

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN
TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN
NUSANTARA (PPN) KEJAWANAN CIREBON**

SKRIPSI

ANISA MAYA SAFIRA

26030118140101



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

SEMARANG

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN
TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN
NUSANTARA (PPN) KEJAWANAN CIREBON**

**ANISA MAYA SAFIRA
26030118140101**

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

**PROGRAM STUDI S1 PERIKANAN TANGKAP
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon
Nama Mahasiswa : Anisa Maya Safira
Nomor Induk Mahasiswa : 26030118140101
Departemen/ Program Studi : Perikanan Tangkap/ S1 Perikanan Tangkap

Mengesahkan,

Pembimbing Utama



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

NIP. 19751227 200604 1 002

Pembimbing Anggota



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

NIP. H.7. 19840613 201807 1 001

Dekan,

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro



Prof. Ir. Sri Winarni Agustini, M.Sc., Ph.D.

NIP. 19650821 199001 2 001

Ketua,

Program Studi Perikanan Tangkap
Departemen Perikanan Tangkap



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

NIP. 19751227 200604 1 002

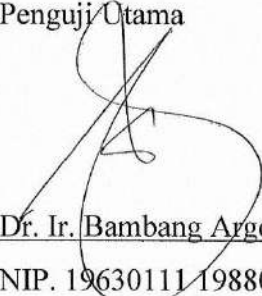
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon
Nama Mahasiswa : Anisa Maya Safira
Nomor Induk Mahasiswa : 26030118140101
Departemen/ Program Studi : Perikanan Tangkap/ S1 Perikanan Tangkap

Skripsi ini telah disidangkan di hadapan Tim Penguji pada:

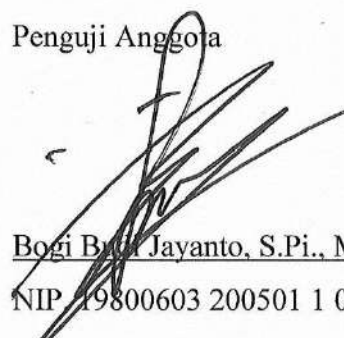
Hari/Tanggal : Senin, 31 Juli 2023
Tempat : Ruang C120, Gedung C, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Penguji Utama




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

Penguji Anggota



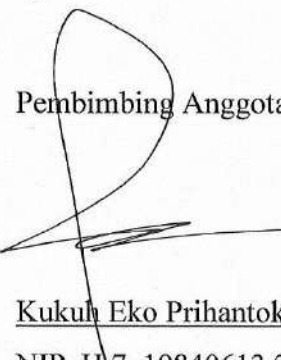
Bogi Budi Jayanto, S.Pi., M.Si.
NIP. 19800603 200501 1 002

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Anggota



Kukul Eko Prihantoko, S.Pi., M.Si.
NIP. H7. 19840613 201807 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya, Anisa Maya Safira, menyatakan bahwa karya ilmiah/skripsi yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawan 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,



Anisa Maya Safira

26030118140101

ABSTRAK

(Anisa Maya Safira. 26030118140101. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon. Dian Wijayanto dan Kukuh Eko Prihantoko)

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan merupakan salah satu Pelabuhan di Jawa Barat yang termasuk ke dalam Pelabuhan perikanan tipe B. Pelabuhan perikanan mendukung kegiatan penangkapan ikan, PPN Kejawanan memiliki peranan dalam pelayanan penyediaan jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kondisi fasilitas pelabuhan dan menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelabuhan perikanan nusantara kejawanan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel *purposive sampling*. Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data yang akan dilakukan yaitu Analisis kondisi fasilitas dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis tingkat kepuasan menggunakan data *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian analisis kondisi fasilitas menunjukkan PPN Kejawanan kondisinya baik, tetapi ada beberapa fasilitas yang tidak digunakan. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan SPB 83,26%, STBLK 78,86%, SHTI 72,79%, CPIB 78,98 %, Inspeksi bongkar muat 84,13%, Penjualan air 74,10%, dan Tambat labuh 69,61%, artinya nelayan puas dengan pelayanan di PPN Kejawanan.

Kata kunci: CSI, Fasilitas, IPA, Kepuasan, Pelabuhan, Pelayanan.

ABSTRACT

(Anisa Maya Safira. 26030118140101. Analysis of Fishermen's Satisfaction Level of Archipelagic Fishing Port Services (PPN) Kejawanan Cirebon. Dian Wijayanto and Kukuh Eko Prihantoko)

The Kejawanan Archipelago Fishing Port (PPN) is one of the ports in West Java which is included in the type B fishing port. The fishing port supports fishing activities, the Kejawanan PPN has a role in providing services. The purpose of this study was to determine the condition of port facilities and analyze the level of satisfaction of fishermen with the services of the Kejawanan Archipelago fishing port. The method used in sampling is purposive sampling. The types of data used in this study are primary data and secondary data. Data analysis to be carried out is analysis of the condition of the facility using descriptive analysis. Level analysis uses Customer Satisfaction Index (CSI) data, and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the research on the condition of the facilities show that the Kejawanan VAT is in good condition, but there are several facilities that are not used. The satisfaction level of fishermen with SPB services is 83.26%, STBLKK 78.86%, SHTI 72.79%, CPIB 78.98 %, Inspection for loading and unloading 84.13%, Water sales 74.10%, and Mooring 69.61%, meaning that fishermen are satisfied with the service at PPN Kejawanan.

Keywords: *CSI, Facilities, IPA, Port, Satisfaction, Service.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan ini dapat diselesaikan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kondisi fasilitas di PPN Kejawanan serta menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan dalam mendukung evaluasi kinerja pelabuhan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Dian Wijayanto, S.Pi., M.M., M.S.E., dan selaku Pembimbing atas saran dan arahan beliau mulai dari persiapan penelitian sampai selesainya skripsi;
2. Sarwono, A.Pi. selaku Kepala PPN Kejawanan dan seluruh staf PPN Kejawanan yang telah membantu dalam kelengkapan data penelitian;
3. Kedua orang tua yang telah mendoakan dan mendukung dari segala aspek dalam penyelesaian skripsi;
4. Arya Erlangga yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi; dan
5. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dalam penulisan lainnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
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.....	3
1.5. Waktu dan Tempat Penelitian	4
1.6. Kerangka Penelitian	4
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pelabuhan Perikanan	6
2.2. Klasifikasi Pelabuhan Perikanan	6
2.3. Fungsi dan Peranan Pelabuhan.....	7
2.4. Fasilitas Pelabuhan Perikanan	9
2.4.1. Fasilitas Pokok.....	9
2.4.2. Fasilitas Fungsional	10
2.4.3. Fasilitas penunjang	10
2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.6. Konsep Layanan	12
2.7. Penelitian Terdahulu	13

3. MATERI DAN METODE.....	17
3.1. Materi Penelitian	17
3.2. Metode Penelitian.....	17
3.2.1. Metode Pengambilan Sampel	18
3.2.2. Metode Pengambilan Data	18
3.2.3. Jenis data	19
3.3. Analisis Data	20
3.3.1. Analisis Kondisi Fasilitas Pelabuhan	20
3.3.2. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan	21
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Hasil.....	30
4.1.1. Struktur Organisasi.....	30
4.1.2. Jumlah Kapal	30
4.1.3. Produksi dan Nilai Produksi Perikanan.....	31
4.1.4. Jumlah Alat Tangkap.....	32
4.1.5. Karakteristik Responden Penelitian	33
4.1.5.1. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	34
4.1.5.2. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	34
4.1.6. Jenis Pelayanan di PPN Kejawanan	34
4.1.7. Analisis Kondisi Fasilitas di PPN Kejawanan.....	40
4.1.7.1. Fasilitas Pokok.....	40
4.1.7.2. Fasilitas Fungsional	41
4.1.7.3. Fasilitas Penunjang	42
4.1.8. Pair comparison di PPN Kejawanan.....	43
4.1.9. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan.....	44
4.1.9.1. Uji Validitas.....	44
4.1.9.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.1.9.3. Customer Satisfaction Index (CSI).....	45
4.1.10. <i>Importance and performance (IPA)</i>	48
4.2. Pembahasan	53

4.2.1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian	53
4.2.2. Profil PPN Kejawanan.....	53
4.2.3. Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan	54
4.2.3.1. Visi dan misi.....	54
4.2.3.2. Tujuan dan sasaran	55
4.2.3.3. Struktur Organisasi.....	56
4.2.4. Jumlah Kapal	57
4.2.5. Produksi dan Nilai Produksi Perikanan.....	57
4.2.6. Jumlah Alat Tangkap.....	58
4.2.7. Karakteristik Responden Penelitian	59
4.2.7.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.2.7.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
4.2.8. Jenis-Jenis Pelayanan di PPN Kejawanan.....	60
4.2.9. Analisis Kondisi Fasilitas di PPN Kejawanan.....	68
4.2.9.1. Fasilitas Pokok.....	68
4.2.9.2. Fasilitas Fungsional	71
4.2.9.3. Fasilitas Penunjang	76
4.2.10. <i>Pair comparison</i> di PPN Kejawanan	78
4.2.11. Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan.....	79
4.2.11.1. Uji Validitas	79
4.2.11.2. Uji Reliabilitas	79
4.2.11.3. Customer Satisfaction Index (CSI)	80
4.2.11.4. IPA (Importance and performance)	82
5. KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
L A M P I R A N.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
Tabel 2. 2. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1. Peralatan Penelitian.....	19
Tabel 3. 2. Jenis Dan Sumber Data	22
Tabel 3. 3. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan	24
Tabel 3. 4. Nilai Koefisien Alpha	26
Tabel 3. 5. Ukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 4. 1. Produksi dan Nilai Produksi PPN Kejawanan Cirebon	32
Tabel 4. 2. Jumlah dan Jenis Alat Tangkap di PPN Ke jawanan	34
Tabel 4. 3. Rekapitulasi Surat Persetujuan Berlayar.....	36
Tabel 4. 4. Rekapitulasi STBLKK	37
Tabel 4. 5. Rekapitulasi Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	37
Tabel 4. 6. Rekapitulasi Inspeksi Bongkar Muat Ikan	38
Tabel 4. 7. Rekapitulasi Cara Penanganan Ikan Yang Baik	39
Tabel 4. 8. Rekapitulasi Tambat Labuh	40
Tabel 4. 9. Rekapitulasi Pembelian Air Bersih.....	40
Tabel 4. 10. Fasilitas Pokok PPN kejawanan.....	41
Tabel 4. 11. Fasilitas Fungsional PPN Kejawanan	42
Tabel 4. 12. Fasilitas Fungsional PPN Kejawanan	d.
Tabel 4. 13. Hasil Pair Comparison Fasilitas	43
Tabel 4. 14. Uji Validitas	44
Tabel 4. 15. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 16. Hasil Indeks Kepuasan Nelayan Pelayanan SPB	45
Tabel 4. 17. Hasil Indeks Kepuasan Nelayan Pelayanan STBLKK	43
Tabel 4. 18. Hasil Indeks Kepuasan Nelayan Pelayanan SHTI	46
Tabel 4. 19. Hasil Indeks Kepuasan Nelayan Pelayanan CPIB	46
Tabel 4. 20. Hasil Indeks Kepuasan Nelayan Pelayanan Inspeksi.....	47

Tabel 4. 21. Hasil Indeks Kepuasan Nelayan Pelayanan Penjualan Air	47
Tabel 4. 22. Hasil Indeks Kepuasan Nelayan Pelayanan Tambat Labuh.....	47
Tabel 4. 23. Tingkat Kesesuaian IPA.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Bagan Kerangka Penelitian	5
Gambar 2.1. Skema Kerangka Penelitian	16
Gambar 3. 1. Matriks Importance Performance Analysis	29
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi PPN Kejawanan	30
Gambar 4. 2. Jumlah Unit Kapal di PPN Kejawanan 2018-2022.....	32
Gambar 4. 3. Jumlah Produksi Perikanan Tangkap di PPN Kejawanan.....	33
Gambar 4. 4. Nilai Produksi Perikanan Tangkap di PPN Kejawanan	33
Gambar 4. 5. Jumlah dan Jenis Alat Tangkap di PPN Kejawanan	34
Gambar 4. 6. Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	35
Gambar 4. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Gambar 4. 8. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis SPB	49
Gambar 4.9. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis STBLKK....	50
Gambar 4. 10. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis SHTI	50
Gambar 4. 11. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis CPIB	51
Gambar 4. 12. Diagram Kartesius IPA inspeksi bongkar muat ikan	51
Gambar 4. 13. Diagram Kartesius IPA Tambat Labuh.....	52
Gambar 4. 14. Diagram Kartesius IPA Penjualan Air	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Peta Lokasi Penelitian	95
Lampiran 2. Peta PPN Kejawanan	96
Lampiran 3. <i>Masterplan</i> Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan	97
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Analisis Kondisi Fasilitas.....	98
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Kepuasan Nelayan.....	100
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian Kepuasan Nelayan.....	105
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Analisis Kepuasan Nelayan	106
Lampiran 8. Hasil Tabulasi Analisis Kondisi fasilitas (1-20 responden)	115
Lampiran 9. Hasil Tabulasi Analisis Kepuasan Nelayan.....	117
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	123