

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN
DI PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI) CEMPAE
KOTA PAREPARE**

SKRIPSI

DHIAZ ERLANGGA TANGAHU

L051 19 1008



**PROGRAM STUDI PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN
DEPARTEMEN PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN DI PANGKALAN
PENDARATAN IKAN (PPI) CEMPAE KOTA PAREPARE


Disusun dan diajukan oleh

DHIAZ ERLANGGA TANGAHU

L051 19 1008

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan Perikanan Universitas Hasanuddin pada tanggal 17 Juli 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan Menyetujui,

Pembimbing Utama


Muhammad Kurnia, S.Pi., M.Sc., Ph.D.
NIP. 197206171999031003

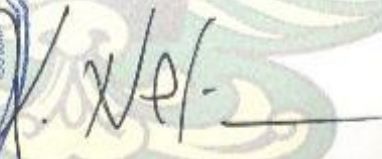
Pembimbing Pendamping


Dr. Ir. St. Aisiah Farhum, M.Si.
NIP. 196906051993032002

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan




Dr. Ir. Nira Filep Petrus Nelwan, M.Si
NIP. 196601151995031002

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dhiaz Erlangga Tangahu

NIM : L051191008

Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae Kota Parepare" adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permendiknas No. 17, tahun 2007).

Makassar, 14 Juni 2023



Dhiaz Erlangga Tangahu
L051191088

PERNYATAAN AUTHORSHIP

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dhiaz Erlangga Tangahu

NIM : L051191008

Program Studi : Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

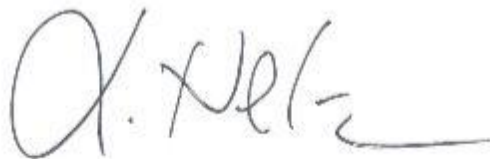
Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan

Menyatakan bahwa publikasi sebagian atau keseluruhan isi Skripsi pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan Universitas Hasanuddin sebagai instansinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya dua semester (satu tahun sejak pengesahan Skripsi) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka pembimbing sebagai salah seorang penulis berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang ditentukan kemudian, sepanjang nama mahasiswa tetap diikutsertakan

Makassar, 14 Juni 2023

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr. Ir. Alfa Filep Petrus Nelwan, M.Si
Nip. 196601151995031002

Penulis



Dhiaz Erlangga Tangahu
L051191088

ABSTRAK

Dhiaz Erlangga Tangahu. L051 19 1008. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae Kota Parepare”. Dibimbing oleh **Muhammad Kurnia** sebagai pembimbing utama dan **St. Aisjah Farhum** sebagai pembimbing anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pelayanan fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang pangkalan pendaratan ikan (PPI) Cempae Kota Parepare. Penelitian ini berlangsung sejak Desember 2022 – Februari 2023. Jumlah responden sebanyak 60 orang yang didapatkan melalui metode *interview* (wawancara). Layanan dan fasilitas menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis data menggunakan bantuan *software Microsoft Excel* dan *SPSS (Statistical Program for Social Science)*. Hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna pelayanan metode CSI sebesar 86,06% dan metode IPA dengan rata – rata 88,29%, terdapat 4 fasilitas yang dianggap penting dan memiliki nilai kinerja yang relatif rendah (MCK 56,00%, pos penjagaan 68,67%, instalasi bahan bakar minyak 56,67%, jalan komplek dan drainase 74,00%). Hasil ini memberikan gambaran bahwa layanan dan fasilitas yang ada di PPI Cempae memerlukan pengembangan terutama fasilitas di kuadran 1 (prioritas utama), sehingga perbaikan dan pengembangan di PPI Cempae sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Kata kunci: Pangkalan pendaratan ikan, layanan, fasilitas, tingkat kepuasan pengguna

ABSTRACT

Dhiaz Erlangga Tangahu. L051 19 1008. "Analysis of the Level of Service User Satisfaction at the Cempae Fish Landing Base (PPI) Parepare City". Advised by **Muhammad Kurnia** as first advisor and **St. Aisjah Farhum** as second advisor.

The objective of this study was aimed to assess the level of user satisfaction of the main, functional, and supporting facilities at the Cempae Fish Landing Base (PPI) Parepare City. This study was conducted in December 2022 – February 2023. The number of respondents was 60 people, obtained through the interview method, the customer satisfaction index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods were used to analyze service and facility satisfaction. Microsoft Excel and SPSS (Statistical Program for Social Science) software were used to analyze the data. The results showed that service users were 86.06% satisfied with the CSI method and 88.29% satisfied with the IPA method. There results were four facilities that were considered important and had relatively low performance values (MCK 56.00%, guard post 68.67%, fuel oil installations 56.67%, complex roads and drainage 74.00%). These results illustrated that the existing services and facilities at PPI Cempae required development, particularly facilities in quadrant 1 (top priority), so that improvements and developments at PPI Cempae were in accordance with the needs of service users.

Key words: Fish landing bases, services, facilities, user satisfaction levels

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran **Allah Subhanahu wa ta'ala** atas berkat dan rahmat-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae Kota Parepare**”. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada Nabi **Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam** yang senantiasa menjadi penerang bagi semua umat muslim di seluruh dunia.

Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan program sarjana S1 (S1) Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin. Skripsi ini berisi tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas yang ada di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae Kota Parepare. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember – Februari 2023 dengan maksud sebagai bahan informasi bagi masyarakat dan terkhusus pemerintah daerah untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan dan pembangunan layanan dan fasilitas pelabuhan. Selain itu sebagai informasi ilmiah tentang pelabuhan perikanan.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Terima kasih kepada kedua orang tua dari penulis yang tercinta dan terkasih Bapak **Erwin Wijaya** dan Ibu **Masniati** yang telah menjadi orang tua yang selalu memberikan dukungan, do'a dan kasih sayang untuk penulis serta menjadi penyemangat tersendiri untuk penulis dari dulu sampai sekarang ini.
2. Bapak **Muhammad Kurnia S.Pi, M.Sc., Ph.D** selaku pembimbing utama penulis yang senantiasa meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing, memberikan masukan dan motivasi serta solusi pada setiap permasalahan yang penulis hadapi sejak awal masa perkuliahan hingga akhir penyelesaian studi penulis.
3. Ibu **Dr. Ir. St. Aisjah Farhum, M.Si.** selaku pembimbing anggota penulis yang telah senantiasa meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan solusi pada setiap permasalahan yang penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak **Dr. Ir. Alfa Filep Petrus Nelwan, M.Si.** dan Bapak **Ir. Ilham Jaya, M.M.** selaku penguji dalam penelitian yang telah memberikan banyak masukan, kritik serta saran yang membangun untuk penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Bapak/Ibu **Dosen Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan** yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengalaman kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak/Ibu **Pegawai dan Staf Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan** yang bekerja keras membantu menyelesaikan segala bentuk administrasi yang penulis butuhkan selama penyelesaian studi ini.
7. Pihak pengelola **Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae Kota Parepare** yang berperan penting dalam penelitian dan pengambilan data penulis.
8. Teman-teman **Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan #19** untuk kebersamaan dan kenangan yang tidak akan terlupakan selama masa perkuliahan.
9. Keluarga **KMP PSP KEMAPI FIKP UNHAS** yang senantiasa mewadahi seluruh aspirasi penulis selama penulis menjadi mahasiswa.
10. Teman-teman **KKN-T UNHAS GEL. 108 PPM HALAL KOTA PAREPARE** yang telah menjadi bagian dalam proses studi penulis.
11. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berperan selama perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Melalui skripsi ini penulis berharap agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi setiap orang yang membacanya. Rasa hormat dan terima kasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya, semoga **Allah SWT** membalas segala kebaikan yang telah di berikan kepada penulis. Aamiin

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 10 Maret 2023

Dhiaz Erlangga Tangahu

BIODATA PENULIS



Saya Dhiyaz Erlangga Tangahu yang sering disapa Dhiyaz, lahir dari seorang Ibu yang luar biasa di Parepare, 15 Januari 2002. Lahir sebagai anak tunggal dari pasangan Erwin Wijaya dan Masniati. Saya memulai pendidikan TK PGRI Parepare pada tahun 2006-2007. Kemudian melanjutkan pendidikan di SDN 63 Parepare pada tahun 2007-2013, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN 12 Parepare pada tahun 2013-2016, setelah mampu melewati Ujian Nasional Tingkat SMPN dan dinyatakan LULUS, kemudian melanjutkan pendidikan SMAN 3 Parepare pada tahun 2016- 2019, setelah mampu melewati Ujian Nasional Tingkat SMAN dan dinyatakan LULUS. Setelah itu saya mendaftar dan dinyatakan LULUS di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Hasanuddin Makassar pada Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Departemen Perikanan, Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan melalui jalur SBMPTN dan menjalaninya sebagai Mahasiswa Angkatan 2019. Keaktifan penulis dalam organisasi mahasiswa yaitu sebagai anggota Divisi Pengaderan KMP PSP KEMAPI FIKP UNHAS periode 2021.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Pelabuhan Perikanan	4
B. Pangkalan Pendaratan Ikan.....	5
C. Fasilitas dan Layanan Pelabuhan.....	5
D. Faktor Kepuasan Pengguna	9
E. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	9
F. <i>Importance and Performance Analysis</i>	11
III. METODE PENELITIAN	12
A. Waktu dan Tempat	12
B. Alat.....	12
C. Metode Penelitian.....	13
D. Metode Pengumpulan Data	13
E. Analisis Data.....	15
IV. HASIL	19
A. Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	19
B. Data Produksi Perikanan di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae	20
C. Fasilitas dan Layanan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae.....	21
D. Kondisi Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae Kota Parepare.....	33
V. PEMBAHASAN	35
A. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34
B. Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
C. Analisis Layanan dan Fasilitas yang Perlu Ditingkatkan.....	47

VI. KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 1. Hasil <i>Costumer Satisfaction Index</i> Penelitian	10
Tabel 2. Alat dan Kegunaannya	12
Tabel 3. Data	14
Tabel 4. Layanan dan Fasilitas Pelabuhan Perikanan Menurut Permen KP	14
Tabel 5. Kriteria Penilaian	17
Tabel 6. Produksi Perikanan PPI Cempae.....	20
Tabel 7. Nama dan Kondisi Fasilitas PPI Cempae Kota Parepare	34
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Setiap Atribut.....	36
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Tingkat Kinerja Setiap Atribut ...	40
Tabel 10. Hasil Perhitungan <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	44
Tabel 11. Tingkat Kesesuaian Atribut Layanan dan Fasilitas.....	46
Tabel 12. Data PPI Cempae Kota Parepare	52
Tabel 12. Tingkat Pemanfaatan Fasilitas	53

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Peta Lokasi Penelitian.....	12
2. Layout PPI Cempae	19
3. Struktur Organisasi PPI Cempae.....	20
4. Dermaga PPI Cempae	21
5. Jalan Komplek Cempae	22
6. Drainase PPI Cempae	23
7. TPI PPI Cempae	24
8. Air Bersih PPI Cempae	24
9. Instalasi Bahan Bakar Minyak PPI Cempae.....	25
10. Es PPI Cempae.....	26
11. Instalasi Listrik PPI Cempae	26
12. Lab. Pembinaan Mutu PPI Cempae	27
13. Perkantoran PPI Cempae	28
14. Mess Operator PPI Cempae.....	28
15. Tempat Ibadah PPI Cempae	29
16. MCK PPI Cempae	30
17. Kios PPI Cempae	30
18. Pos Jaga PPI Cempae.....	31
19. Lahan Parkir PPI Cempae	32
20. Kondisi Proses Jual Beli Ikan di PPI Cempae.....	33
21. Diagram Kartesius.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

1. Kuesioner.....
2. Nama Respoden.....
3. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Atribut PPI Cempae Kota Parepare
- 4 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Atribut PPI Cempae Kota Parepare
- 5 Pengambilan Data Melalui Wawancara Kepada Responden.....
6. Pengambilan Data Produksi Perikanan dan Alat Tangkap.....
7. Kondisi PPI Saat Jual Beli Pasca Bongkar Muat Ikan
8. Hasil Tangkapan Yang Ada di PPI Cempae
9. Analisis Perhitungan Tingkat Pemanfaatan Dermaga PPI Cempae
10. Analisis Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kedalaman Perairan PPI Cempae
11. Analisis Perhitungan Tingkat Pemanfaatan Daratan Pelabuhan PPI Cempae.....
12. Analisis Perhitungan Pemanfaatan Area Parkir.....
13. Analisis Perhitungan Pemanfaatan Fasilitas PPI Cempae

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Parepare adalah salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kota ini memiliki luas wilayah 99,33 km² dan berpenduduk sebanyak ± 140.000 jiwa dengan jarak tempuh dari Kota Makassar sekitar 152 Km. Secara geografis Kota Parepare terletak pada koordinat antara 3° 57' 39" sampai 4° 04' 49" Lintang Selatan dan 119° 36' 24" sampai 119° 43' 40" Bujur Timur. Kota ini berbatasan dengan Kabupaten Pinrang di sebelah utara, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Sidrap, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Barru, dan di sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar (Provinsi Sulawesi Selatan, (https://sulselprov.go.id/pages/des_kab/24/) (Selasa, 15 November 2022))

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) sebagai pusat pengembangan ekonomi perikanan memiliki peranan yang sangat penting dalam memanfaatkan sumberdaya perikanan. Peranan penting Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) adalah menampung dan memasarkan hasil tangkapan dari kapal-kapal penangkap ikan. Umumnya kapal-kapal penangkap ikan ukurannya mulai dari 5 GT sampai 10 GT (Lubis dan Mardiana, 2011).

Pembangunan pelabuhan perikanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan infrastruktur perikanan. Pelabuhan perikanan tidak hanya menyediakan fasilitas pendaratan, pengolahan dan distribusi hasil tangkapan, tetapi juga memberikan pelayanan kepada nelayan yang menggunakan fasilitas yang ada sesuai dengan fungsinya (Atharis, 2008).

PPI Cempae merupakan Pelabuhan perikanan type D yang berada di Jalan Sumur Jodoh, Kelurahan Watang Soreang, Kecamatan Soreang, Kota Parepare, dengan kondisi Kota yang tidak luas membuat seluruh masyarakat dapat mengakses PPI Cempae dengan mudah dan juga terletak tidak jauh dari perbatasan Kabupaten Pinrang sehingga biasanya masyarakat yang berbelanja ke PPI Cempae juga berasal dari luar kota.

PPI Cempae memiliki beberapa layanan dan fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik, contohnya Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang ada di PPI Cempae yaitu salah satu fasilitas yang digunakan untuk melelang dan menjual hasil tangkapan tetapi tidak berfungsi dimana nelayan dan penjual ikan disana menjual hasil tangkapannya di dermaga sehingga membuat proses bongkar muat hasil tangkapan kapal lain terganggu.

Kepuasan pengguna pelayanan fasilitas terhadap PPI Cempae adalah faktor yang harus diperhatikan oleh Pemerintah dalam hal ini Dinas Pertanian, Kelautan Dan Perikanan Kota Parepare sebagai pengelola dan penanggung jawab pelabuhan perikanan, sehingga layanan dan fasilitas PPI Cempae meningkatkan dan memberikan dampak yang positif bagi perekonomian nelayan dan masyarakat sekitar.

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut. Keunggulan suatu pelayanan bergantung pada keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh pelayanan tersebut. Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa atau pelayanan yang merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2006).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan- harapannya (Kotler, 2012). Sedangkan menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan (nelayan) adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna pelayanan dalam hal ini nelayan dan masyarakat dapat menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan cara pengisian kuesioner untuk mendapatkan data tingkat kepentingan dari kinerja layanan dan fasilitas PPI Cempae yang diukur.

Pengukuran tingkat kepuasan ini dapat menjadi acuan dalam peningkatan serta perbaikan layanan dan fasilitas PPI Cempae itu sendiri, dimana ini akan membantu Pemerintah dalam hal ini pihak pengelola dalam menentukan layanan dan fasilitas mana yang harus di tingkatkan dan diperbaiki sehingga tepat sasaran sesuai dengan keluhan dan keresahan yang di rasakan langsung oleh nelayan dan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna pelayanan terhadap layanan dan fasilitas di PPI Cempae Kota Parepare, menggunakan data skala likert dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut layanan dan fasilitas.
2. Terdapat layanan dan fasilitas yang ada di Pangkalan Pendaratan Ikan Cempae Kota Parepare yang perlu ditingkatkan sehingga memerlukan perhatian lebih dari penanggung jawab, untuk melakukan peningkatan atribut yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

C. Tujuan

Tujuan dari penelitian dari judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Cempae Kota Parepare adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan nelayan dan konsumen terhadap layanan dan fasilitas di PPI Cempae Kota Parepare
2. Menganalisis layanan dan fasilitas PPI Cempae mana saja yang seharusnya di tingkatkan

D. Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah sebagai informasi dan data tentang tingkat kepuasan pengguna pelayanan PPI Cempae Kota Parepare, terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari layanan dan fasilitas. Penelitian ini dapat menjadi masukan terhadap Pemerintah dalam hal ini Dinas Pertanian, Kelautan Dan Perikanan Kota Parepare, untuk meningkatkan layanan dan fasilitas yang ada di PPI Cempae Kota Parepare.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelabuhan Perikanan

Menurut UU RI No. 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo UU No 45 Tahun 2009 tentang Perubahan UU No 31/2004, pengertian pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.

Pelabuhan perikanan adalah mata rantai terpenting yang menghubungkan kegiatan penangkapan ikan dengan retribusi komoditi ikan ke konsumen dengan kata lain, ikan yang merupakan hasil kegiatan usaha penangkapan sebagai barang produksi yang akan sampai ke konsumen sebagai bahan pangan dan sangat dipengaruhi oleh keadaan sarana dan prasarana Pelabuhan (Ayodhya, 1987).

Pelabuhan perikanan adalah suatu wilayah perpaduan antara wilayah daratan dan lautan yang dengan bata-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan sistem bisnis perikanan yang berfungsi sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh kapal, bongkar muat ikan, maupun tempat pemasarannya yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.08/MEN/2012 tentang Pelabuhan Perikanan, pelabuhan Perikanan diklasifikasikan 4 (empat) kelas, yaitu sebagai berikut: Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS/Tipe A), Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN/Tipe B), Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP/Tipe C), Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI/Tipe D) (Siswidiyanto, 2015).

Pelabuhan Perikanan atau pangkalan pendaratan ikan sebagai pelabuhan khusus adalah suatu wilayah daratan dan lautan yang di pengaruhi sebagai pangkalan kegiatan penangkapan ikan dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas sejak ikan didaratkan sampai didistribusikan kepada konsumen, dan hal ini sesuai dengan pendapat (Lubis, 2002).

B. Pangkalan Pendaratan Ikan

Pelabuhan perikanan, ditetapkan berdasarkan kriteria teknis sebagai berikut :

No.	Pelabuhan Perikanan	Luas Lahan	GT Kapal	Jumlah Kapal	Produksi Perikanan
1.	Pelabuhan Perikanan Samudera	50 Ha	100 – 200 Gt	100 Unit / Hari	>200 Ton / Hari
2.	Pelabuhan Perikanan Nusantara	30 – 40 Ha	50 – 100 Gt	50 Unit / Hari	>100 Ton / Hari
3.	Pelabuhan Perikanan Pantai	10 – 30 Ha	<50 Gt	25 Unit / Hari	>50 Ton / Hari
4.	Pangkalan Pendaratan Ikan	10 Ha	<30 Gt	15 Unit / Hari	>10 Ton / Hari

C. Fasilitas Dan Layanan Pelabuhan

Menurut Kepmen KP Nomor PER.08/MEN/2012, setiap pelabuhan perikanan memiliki fasilitas-fasilitas yang dibagi dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu fasilitas pokok (*basic facility*) pelabuhan perikanan, fasilitas fungsional (*functional facility*) pelabuhan perikanan, fasilitas penunjang (*supporting facility*) pelabuhan perikanan.

1. Fasilitas pokok

Fasilitas pokok adalah sarana yang diperlukan untuk kepentingan aspek keselamatan pelayaran, tempat berlabuh dan bertambat serta bongkar muat. Menurut Kepmen KP Nomor PER.08/MEN/2012 fasilitas pokok pelabuhan perikanan meliputi: Fasilitas pokok atau juga dikatakan infrastruktur adalah fasilitas dasar yang diperlukan dalam kegiatan di suatu pelabuhan. Fasilitas ini berfungsi untuk menjamin keamanan dan kelancaran kapal, baik waktu berlayar keluar masuk pelabuhan maupun sewaktu berlabuh di pelabuhan.

a. Dermaga

Dermaga adalah suatu bangunan kelautan yang berfungsi sebagai tempat labuh dan bertambatnya kapal, bongkar muat hasil tangkapan, serta tempat mengisi bahan perbekalan untuk keperluan penangkapan ikan di laut (Lubis, 2012).

b. Kolam Pelabuhan

Bagian perairan yang menampung kegiatan kapal perikanan yang, berlabuh, mengisi perbekalan dan memutar kapal disebut kolam pelabuhan. Batas kolam pelabuhan umumnya dibatasi oleh daratan, penahan atau batas administrasi pelabuhan (Lubis, 2012). Menurut Direktorat Jenderal Perikanan (1991) kolam pelabuhan dalam pembuatannya harus memenuhi beberapa syarat yaitu : 1. Memiliki luas yang dapat menampung seluruh kapal yang berlabuh dan masih memberikan ruang yang leluasa untuk bergerak bagi kapal. 2. Lebarnya harus dapat digunakan oleh kapal yang berputar dengan bebas, kalau bisa merupakan gerak melingkar yang tidak terputus. 3. Perairannya cukup dalam sehingga kapal terbesar masih mampu untuk berlabuh di saat air sedang surut. 4. Tempatnya terlindungi dari angin, gelombang dan arus yang berbahaya.

c. Pemecah Gelombang (Break water)

Pemecah gelombang (break water) adalah suatu struktur bangunan laut yang berfungsi untuk pantai atau daerah disekitar pantai terhadap pengaruh gelombang laut melindungi kegiatan-kegiatan yang berlangsung di kolam pelabuhan. Breakwater sekaligus dapat membentuk kolam pelabuhan. Pemecah gelombang juga berfungsi untuk penahan sedimen dari sekitar pelabuhan (Lubis, 2012).

d. Turap

adalah bangunan pantai yang fungsi utamanya adalah untuk menahan tanah di belakangnya, sedang perlindungan terhadap serangan gelombang adalah sekunder. Bangunan ini biasa digunakan sebagai dermaga pada pelabuhan. Bulkhead bisa berupa turap yang dipancang kedalam tanah dan dilengkapi dengan angker (Lesmana, 2015).

e. Groin

Groin adalah bangunan pelindung pantai yang biasanya dibuat tegak lurus garis pantai dan berfungsi untuk menahan transpor sedimen sepanjang pantai sehingga bisa mengurangi / menghentikan erosi yang terjadi. Bangunan ini juga bisa digunakan untuk menahan masuknya transpor sedimen sepanjang pantai ke pelabuhan atau ke muara (Lesmana, 2015).

f. Jetty

Jetty adalah bangunan tegak lurus pantai yang diletakkan pada dua sisi muara sungai yang berfungsi untuk menahan sedimen/pasir yang bergerak sepanjang pantai masuk dan 34 mengendap di muara sungai. Pada penggunaan muara sungai sebagai alur pelayaran, pengendapan di muara dapat mengganggu lalu lintas kapal. Untuk keperluan tersebut jetty harus panjang sampai ujungnya berada diluar gelombang pecah. Dengan jetty panjang transpor sedimen sepanjang pantai dapat tertahan, dan kondisi gelombang pada alur pelayaran adalah tidak pecah sehingga memungkinkan kapal masuk ke muara sungai (Lesmana, 2015).

g. Alur Pelayaran

h. Jalan Komplek

i. Drainase

j. Lahan

2. Fasilitas fungsional

Fasilitas fungsional yaitu fasilitas/sarana yang secara langsung dimanfaatkan untuk kepentingan manajemen pelabuhan perikanan dan atau yang dapat diusahakan oleh perorangan atau badan hukum. Fasilitas fungsional terdiri dari fasilitas yang dapat diusahakan dan fasilitas yang tidak dapat diusahakan, masing-masing memiliki kriteria sendiri. Fasilitas fungsional menurut Per.08/MEN/2012 meliputi:

- a. Tempat Pemasaran Ikan (TPI);
- b. Navigasi pelayaran dan komunikasi seperti telepon, internet, radio komunikasi, rambu-rambu, lampu suar, dan menara pengawas;
- c. Air bersih, instalasi bahan bakar minyak (BBM), es, dan instalasi listrik;
- d. Tempat pemeliharaan kapal dan alat penangkapan ikan seperti dock/slipway (tempat untuk memperbaiki bagian lunas kapal), bengkel (fasilitas untuk memperbaiki mesin kapal) dan tempat perbaikan jaring;
- e. Tempat penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti transit sheed dan laboratorium pembinaan mutu;
- f. Perkantoran seperti kantor administrasi pelabuhan, pos pelayanan terpadu, dan perbankan;
- g. Transportasi seperti alat-alat angkut ikan;
- h. Kebersihan dan pengolahan limbah seperti Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), Tempat Pembuangan Sementara (TPS); dan

3. Fasilitas penunjang

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang tidak secara langsung dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat nelayan dan atau memberikan kemudahan bagi masyarakat umum. Fasilitas penunjang antara lain (Per.08/MEN/2012)

- a. Fasilitas kesejahteraan nelayan terdiri dari: tempat penginapan (guest house), kios bahan perbekalan dan alat /perikanan, tempat ibadah, serta balai pertemuan nelayan.
- b. Fasilitas pengelolaan pelabuhan perikanan terdiri dari: kantor, pos penjagaan, perumahan karyawan dan mess operator.
- c. Fasilitas pengelolaan limbah bahan bakar dari kapal dan limbah industri.
- d. Fasilitas pembinaan nelayan seperti balai pertemuan nelayan.
- e. Fasilitas pengelolaan pelabuhan seperti mess operator, pos jaga dan pos pelayanan terpadu.
- f. Fasilitas sosial dan umum seperti tempat penginapan nelayan, MCK, tempat ibadah, gues house dan kios.
- g. Fasilitas kios IPTEK.

Fasilitas penunjang yang harus ada pada pelabuhan perikanan menurut (Permen KP No 8/2012), yaitu pos jaga dan MCK.

4. Layanan Pelabuhan

Menurut Kepmen KP Nomor PER.08/MEN/2012, Pasal 3, (4) Fungsi perusahaan pada pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, merupakan fungsi untuk melaksanakan perusahaan berupa penyediaan dan/atau pelayanan jasa kapal perikanan dan jasa terkait di pelabuhan perikanan.

Fungsi perusahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), meliputi:

- a. Pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan;
- b. Pelayanan bongkar muat ikan;
- c. Pelayanan pengolahan hasil perikanan;
- d. Pemasaran dan distribusi ikan;
- e. Pemanfaatan fasilitas dan lahan di pelabuhan perikanan;
- f. Pelayanan perbaikan dan pemeliharaan kapal perikanan;
- g. Pelayanan logistik dan perbekalan kapal perikanan;

- h. Wisata bahari; dan/atau
- i. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

D. Faktor Kepuasan Pengguna PPI

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna PPI Cempae dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu:

1. Faktor Kepuasan Layanan

a. Kualitas layanan

Pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan layanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dari layanan itu sendiri.

b. Kemudahan akses

Kepuasan bisa meningkat terhadap suatu layanan dikarenakan kemudahan dalam mengakses layanan yang ada di PPI Cempae

2. Faktor Kepuasan Fasilitas

a. Kondisi Fasilitas

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah kondisi dari fasilitas yang ada di PPI Cempae, kondisi fasilitas yang berfungsi dengan baik akan menghasilkan nilai kepuasan yang tinggi, dan sebaliknya.

b. Kelengkapan Fasilitas

Kelengkapan fasilitas penting dikarenakan fasilitas dengan fasilitas lainnya saling berhubungan, dan ketidakadaan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PPI Cempae.

c. Kebersihan Fasilitas

Kebersihan fasilitas mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan fasilitas yang ada di dalam kawasan PPI Cempae.

E. *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut produk (Aritonang, 2005).

Customer Satisfaction Index, metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Anggraini et al. 2015).

Penelitian sebelumnya yang menggunakan rumus CSI dengan hasil perhitungan indeks kepuasan nelayan purse seine terhadap kebutuhan solar diperoleh sebesar 61,6% dan menunjukkan bahwa secara keseluruhan nelayan purse seine merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan solar di PPP Sadeng Beberapa atribut memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja rendah kondisi SPBN (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan). Kondisi SPBN di PPP 5 Sadeng saat ini memerlukan perbaikan, meskipun masih bisa digunakan dengan cukup baik namun beberapa peralatan sudah mulai rusak dan berkarat. Dengan dilakukannya perbaikan diharapkan dapat memperlancar kegiatan penyaluran distribusi solar dan pengguna fasilitas SPBN juga merasa nyaman dalam kegiatan distribusi solar. Hasil perhitungan indeks pelanggan terhadap nelayan purse seine didapatkan hasil tingkat kepuasan nelayan terhadap kebutuhan es diperoleh sebesar 63%. Hal ini disimpulkan bahwa secara keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan penyediaan es di PPP Sadeng. Hasil perhitungan dari indeks kepuasan nelayan purse seine terhadap kebutuhan air bersih sebesar 56%, menunjukkan keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap pelayanan penyediaan air bersih di PPP Sadeng. Hasil perhitungan dari indeks kepuasan nelayan purse seine terhadap fasilitas di PPP Sadeng sebesar 56,8% menunjukkan bahwa keseluruhan nelayan merasa cukup puas terhadap penyediaan fasilitas pelabuhan. (Wahyuningsih et al. 2016).

Tabel 1. Hasil *Customer Satisfaction Index* penelitian

No.	Pelabuhan Perikanan	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Kepuasan Pengguna	Referensi
1	PPP Ciparage, Karawang	76,56%	Baik / Puas	Annisa, 2022
2	PPI Alok, Sikka	51%	Cukup Baik / Cukup Puas	Maria dkk. , 2021
3	PPS Bitung, Bitung	76,50%	Baik / Puas	Ronny, 2022

F. Importance and Performance Analysis

Perhitungan menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk menentukan nilai tingkat kesesuaian sehingga nilai dari tingkat kesesuaian, jumlah skor kepentingan dan jumlah skor kinerja dapat digunakan untuk membuat diagram kartesius yang bertujuan untuk mengelompokkan layanan dan fasilitas menjadi 4 kelompok sesuai dengan tingkat prioritas pengembangan dan peningkatan.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik yang simple dan berguna untuk mengidentifikasi atribut - atribut dari penyedia layanan yang membutuhkan improvement atau atribut - atribut yang perlu ditingkatkan prioritasnya. Peningkatan prioritas berhubungan dengan informasi yang diberikan. Indikator yang harus diperhatikan adalah menyediakan informasi yang dapat dipercaya, informasi, informasi yang relevan, informasi dengan detail yang tepat, keamanan informasi, dan kepercayaan bahwa barang/layanan akan sampai sesuai dengan yang dijanjikan. (Shia, et al. 2016)