

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN SATUAN PENGAWASAN
SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN (SATWAS
SDKP) PATI PADA BIDANG PERIKANAN TANGKAP**

SKRIPSI

ANGELINA SYAFA SALSABIELA

26030119130036



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

2023

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN SATUAN PENGAWASAN
SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN (SATWAS
SDKP) PATI PADA BIDANG PERIKANAN TANGKAP**

**ANGELINA SYAFA SALSABIELA
26030119130036**

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 KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (Satwas SDKP) Pati Pada Bidang Perikanan Tangkap

Nama Mahasiswa : Angelina Syafa Salsabiela

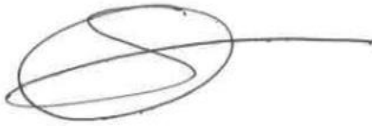
Nomor Induk Mahasiswa : 26030119130036

Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap/Perikanan Tangkap

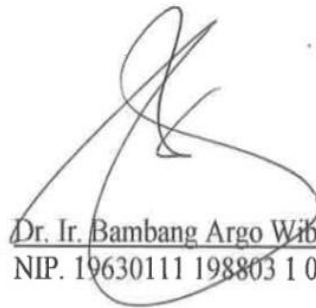
Mengesahkan,

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Dr. Agus Suherman, S.Pi., M.Si.
NIP. 19760803 199903 1 004



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

Dekan

Ketua

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro

Program Studi S1-Perikanan Tangkap
Departemen Perikanan Tangkap



Prof. Tri Winarni Agustini, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19650821 199001 2 001



Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E.
NIP. 19751227 200604 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (Satwas SDKP) Pati Pada Bidang Perikanan Tangkap
Nama Mahasiswa : Angelina Syafa Salsabiela
Nomor Induk Mahasiswa : 26030119130036
Departemen/Program Studi : Perikanan Tangkap/Perikanan Tangkap

Skripsi ini telah disidangkan di hadapan tim penguji pada:

Hari/tanggal : Jumat, 16 Juni 2023
Tempat : Gedung C 120 FPIK UNDIP

Penguji Utama



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

Penguji Anggota



Dr. Indradi Setiyanto, S.S.T., M.Pi.
NIP. 19590404 198903 1 004

Pembimbing Utama



Dr. Agus Suherman, S.Pi., M.Si.
NIP. 19760803 199903 1 004

Pembimbing Anggota



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya, Angelina Syafa Salsabiela, menyatakan bahwa karya ilmiah/skripsi yang berjudul Analisis Kinerja Pelayanan Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (Satwas SDKP) Pati Pada Bidang Perikanan Tangkap 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, Juni 2023

Penulis,



Angelina Syafa Salsabiela
NIM. 26030119130036

ABSTRAK

(Angelina Syafa Salsabiela. 26030119130036. Analisis Kinerja Pelayanan Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (Satwas SDKP) Pati Pada Bidang Perikanan Tangkap. Agus Suherman dan Bambang Argo Wibowo)

Pemanfaatan sumber daya kelautan dan perikanan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pengendalian kegiatan perikanan yang bertanggung jawab dilaksanakan melalui kegiatan pengawasan yang diterapkan melalui konsep *monitoring, controlling and surveillance* (MCS). Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Pati ditunjuk sebagai pengawas perikanan bertugas dalam mengawasi tertib pelaksanaan kegiatan pengawasan sumber daya kelautan dan perikanan di WPP-NRI 712. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegiatan Satwas SDKP Pati dalam pengawasan perikanan tangkap di Kabupaten Pati, menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa dan kualitas pelayanan atas kinerja pelayanan Satwas SDKP Pati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data adalah analisis servqual, CSI dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan kinerja Satwas SDKP Pati dalam pengawasan perikanan tangkap di Kabupaten Pati dinilai baik, dengan nilai kualitas pelayanan sebesar 92,81% artinya pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan nilai indeks kepuasan pengguna jasa sebesar 90,04% artinya pengguna jasa merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Analisis CSI, IPA, Kinerja, Satwas SDKP Pati

ABSTRACT

(Angelina Syafa Salsabiela. 26030119130036. Analysis of the Performance of the Marine and Fisheries Resources Supervision Unit (Satwas SDKP) in the Capture Fisheries Sector in Pati. Agus Suherman and Bambang Argo Wibowo)

The utilization of marine and fisheries resources has been increasing annually. Responsible fisheries management is carried out through supervision activities implemented through the concept of monitoring, controlling, and surveillance (MCS). The Marine and Fisheries Resources Supervision Unit in Pati has been designated as the fisheries supervisor responsible for overseeing the orderly implementation of marine and fisheries resources supervision in the WPP-NRI 712. This research aims to analyze the activities of Satwas SDKP Pati in the supervision of capture fisheries in the Pati Regency, assess the level of user satisfaction and service quality regarding the performance of Satwas SDKP Pati. The research method used in this study is descriptive method with data analysis using servqual analysis, CSI, and IPA. The results of the study show that overall, the performance of Satwas SDKP Pati in the supervision of capture fisheries in the Pati Regency is considered good, with a service quality score of 92.81%, indicating that the services provided are satisfactory, and a user satisfaction index of 90.04%, indicating that users are highly satisfied with the services provided.

Keywords: *Analysis of CSI, IPA, Performance, Satwas SDKP Pati*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (Satwas SDKP) Pati Pada Bidang Perikanan Tangkap” yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Perikanan Tangkap, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Diponegoro.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis kegiatan Satwas SDKP Pati dalam pengawasan perikanan tangkap di Kabupaten Pati, menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa dan kualitas pelayanan atas kinerja pelayanan Satwas SDKP Pati. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta yakni Ibu Ida Ifa Afiah, Aqilla Syifa Kamila, dan Haidar Mikail Akbar Al-Ghazali yang selalu memberikan dukungan serta doa dalam setiap langkah penulis;
2. Dr. Agus Suherman, S.Pi., M.Si. dan Dr. Ir. Bambang Argo Wibowo, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini;
3. Dr. Abdul Kohar Mudzakir, S.Pi., M.Si. selaku dosen wali; dan
4. Pihak Satwas SDKP Pati yang telah memberikan kesempatan dan bersedia membantu penulis selama melakukan kegiatan penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi perbaikan penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 19 Juni 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.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
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 Pelaksanaan.....	4
1.6. Skema Pendekatan Masalah.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.....	6
2.2. Standar Pelayanan.....	7
2.3. Kualitas Layanan.....	8
2.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan.....	10
2.4.1. Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4.2. Kinerja Pelayanan.....	12
2.5. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	13
2.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.7. Penelitian Terdahulu.....	15
3. MATERI DAN METODE.....	21
3.1. Materi Penelitian.....	21
3.2. Metode Penelitian.....	21

3.2.1. Jenis Data Penelitian.....	21
3.2.2. Metode Pengambilan Sampel	22
3.2.3. Metode Pengumpulan Data	23
3.2.4. Penetapan Indikator Kinerja Pengawas	24
3.2.5. Metode Analisa Data	24
4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Hasil	32
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.2. Hasil Pengujian Kuesioner	34
4.1.3. Karakteristik Responden	35
4.1.4. Hasil Pemeriksaan Kapal Perikanan Pada Saat Keberangkatan....	38
4.1.5. Hasil Pemeriksaan Kapal Perikanan Pada Saat Melakukan Kegiatan Perikanan.....	39
4.1.6. Hasil Pemeriksaan Kapal Perikanan Pada Saat Kedatangan	41
4.1.7. Analisis Tingkat Kualitas Layanan Satwas SDKP Pati.....	42
4.1.8. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	45
4.2. Pembahasan.....	47
4.2.1. Satuan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Pati ..	47
4.2.2. Jenis dan Proses Pelayanan Satwas SDKP Pati	54
4.2.3. Kegiatan Pengawasan Perikanan Tangkap oleh Satwas SDKP Pati.....	57
4.2.4. Analisis Kualitas Pelayanan Satwas SDKP Pati	62
4.2.5. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	70
4.2.6. Indikator Kinerja Utama Satwas SDKP Pati	71
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Alat dan Bahan yang Digunakan dalam Penelitian.....	21
Tabel 3.2	Jenis Data Penelitian	22
Tabel 3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 3.4	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	27
Tabel 3.5	Nilai Skor Kepuasan.....	28
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.3	Ketaatan Kapal Perikanan Pada Saat Keberangkatan Tahun 2022-2023.....	38
Tabel 4.4	Hasil Operasi Laut Satwas SDKP Pati Tahun 2022.....	39
Tabel 4.5	Nilai Gap Keseluruhan Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.6	Nilai Gap Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan	44
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	46
Tabel 4.9	Capaian Kinerja Satwas SDKP Pati Tahun 2022.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skema Pendekatan Masalah	5
Gambar 2.1	Diagram <i>Fish Bone</i> Penelitian Terdahulu	16
Gambar 3.1	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	30
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	35
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
Gambar 4.5	Tingkat Kepatuhan Kedatangan Kapal Perikanan Tahun 2022-2023	41
Gambar 4.6	Struktur Organisasi Satwas SDKP Pati	52
Gambar 4.7	Wilayah Kerja dan Operasional Satwas SDKP Pati.....	54
Gambar 4.8	Alur Proses Penerbitan HPK dan SLO	56
Gambar 4.9	Pemeriksaan Kelayakan Teknis Kapal	59
Gambar 4.10	Pemeriksaan Kapal Perikanan Saat di Laut	60
Gambar 4.11	Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta Lokasi Penelitian	84
Lampiran 2 Perhitungan Pengambilan Sampel Penelitian	85
Lampiran 3 Kuesioner Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Satwas SDKP Pati	88
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Penilaian Responden pada Tingkat Kinerja	91
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Penilaian Responden pada Tingkat Kepentingan	95
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	99