

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP
KINERJA PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN PANTAI
(PPP) BAJOMULYO PATI JAWA TENGAH**

SKRIPSI

YUDHITYA RAHMA AMALLIA

26030119130023



**PROGRAM STUDI PERIKANAN TANGKAP
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUATAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP
KINERJA PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN PANTAI
(PPP) BAJOMULYO PATI JAWA TENGAH**

**YUDHITYA RAHMA AMALLIA
26030119130023**

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

**PROGRAM STUDI PERIKANAN TANGKAP
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUATAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Kinerja Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo Pati Jawa Tengah

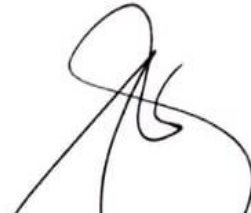
Nama Mahasiswa : Yudhitya Rahma Amallia

Nomor Induk Mahasiswa : 26030119130023

Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap / S1 Perikanan Tangkap

Mengesahkan,

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si.

NIP. 196301111988031003

Pembimbing Anggota



Kuku Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si.

NIP. H.7.19840613 201807 1 001

Dekan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Tri Winarni Agustini, M.Sc., Ph.D.

NIP. 19650821 199001 2 001

Ketua

Program Studi S1-Perikanan Tangkap

Departemen Perikanan Tangkap



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

NIP. 19751227 200604 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Kinerja Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo Pati Jawa Tengah

Nama Mahasiswa : Yudhitya Rahma Amallia

Nomor Induk Mahasiswa : 26030119130023

Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap / S1 Perikanan Tangkap

Skripsi ini telah disidangkan di hadapan tim penguji pada:

Hari/tanggal : Rabu, 17 Mei 2023

Tempat : Gedung C 120 FPIK UNDIP

Penguji Utama



Dr. Abdul Kohar Mudzakir, S.Pi., M.Pi.
NIP. 19740122 199903 1 001

Penguji Anggota



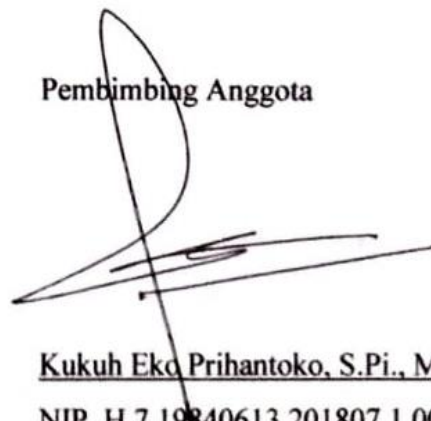
Dr. Trisnani Dwi Hapsari, S.Pi., M.Si.
NIP. 19820704 200501 2 001

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Anggota



Kukuh Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si.
NIP. H.7.19840613 201807 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya, Yudhitya Rahma Amallia menyatakan karya ilmiah/skripsi yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Kinerja Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo Pati Jawa Tengah 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 lainnya.

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah/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/skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Semarang, Mei 2023

Penulis,



Yudhitya Rahma Amallia

NIM. 26030119130023

ABSTRAK

(Yudhitya Rahma Amallia. 26030119130023. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Kinerja Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo Pati Jawa Tengah. Bambang Argo Wibowo dan Kukuh Eko Prihantoko).

Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo merupakan pusat dari seluruh kegiatan perikanan mulai dari pra produksi produksi, pengolahan sampai dengan pemasaran. PPP Bajomulyo memiliki potensi cukup besar dalam sektor perikanan sebagai daerah produksi perikanan tangkap dengan komoditas ikan bernilai ekonomi tinggi. Kinerja pelayanan PPP Bajomulyo perlu diperhatikan karena dapat berpengaruh terhadap operasional pelabuhan. Penelitian bertujuan menganalisis kondisi eksisting Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo, menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pengelola Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo, menganalisis tingkat kualitas layanan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo. Penelitian dilakukan bulan Januari hingga Februari 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Metode pengambilan sampel adalah *snowball sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis kondisi eksisting dengan skala likert, analisis kepuasan nelayan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), analisis kualitas layanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan analisis kondisi eksisting menghasilkan skala likert dengan skor 454 yang menyatakan bahwa kondisi eksisting fasilitas serta pelayanan di PPP Bajomulyo sangat baik. Analisis tingkat kepuasan nelayan 94,61% yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan nelayan secara keseluruhan terhadap pelayanan PPP Bajomulyo sangat memuaskan. Analisis tingkat kualitas layanan menghasilkan nilai tingkat kesesuaian 98% Nilai tersebut masuk dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan PPP Bajomulyo sangat memuaskan.

Kata kunci: Kepuasan Nelayan, Kualitas Layanan, Pelayanan, Pelabuhan Perikanan

ABSTRACT

(Yudhitya Rahma Amallia. 26030119130023. Analysis of Fishermen's Satisfaction Level on the Performance of Coastal Fishing Port Services (PPP) Bajomulyo Pati, Central Java. Bambang Argo Wibowo and Kukuh Eko Prihantoko).

The beach fishing port (PPP) of Bajomulyo is the center of all fishing activities from pre-production, processing to marketing. PPP Bajomulyo has considerable potential in the fishing sector as a fishing production area with high economic value fish commodities. The performance of the PPP Bajomulyo service needs to be considered because it can affect the operation of the port. The research is aimed at analyzing the existing conditions of the Bajomulyo Coast Fisheries Port (PPP), analysing the level of fishermen's satisfaction with the performance of the services provided by the management of the bajomulyo beach fishing port (PPPs), and analysing a level of quality of service to the services offered by the Bayomulyo Beach Fishing Port (PSP). The research was conducted from January to February 2023. The research method used is descriptive. Sampling method is snowball sampling. Data analysis methods used are the analysis of existing conditions with the likert scale, fishermen's satisfaction analysis with the Customer Satisfaction Index (CSI) method, the quality analysis of services with the Importance Performance Analysis method. (IPA). The results of the research showed the analysis of existing conditions produced a likert scale with a score of 454 which stated that the existing facilities and services conditions in PPP Bajomulyo were excellent. The analysis of the fishermen's satisfaction rate of 94.61% stated that the overall fisherman's level of satisfaction with the services of P.P.Bajomulyo is very satisfactory. Analysis of the service quality level results in a 98% conformity level value The input value can be concluded that the quality of PPP Bajomulyo services is very satisfactory.

Keywords: *Fishermen's Satisfaction, Quality of Service, Service, Fishing Port*

KATA PENGANTAR

Penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Kinerja Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo Pati, Jawa Tengah”, bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Bajomulyo dengan menggunakan analisis Likert, tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan PPP Bajomulyo dengan menggunakan analisis CSI, dan kualitas layanan PPP Bajomulyo dengan menggunakan analisis CSI. Penyusunan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si. dan Kukuh Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
2. Kedua orang tua dan kakak yang selalu mendoakan dan mendukung segala kegiatan penelitian;
3. Dr. Abdul Kohar Mudzakir, S.Pi., M.Si., selaku dosen wali;
4. Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M. S. E., selaku Ketua Departemen Perikanan Tangkap; dan
5. Pihak UPTD PPP Bajomulyo yang telah memberikan kesempatan dan bersedia membantu pengambilan data penelitian.

Penulis berharap, dengan membaca proposal skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca. Proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menuju perbaikan kearah yang lebih baik.

Semarang, 17 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Waktu dan Tempat Penelitian.....	4
1.6. Skema Pendekatan Masalah.....	4
1.7. <i>Road Map</i> Penelitian.....	4
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Pelabuhan Perikanan.....	10
2.1.1. Pengertian Pelabuhan Perikanan.....	10
2.1.2. Fungsi Pelabuhan Perikanan.....	11
2.1.3. Fasilitas Pelabuhan Perikanan.....	12
2.1.4. Aktivitas di Pelabuhan Perikanan.....	14
2.2. Pelayanan di Pelabuhan Perikanan.....	17
2.3. Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.1. Kualitas Layanan.....	18
2.3.2. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4. Penelitian Terdahulu.....	22
3. MATERI DAN METODE.....	25

3.1. Materi Penelitian	25
3.2. Metode Penelitian.....	26
3.2.1. Pengambilan Sampel Responden.....	26
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.2.3. Analisis Data.....	30
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil.....	38
4.1.1. Kondisi Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.2. Kondisi Perikanan Tangkap di PPP Bajomulyo	42
4.1.3. Karakteristik Responden.....	47
4.1.4. Analisis Kondisi Eksisting.....	51
4.1.5. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan.....	56
4.1.6. Analisis Tingkat Kualitas Layanan.....	58
4.2. Pembahasan	59
4.2.1. Kondisi Perikanan Tangkap di PPP Bajomulyo	60
4.2.2. Analisis Kondisi Eksisting.....	63
4.2.3. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan.....	77
4.2.4. Analisis Tingkat Kualitas Layanan.....	78
5. KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemetaan Tabel Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Alat dan bahan yang digunakan pada penelitian	25
Tabel 3.2 Jumlah Populasi di PPP Bajomulyo	26
Tabel 3.3 Data primer penelitian	29
Tabel 3.4 Data sekunder penelitian	30
Tabel 3.5 Kriteria Penilaian Skala Likert Fasilitas Pelabuhan	32
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian Skala Likert Pelayanan Pelabuhan	33
Tabel 3.7 Penilaian Skoring Skala Likert's Fasilitas Pelabuhan	33
Tabel 3.8 Kriteria Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.1 Fasilitas Pokok PPP Bajomulyo	52
Tabel 4.2 Fasilitas Fungsional PPP Bajomulyo	53
Tabel 4.3 Fasilitas Penunjang PPP Bajomulyo	54
Tabel 4.4 Pelayanan PPP Bajomulyo	55
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan CSI	57
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Pendekatan Masalah	5
Gambar 1.2 Diagram <i>Fishbone</i> Penelitian Terdahulu	6
Gambar 3.1 Diagram Analisis IPA.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPP Bajomulyo.....	40
Gambar 4.2 Jumlah Produksi Ikan Tahun 2018-2022.....	42
Gambar 4.3 Jumlah Nilai Produksi Ikan Tahun 2018-2022.....	43
Gambar 4.4 Jumlah dan Jenis Alat Tangkap Pasif Tahun 2018-2022.....	44
Gambar 4.5 Jumlah dan Jenis Alat Tangkap Aktif Tahun 2018-2022	45
Gambar 4.6 Jumlah dan Jenis Kapal Perikanan Tahun 2018-2022.....	46
Gambar 4.7 Jumlah Keberangkatan dan Kedatangan Kapal Perikanan Tahun 2018-2022	47
Gambar 4.8 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.9 Rentang Usia Responden	49
Gambar 4.10. Pekerjaan Responden	50
Gambar 4.11 Pendidikan Terakhir Responden	50
Gambar 4.12 Diagram IPA	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta Lokasi Penelitian.....	90
Lampiran 2 Perhitungan Pengambilan Sampel Penelitian	91
Lampiran 3 Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut Penelitian	92
Lampiran 4 Kuisisioner Kondisi Eksisting PPP Bajomulyo.....	94
Lampiran 5 Kuisisioner Tingkat Kepuasan Nelayan dan Kualitas Layanan	99
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Analisis Eksisting	106
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Analisis Kepuasan	108
Lampiran 8 Hasil Tabulasi Analisis Kondisi Eksisting	109
Lampiran 9 Rekapitulasi Hasil Tabulasi Analisis Kondisi Eksisting	117
Lampiran 10 Hasil Tabulasi Penilaian Terhadap Tingkat Kepentingan	120
Lampiran 11 Hasil Tabulasi Penilaian Responen Terhadap Tingkat Kinerja	125
Lampiran 12 Rekapitulasi Tabulasi Atribut Pelayanan Analisis Kepuasan..	130
Lampiran 13 Hasil Analisis Kepuasan Nelayan.....	131
Lampiran 14 Hasil Analisis Kualitas Layanan.....	132
Lampiran 15 Fasilitas Pokok dan Penunjang PPP Bajomulyo.....	134
Lampiran 16 Fasilitas Fungsional PPP Bajomulyo.....	135
Lampiran 17 Wawancara responden dan pegawai	136
Lampiran 18 Pelayanan di PPP Bajomulyo	137