94,30  |
| 2     | 157                  | 145              | 108,28 |
| 3     | 160                  | 155              | 103,23 |
| 4     | 159                  | 152              | 104,61 |
| 5     | 153                  | 155              | 98,71  |
| 6     | 157                  | 145              | 108,28 |
| 7     | 161                  | 147              | 109,52 |
| 8     | 156                  | 142              | 109,86 |
| 9     | 152                  | 146              | 104,11 |
| 10    | 157                  | 157              | 100,00 |
| 11    | 156                  | 147              | 106,12 |
| 12    | 158                  | 147              | 107,48 |
| Total | 1875                 | 1796             | 104,54 |

Tingkat kesesuaian pada Tabel 6 menunjukkan nilai hasil yang tinggi yaitu 104,32. Tingkat kesesuaian tersebut dijadikan kesimpulan bahwa dengan kinerja pelayanan penyediaan es di PPS Bungus memuaskan. Gambar 5 menunjukkan hasil penilaian nelayan terhadap kinerja

dan pentingnya atribut pelayanan penyediaan es. Hasil ini ditampilkan pada setiap kuadran diagram kartesius tingkat kinerja dan kepentingan atribut pelayanan penyediaan es.



Gambar 5. Diagram *Importance and Performance* Penyediaan Pelayanan Es

### 1) Kuadran I

Pada kuadran I diagram kartesius dalam pelayanan penyediaan Es, terdapat satu atribut utama, yaitu ketepatan waktu penyediaan produk, yang dianggap sebagai faktor dengan tingkat kepentingan tertinggi. Pengelola tidak mampu melaksanakan manajemen sesuai dengan harapan nelayan dan Ketepatan waktu penyediaan produk dikarenakan beberapa faktor seperti kerusakan mesin pembuat es menjadi faktor krusial dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, namun ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi pelayanan saat ini menciptakan celah yang perlu diperbaiki, oleh karena itu pihak pengelola atau pihak pelabuhan harus meningkatkan kinerja agar dapat memberikan kepuasan kepada nelayan sebagai konsumen.

### 2) Kuadran II

Dilihat dari diagram kartesius pelayanan penyediaan es, terdapat 3 atribut yang berada di kuadran ini antara lain: ketersediaan jumlah produk, kecepatan proses pelayanan pembelian produk, sistem penerimaan keluhan dan Kondisi fasilitas. Pada bagian kuadran II atribut pelayanan yang ada dinilai sudah memuaskan karena jumlah produk yang ada memenuhi permintaan konsumen, Pengiriman es juga tidak membutuhkan waktu yang lama, dan jumlah fasilitas yang disediakan juga memadai. Kuadran II menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah dilaksanakan dengan sukses oleh pengelola dan pelabuhan dan sesuai dengan keinginan nelayan, atribut yang terdapat di kuadran ini adalah kinerja pelayanan penyediaan kebutuhan es yang harus dipertahankan.

### 3) Kuadran III

Dilihat dari diagram kartesius pelayanan penyediaan air bersih, terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran ini. Atribut tersebut antara lain: Kesesuaian jumlah produk yang dipesan, Perbaikan fasilitas yang rusak seperti kendaraan pengangkut es dan mesin pembuat es, dan Pengetahuan petugas dalam menangani pelayanan, pengetahuan petugas dalam menangi pembayaran. Atribut yang ada kurang signifikan pengaruhnya bagi nelayan dan pelaksanaan kinerja yang dilakukan biasa saja. Karena menurut nelayan sebagai konsumen utama produk yang dikirim mengalami kerusakan namun masih biasa digunakan, Ketanggapan untuk memperbaiki fasilitas lama karena alat yang digunakan termasuk mahal.

#### 4) Kuadran IV

Dilihat dari diagram kartesius pelayanan penyediaan air bersih, terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran IV yaitu: kemudahan dalam pemesanan produk, keterampilan petugas menangani pemesanan dan letak lokasi pemesanan. Dalam melakukan tugasnya petugas melakukan kinerja sesuai dengan SOP yang ada dikarenakan pembuatan es dilakukan saat nelayan membeli es sehingga dalam konsistensi waktu sesuai dengan pembuatan es tersebut dan lokasi pemesanan yang dekat dengan dermaga tambat. Kuadran IV ini menunjukkan atribut dari kinerja pelayanan penyediaan es dapat diartikan kurang penting bagi nelayan namun pelaksanaannya oleh pihak pengelola dan pihak pelabuhan telah melakukan dengan baik. Walaupun tingkat kepentingan kurang namun kinerja dari atribut ini sangat memuaskan.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan bahwa nelayan secara umum puas dengan layanan yang diberikan di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus, dengan nilai CSI sebesar 72,45% untuk bahan bakar (solar), 70,67% untuk air bersih, dan 71,75% untuk es. Nilai-nilai tersebut masuk dalam kategori "puas" (60% - 79,99%) dan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan nelayan. Namun, penelitian ini juga menyoroti beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, pemeliharaan fasilitas, dan responsivitas sistem penanganan keluhan. Untuk meningkatkan kepuasan nelayan lebih lanjut, disarankan agar manajemen pelabuhan meningkatkan ketepatan waktu layanan, berinvestasi pada fasilitas yang lebih baik, dan memperbaiki sistem penanganan keluhan agar lebih responsif terhadap kebutuhan nelayan. Evaluasi kepuasan secara berkala perlu dilakukan untuk mengidentifikasi dan menangani area-area yang perlu perbaikan pada layanan di PPS Bungus.

### Saran

Saran dari hasil pengukuran kepuasan nelayan di PPS Bungus adalah perlu peningkatan kinerja pelayanan, terutama dalam perbaikan fasilitas seperti penyediaan solar, air bersih, dan es, serta peningkatan ketepatan waktu penyediaan produk. Sistem penerimaan keluhan juga perlu diperbaiki dengan meningkatkan responsivitas petugas. Selain itu, evaluasi dan pemantauan berkala terhadap tingkat kepuasan nelayan penting dilakukan untuk memperbaiki pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74-81.
- Ginting, Y. M., Chandra, T., Oktariyanto, O., & Endrawati, E. (2024). A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) And Improvement Factor (If) Method. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 373-393.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Marsela, A., Isnaniah, I., & Zain, J.(2023). Tingkat Kepuasan Nelayan dengan Jasa Penyediaan Kebutuhan Laut di Pelabuhan Perikanan Kota Dumai Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Perairan (Aquatic Science)*, 11(1), 22-28.

- Maryeni, S., Kholis, M. N., & Kurniadi, D. (2021). Penanganan Ikan Tuna Sirip Kuning (*Thunnus Albacores*) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. *SEMAH Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Perairan*, 5(1).
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian produk pada UKM Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(3), 687-704.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432-439.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sultan, M. A. 2013. *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Infrastruktur Transportasi di Kabupaten Halmahera Utara*. Program Studi Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Khairun.
- Susilowati, A., & Muchlisin, Z. A. (2018). Kepuasan Nelayan terhadap Layanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong. *Jurnal Perikanan Indonesia*, 20(1), 45-56.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.