

**EVALUASI PELAYANAN DI PELABUHAN PERIKANAN
NUSANTARA (PPN) PALABUHANRATU,
KABUPATEN SUKABUMI, JAWA BARAT**

S K R I P S I

Disusun oleh:

DAFFA NOER DZULFA AINY

260 301 181 300 48



**DEPARTEMEN PERIKANAN TANGKAP
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

**EVALUASI PELAYANAN DI PELABUHAN PERIKANAN
NUSANTARA (PPN) PALABUHANRATU, KABUPATEN
SUKABUMI, JAWA BARAT**

**Oleh:
DAFFA NOER DZULFA AINY
26030118130048**

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

**DEPARTEMEN PERIKANAN TANGKAP
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara
(PPN) Palabuhanratu, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat
Nama Mahasiswa : Daffa Noer Dzulfa Ainy
Nomor Induk Mahasiswa : 26030118130048
Departemen / Program Studi : Perikanan Tangkap / S1 Perikanan Tangkap

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Dr. Agus Suhennan, S.Pi., M.Si.
NIP. 197608031999031004



Dr. Abdul Kohar Mudzakir, S.Pi., M.Si.
NIP. 197401221999031001

Dekan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro

Ketua
Departemen Perikanan Tangkap



Prof. Ir. Tri Winarni Agustini, M.Sc., Ph.D.
NIP. 196508211990012001



Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E.
NIP. 197512272006041002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara
(PPN) Palabuhanratu, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat
Nama Mahasiswa : Daffa Noer Dzulfa Ainy
Nomor Induk Mahasiswa : 26030118130048
Departemen / Program Studi : Perikanan Tangkap / S1 Perikanan Tangkap

Skripsi ini telah disidangkan di hadapan Tim Penguji pada :
Hari, Tanggal : Rabu, 13 Juli 2022
Tempat : C120 FPIK Undip

Mengesahkan,

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji



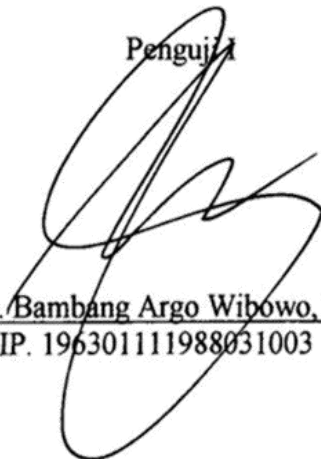
Dr. Agus Suherman, S.Pi., M.Si.
NIP. 197608031999031004



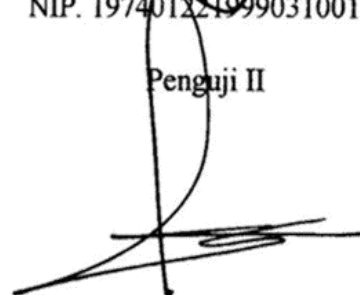
Dr. Abdul Kohar Muzzakir, S.Pi., M.Si.
NIP. 197401221999031001

Penguji I

Penguji II



Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si.
NIP. 196301111988031003



Kukuh Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si.
NIP. H.7.198406132018071001

Ketua
Program Studi Perikanan Tangkap



Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E.
NIP. 197512272006041002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini, saya Daffa Noer Dzulfa Ainy menyatakan bahwa karya ilmiah atau skripsi ini adalah asli karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan 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 dipublikasikan maupun 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, 03 Agustus 2022
Penulis



Daffa Noer Dzulfa Ainy
26030118130048

ABSTRAK

Daffa Noer Dzulfa Ainy. 260 301 181 300 48. Evaluasi Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat (Agus Suherman dan Abdul Kohar Mudzakir)

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu merupakan salah satu pelabuhan perikanan kelas B yang aktif beroperasi di pulau Jawa tepatnya terletak di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. PPN Palabuhanratu menjalankan peran sebagai pelabuhan perikanan melalui fungsi pemerintahan dan pengusahaannya demi mengoptimalkan kegiatan operasi penangkapan ikan di wilayahnya sekaligus meningkatkan perekonomian daerah. Berangkat dari peran dan fungsinya, pelabuhan perikanan harus mampu memberikan pelayanan yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat perikanan yang beraktifitas dalam hal ini di PPN Palabuhanratu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keragaan aktifitas pelayanan, tingkat kepuasan penggunaanya, dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas pelayanan dan memberikan evaluasi berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan 17 atribut pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan capaian nilai CSI yang didapat ialah 67% yang berarti pelayanan di PPN Palabuhanratu sudah dianggap memuaskan. Analisis IPA menunjukkan hasil bahwa mayoritas atribut pelayanan berada pada kuadran A yang mana membutuhkan evaluasi dan perbaikan. Terdapat 5 atribut pelayanan pada Kuadran B, 3 atribut pada Kuadran C, dan 3 atribut berada pada Kuadran D.

Kata kunci : CSI, Evaluasi Pelayanan, IPA, PPN Palabuhanratu.

ABSTRACT

Daffa Noer Dzulfa Ainy. 260 301 181 300 48. Evaluation of Service at Palabuhanratu Fishing Port, Sukabumi Regency, West Java (Agus Suherman dan Abdul Kohar Mudzakir)

Palabuhanratu fishing port is one of the class B fishing ports on the island of java located in Sukabumi Regency, West Java. Palabuhanratu fishing port carries out the role of government and business function to optimize fishing operations in its area while improving the regional economy. Departing from its role and function, the fishing port must be able to provide good services and be able to answer the needs of the fishery community who are active in the Palabuhanratu fishing port. This study aims to analyze service activities, customer satisfaction, and service quality. The method used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of community satisfaction and Importance Performance Analysis (IPA) to analyze service quality and provide evaluations based on 5 dimensions of Service Quality (SERVQUAL) and 17 service attributes. The results of the study showed that the Customer Satisfaction Index is 67% which leads to the result that 67% of the respondent considered the service they receive as "Satisfying" however Palabuhanratu Fishing Port shall be immediately committed to improving the service quality. The Important Performance Analysis (IPA) showed that the majority of service attributes are in quadrant A, as a result the service requires evaluation and improvement. There are 5 service attributes in Quadrant B, 3 attributes in Quadrant C, and 3 attributes in Quadrant D.

Keywords : CSI, IPA, Palabuhanratu fishing port, Service Evaluation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Evaluasi Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat”. Skripsi ini ditujukan untuk memberikan gambaran kepada pembaca dan pihak terkait mengenai evaluasi dari kegiatan pelayanan yang diselenggarakan di Pelabuhan Perikanan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayah, Mamah, Almh. Ibu, adik-adik, serta seluruh keluarga besar yang menjadi semangat serta senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tulus;
2. Dr. Agus Suherman, S.Pi., M.Si. dan Dr. Abdul Kohar Mudzakir, S.Pi., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing selama penyusunan skripsi ini;
3. Ir. Ririn Sugiharyati selaku Kepala Pelabuhan beserta seluruh jajaran pegawai PPN Palabuhanratu yang senantiasa mendampingi dan memberikan informasi yang diperlukan; dan
4. Rekan dan teman-teman yang menemani, menyemangati, dan membantu seluruh proses penelitian sedari awal hingga pasca sidang ujian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu kritik dan saran yang membangun diharapkan demi kesempurnaan penelitian skripsi ini. Penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Semarang, 03 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat	6
1.5. Waktu dan Tempat.....	6
1.6. Skema Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pelabuhan Perikanan.....	8
2.2. Peranan pelabuhan perikanan	9
2.3. Fungsi pelabuhan perikanan	10
2.4. Klasifikasi Pelabuhan Perikanan	11
2.4.1. Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS).....	11
2.4.2. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN).....	12
2.4.3. Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP).....	13
2.4.4. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI).....	13
2.5. Fasilitas Pelabuhan	15
2.6. Kualitas pelayanan.....	16
2.7. Pelayanan Pelabuhan Perikanan	17
2.8. Dimensi <i>Service Quality</i> (metode SERVQUAL)	18
2.9. <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	20
2.10. <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	21

2.11. Penelitian Terdahulu	22
III. MATERI DAN METODE	24
3.1. Materi	24
3.2. Metode Penelitian.....	24
3.3. Jenis dan Metode Pengambilan Sampel	25
3.3.1. Jenis Data	25
3.3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.3.2.1 Menghitung sampling per alat tangkap	29
3.3.2.2 Menghitung sampling penyewa lahan	29
3.3.2.3 Responden Key Person.....	29
3.4. Metode Pengumpulan Data	31
3.5. Metode Pengujian Data	32
3.5.1. Uji validitas	32
3.5.2. Uji Reliabilitas	33
3.6. Metode Analisis Data	34
3.6.1. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan	34
3.6.2. Analisis <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	37
3.6.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	39
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian	41
4.2. Profil PPN Palabuhanratu.....	42
4.2.1. Kondisi umum PPN Palabuhanratu.....	42
4.2.2. Struktur Organisasi PPN Palabuhanratu	43
4.2.3. Fungsi PPN Palabuhanratu.....	44
4.2.4. Fasilitas PPN Palabuhanratu	45
4.2.4.1. Fasilitas Pokok	45
4.2.4.2. Fasilitas fungsional.....	47
4.2.4.3. Fasilitas Penunjang.....	48
4.3. Keragaan Perikanan Tangkap di PPN Palabuhanratu	49
4.3.1. Kapal Perikanan	49
4.3.2. Jumlah Nelayan.....	51
4.3.3. Potensi perikanan PPN Palabuhanratu	53
4.4. Pelayanan di PPN Palabuhanratu	57
4.4.1. Penggunaan Tanah dan Bangunan	58
4.4.1.1. Alur Pengajuan Penggunaan Tanah dan Bangunan .	58
4.4.1.2. Pengguna Lahan dan Bangunan	59
4.4.2. Pas Masuk Harian	61
4.4.2.1. Alur Pelayanan Pas Masuk Harian.....	62
4.4.3. Pelayanan Sewa Alat Berat	63
4.4.3.1. Alur Pelayanan Sewa Alat Berat	63
4.4.3.2. Pengguna Pelayanan Sewa Alat Berat.....	64
4.4.4. Pelayanan Jasa Kebersihan	66
4.4.4.1. Alur Pelayanan Jasa Kebersihan	66
4.4.5. Pelayanan Jasa Listrik	67
4.4.5.1. Alur Pelayanan Jasa Listrik	67
4.4.5.2. Pengguna Pelayanan Jasa Listrik	69

4.4.6.	Pelayanan Jasa Bengkel	69
4.4.6.1.	Alur Pelayanan Jasa Bengkel	70
4.4.6.2.	Pengguna Pelayanan Jasa Bengkel.....	71
4.4.7.	Pelayanan Jasa Tambat Labuh	72
4.4.7.1.	Alur Pelayanan Jasa Tambat Labuh	72
4.4.8.	Pelayanan Penjualan Air	73
4.4.8.1.	Alur Pelayanan Penjualan Air	74
4.4.8.2.	Pengguna Pelayanan.....	75
4.4.9.	Inspeksi Pembongkaran Ikan	76
4.4.10.	Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).....	77
4.4.10.1.	Alur Penerbitan SPB.....	78
4.4.11.	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal	79
4.4.11.1.	Alur Penerbitan STBLK-D.....	79
4.4.11.2.	Dokumen STBLK-D yang diterbitkan	80
4.4.12.	<i>Logbook</i> Penangkapan Ikan	81
4.4.12.1.	Alur <i>Logbook</i> Penangkapan Ikan.....	81
4.4.13.	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan.....	82
4.4.13.1.	Alur Penerbitan SHTI.....	83
4.4.13.2.	Penerbitan SHTI di PPN Palabuhanratu.....	84
4.4.14.	PIPP	85
4.4.14.1.	Alur Pelayanan PIPP	85
4.4.15.	Sertifikasi CPIB	86
4.4.15.1.	Alur Sertifikasi CPIB.....	86
4.4.15.2.	Penerbitan CPIB di PPN Palabuhanratu.....	87
4.4.16.	Jasa Penumpukan Barang.....	88
4.4.16.1.	Alur Jasa Penumpukan Barang.....	88
4.5.	Karakteristik Pengguna Layanan di PPN Palabuhanratu	89
4.5.1.	Umur	90
4.5.2.	Tingkat Pendidikan	91
4.5.3.	Jenis Jasa Pelayanan yang Digunakan	94
4.6.	Pengujian Kualitas Data	96
4.6.1.	Uji Validitas	96
4.6.2.	Uji Reliabilitas	98
4.7.	Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan	99
4.8.	Analisis Kualitas Pelayanan	101
4.8.1.	Kuadran A	107
4.8.2.	Kuadran B	113
4.8.3.	Kuadran C	117
4.8.4.	Kuadran D	119
V.	PENUTUP	122
5.1.	Kesimpulan.....	122
5.2.	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	129

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	22
2. Data primer dalam Penelitian.....	26
3. Data sekunder dalam penelitian	27
4. Daftar Responden Key Person	30
5. Dimensi Evaluasi Pelayanan Pelabuhan Perikanan	35
6. Costumer Satisfaction Index (CSI)	38
7. Fasilitas Pokok di PPN Palabuhanratu	46
8. Fasilitas Fungsional di PPN Palabuhanratu	47
9. Fasilitas Penunjang di PPN Palabuhanratu	48
10. Data Jumlah Kapal Perikanan di PPN Palabuhanratu.....	49
11. Data Jumlah Nelayan di PPN Palabuhanratu	52
12. Jumlah Produksi dan Nilai Produksi di PPN Palabuhanratu.....	53
13. Perusahaan Pengguna Lahan PPN Palabuhanratu.....	60
14. Sertifikat CPIB yang terbit Tahun 2020.....	87
15. Sebaran Umur Karakteristik Pengguna Pelayanan	90
16. Tingkat Pendidikan Karakteristik Pengguna Pelayanan	92
17. Hasil Uji Validitas Data	97
18. Hasil Uji Reliabilitas Data	98
19. Analisis <i>Costumer Satisfaction Index</i>	100
20. Rekapitulasi Skor Kepentingan dan Kinerja.....	102
21. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	105
22. Atribut Pelayanan pada Kuadran A.....	108

23.	Atribut Pelayanan pada Kuadran B.....	113
24.	Atribut Pelayanan pada Kuadran C.....	117
25.	Atribut Pelayanan pada Kuadran D.....	119

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Skema Penelitian.....	7
2. Matriks Importance Performance Analysis.....	39
3. Struktur Organisasi PPN Palabuhanratu.	43
4. Grafik Jumlah Kapal Perikanan di PPN Palabuhanratu.....	50
5. Grafik Jumlah Nelayan di PPN Palabuhanratu.....	52
6. Grafik Jumlah Produksi Ikan di PPN Palabuhanratu.....	54
7. Grafik Nilai Produksi Ikan di PPN Palabuhanratu.....	54
8. Diagram Komposisi Produksi Ikan Dominan di PPN Palabuhanratu.....	56
9. Alur Pelayanan Penggunaan Tanah dan Bangunan.....	59
10. Pelayanan Pas Masuk Harian PPN Palabuhanratu.....	61
11. Alur Pelayanan Pas Masuk Harian.....	62
12. Alur Pelayanan Sewa Alat Berat.....	64
13. Grafik Pengguna Pelayanan Sewa Alat Berat PPN Palabuhanratu.....	65
14. Alur Pelayanan Jasa Kebersihan.....	66
15. Alur Pelayanan Jasa Listrik.....	68
16. Alur Pelayanan Jasa Bengkel.....	70
17. Grafik Pengguna Pelayanan Jasa Bengkel Tahun 2021.....	71
18. Alur Pelayanan Jasa Tambat Labuh.....	73
19. Alur Pelayanan Jasa Air.....	74
20. Grafik Pengguna Pelayanan Air di PPN Palabuhanratu.....	75
21. Alur Inspeksi Pembongkaran Ikan.....	77
22. Alur Pelayanan Penerbitan SPB.....	78

23.	Alur Pelayanan Penerbitan STBLK-D	80
24.	Grafik Dokumen STBLK-D diterbitkan tahun 2020	81
25.	Alur Logbook Penangkapan Ikan.....	82
26.	Alur Pelayanan Penerbitan SHTI.....	83
27.	Grafik Dokumen SHTI yang diterbitkan di PPN Palabuhanratu	84
28.	Alur Pelayanan PIPP	85
29.	Alur Penerbitan Sertifikat CPIB.....	86
30.	Alur Pelayanan Jasa Penumpukan Barang.....	89
31.	Grafik Umur Karakteristik Pengguna Pelayanan	91
32.	Grafik Sebaran Tingkat Pendidikan Pengguna Pelayanan.....	93
33.	Diagram Jenis Pelayanan yang Digunakan Responden	94
34.	Diagram Hasil Importance Performance Analysis.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Peta Lokasi Penelitian.....	130
2. Layout Pemanfaatan dan Pengembangan Lahan PPN Palabuhanratu	130
3. Kuisisioner Penelitian.....	137
4. Perhitungan <i>Sampling</i>	144
5. Tabulasi Skor Kepuasan Kinerja Pelayanan PPN Palabuhanratu	148
6. Tabulasi Skor Tingkat Kepentingan Pelayanan PPN Palabuhanratu.....	152
7. Uji Validitas Data Kuisisioner Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	155
8. Uji Validitas Data Kuisisioner Kepuasan Kinerja Pelayanan.....	158
9. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pelayanan	161
10. Uji Reliabilitas Data Kepuasan Kinerja Pelayanan.....	162
11. Dokumentasi Kegiatan.....	163