



**ANALISIS KINERJA PANGKALAN PENGAWASAN SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN (PSDKP) DI POS PELAYANAN PSDKP PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA NIZAM ZACHMAN, JAKARTA**

*Performance Analysis of Supervision for Marine and Fisheries Resources (PSDKP) in Post Services PSDKP Ocean Fishing Port of Nizam Zachman, Jakarta*

**Irliyani, Bambang Argo Wibowo<sup>\*</sup>, Dian Ayunita Nugraheni Nurmala Dewi**

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan  
Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro Semarang  
Jl. Prof Soedarto, SH. Tembalang, Semarang, Jawa Tengah -50275, Telp/Fax. 0247474698  
(email : [irliyani46@gmail.com](mailto:irliyani46@gmail.com))

**ABSTRAK**

. Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan merupakan salah satu organisasi publik yang menyediakan pelayanan jasa, yang menyediakan pelayanan jasa untuk pengurus surat kapal, seperti penerbitan Surat Laik Operasi (SLO), penerbitan Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT) penerbitan Surat Keterangan Distribusi Ikan (SKDI), dan penerbitan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI). Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Maret-April 2017 yang bertempat di Pangkalan PSDKP Jakarta, dan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Pangkalan PSDKP Jakarta dengan Analisis *Servqual* dan Diagram *Kartesianus*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sementara metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 92,53 % yang merupakan hasil perbandingan antara skor harapan dan persepsi, yang digunakan untuk menentukan prioritas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis skor *Servqual* dapat dilihat bahwa skor harapan pengguna jasa Pangkalan PSDKP Jakarta sebesar 1671, sedangkan persepsi sebesar 1545, sehingga skor *Servqual* yang didapat adalah -126, skor ini menunjukkan kinerja Pangkalan PSDKP Jakarta sangat baik. Analisis Diagram *Kartesianus* menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berada pada kuadran A, yang berarti menjadi prioritas utama peningkatan kinerja Pangkalan PSDKP Jakarta seperti persyaratan penerbitan surat-surat yang terlalu banyak, kemudian dimensi empati, daya tanggap, dan wujud berada pada kuadran B yang berarti mempertahankan prestasi seperti ketepatan waktu, identitas petugas, serta kemampuan pegawai dalam melayani, dan untuk dimensi keyakinan berada pada kuadran C yang berarti merupakan prioritas rendah seperti biaya untuk penerbitan surat yang tidak terlalu dipentingkan oleh pengguna jasa.

**Kata Kunci:** Kinerja; Pangkalan PSDKP; *Servqual*; Diagram *Kartesianus*.

**ABSTRACT**

*Supervision of Marine and Fisheries Resources is one of the public organizations that provide services, which provide services to ship letters, such as the issuance of Operation License (SLO), the issuance of Certificate of Transmitter Activation (SKAT) issuance of Distribution Letter of Fish (SKDI), and issuance of Landing Fish Verification Sheet (LVHPI). This research was conducted during March-April 2017 located at PSDKP Jakarta, and aims to analyze the quality of service PSDKP unit Jakarta with *Servqual* Analysis and Cartesian Diagram. The research method used in this study is descriptive method, while the sampling method used was purposive sampling with the number of respondents 30 persons. The results showed the overall service quality of 92.53% which is the result of comparison between the expectation and the perception score, it used to determine the priorities that affect customer satisfaction. Analysis of *Servqual* score can be seen that service user expectation score of Base PSDKP Jakarta equal to 1671, whereas perception 1545, so that *Servqual* score obtained is -126, the score shows performance of PSDKP unit Jakarta is fair enough. The Cartesian Diagram analysis draws that the reliability dimension lies in the A quadrant, which means the top priority of performance improvement of the PSDKP unit Jakarta such as the requirement of the issuance of letters that is too many, then the dimension of empathy, responsiveness, and form are in quadrant B which means to maintain such achievement on time, identity of officers, and the ability of employees to serve, and for the dimension of beliefs are in the C quadrant which means a low priority such as the cost for the issuance of a letter that is not too prioritized by the users.*

**Keywords:** Performance; PSDKP Unit; *Servqual*; Diagram *Cartesian*.

**PENDAHULUAN**

Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan merupakan salah satu organisasi publik yang menyediakan pelayanan jasa untuk pengurus surat kapal, seperti penerbitan Surat Laik Operasi (SLO), penerbitan Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT) penerbitan Surat Keterangan Distribusi Ikan (SKDI), dan penerbitan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI). Di dalam melaksanakan tugasnya, seorang Pengawas Perikanan berwenang menerbitkan Surat Laik Operasi (SLO) bagi kapal perikanan, yaitu surat keterangan yang menyatakan bahwa kapal perikanan telah memenuhi persyaratan administrasi dan kelayakan teknis untuk melakukan kegiatan perikanan.

Surat Keterangan Distribusi Ikan (SKDI) diterbitkan untuk melakukan pengawasan secara ketat untuk melakukan pendistribusian ikan (termasuk lobster, udang, kepiting, dan rajungan), dan semua jenis olahannya yang dihasilkan dari kapal perikanan yang pembangunannya dilakukan di luar negeri keluar dari Unit Pengolahan Ikan (termasuk coldstroe) selama proses analisa dan evaluasi dilaksanakan, untuk memastikan upaya penghitungan kerugian Negara/ekonomi yang diakibatkan dari penyimpangan terhadap SIPI dan SIKPI.

Laporan Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) merupakan persyaratan perdagangan hasil perikanan ke Uni Eropa dan upaya pencegahan, pengurangan, dan pemberantasan kegiatan IUU Fishing di Indonesia. Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT) merupakan dokumen tertulis yang menyatakan bahwa transmitter Sistem Pemantauan Kapal Perikanan online pada kapal perikanan tertentu telah dipasang, diaktifkan, dan dapat dipantau pada pusat Pemantauan Kapal Perikanan, sehingga kapal perikanan dapat diketahui posisi, pergerakan dan aktifitasnya. Pentingnya pemberian penerbitan surat-surat ini menentukan juga kepatuhan terhadap pengguna jasa dan pengusaha perikanan. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari pengguna itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan pelanggan yang semakin tidak terbatas.

Hal ini harus di perhatikan oleh pihak Pos Pelayanan PSDKP Jakarta kedepan, karena jika gagal memuaskan pengguna, akan berakibat terhadap ketidakpatuhan pengguna jasa atau pengusaha untuk memtuhi aturan yang ada, sehingga kedepan Pos Pelayanan PSDKP Jakarta harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) di Pos Pelayanan PSDKP Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman, Jakarta". Sehingga pelayanan yang diberikan yang tidak sesuai, maka akan mengurangi ketertiban pengguna jasa untuk terus memakai jasa. Perbaikan kualitas pelayanan justru pelayanan perlu dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja, dalam penelitian ini akan dibahas tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pos Pelayanan PSDKP Jakarta menurut pengguna jasa layanan dalam hal ini adalah pengurus kapal. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja PSDKP Jakarta dengan Analisis Servqual terhadap tingkat kepuasan pengguna untuk dimensi dan atribut yang dinilai baik; dan
2. Menganalisis kinerja PSDKP Jakarta dengan Diagram Kartesis terhadap tingkat kepuasan pengguna untuk prioritas dimensi yang harus diperbaiki.

**MATERI DAN METODE PENELITIAN****Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisa deskriptif dengan metode studi kasus. Menurut Nawawi (2012), analisa deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Analisa deskriptif pada penelitian ini dilakukan survey tentang pelayanan dan pengawasan pada aspek perikanan tangkap yang diberikan apakah tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik yang diperoleh dari hasil wawancara dengan menggunakan kuisioner.

**Analisis Servqual**

Menurut Fathoni (2009) Servqual merupakan analisis pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Dalam penelitian ini, Metode Servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, uraian dari masing-masing variabel ini adalah sebagai berikut :

1. Reliability (kehandalan), merujuk kepada kemampuan dan kehandalan pegawai PSDKP Jakarta untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal dalam hal pelayanan dan penerapan VMS, pelayanan penerbitan SLO, penerbitan Surat Keterangan Distribusi Ikan (SKDI), penerbitan Laporan Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI), penerbitan Surat Keterangan Aktivasi Transmitter (SKAT), penerbitan Surat Keterangan Distribusi Ikan (SKDI), persyaratan pengurusan surat, dan kesesuaian antara standar dengan hasil pelayanan.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan pegawai PSDKP Jakarta dalam hal waktu pelayanan, kecepatan dan kemudahan dalam prosedur pelayanan serta kecepatan dalam memberikan informasi kepada pengguna pelayanan.
3. Assurance (keyakinan), yaitu kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa untuk memperoleh pelayanan yang diperlukan.



4. Empathy (empati), yaitu mencakup kepedulian serta perhatian individual pegawai PSDKP Jakarta kepada para pengguna dengan tidak membedakan pada saat memberikan pelayanan terhadap pelbagai golongan.

5. Tangibles (wujud) indikatornya fasilitas fisik seperti prasarana pelayanan dan pengawasan serta sarana pelayanan dan pengawasan yang ada di PSDKP Jakarta.

Menurut Zeithaml, et al., dalam Anggityarini (2013) untuk menganalisis perbedaan atau selisih antara harapan dengan persepsi dari kinerja yang telah dilakukan digunakan rumus.

Servqual quality = performance score – expectation score

Kualitas Pelayanan (KP) = Persepsi (P) – Harapan (H)

KP = P - H ..... (1)

Untuk mengetahui jumlah atau nilai harapan dan kinerja dilihat dari jumlah bobotnya yaitu dengan mengalikan setiap jawaban responden dengan nilai setiap jawaban dengan rumus

$N_j \times N_i$  ..... (2)

Dimana

$N_j$  = jumlah jawaban

$N_i$  = nilai setiap variabel

Setelah didapat nilai dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan standar untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al., dalam Anggityarini 2013). Rumus interval kelasnya

$I = R/k$  ..... (3)

Dimana

$I$  = interval kelas

$R$  = skor jawaban tertinggi – skor jawaban terendah

$k$  = jumlah kelas (4)

Tabel 1. Interval Dimensi Kehandalan

No	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	(97,5) - (120)	A	Sangat Baik
2.	(75) - (97,5)	B	Baik
3.	(52,5) - (75)	C	Kurang Baik
4.	30 - (52,5)	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Untuk mengetahui kualitas pelayanan per dimensi atau variabel, digunakan rumus interval kelas sebagai berikut

$$I = \frac{R}{k} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana

$I$  = interval kelas

$R$  = skor jawaban tertinggi – skor jawaban terendah

$k$  = jumlah kelas (4)

Tabel 2. Interval Dimensi Kehandalan

No	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	(585) - (720)	A	Sangat Baik
2.	(450) - (585)	B	Baik
3.	(315) - (450)	C	Kurang Baik
4.	(180) - (315)	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil Penelitian(2017)

Tabel 3. Interval Dimensi Daya Tanggap dan Wujud

No	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	(292,5) - (360)	A	Sangat Baik
2.	(225) - (292,5)	B	Baik
3.	(157,5) - (225)	C	Kurang Baik
4.	(90) - (157,5)	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Tabel 4. Interval Dimensi Keyakinan dan Empati

No	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	(195) - (240)	A	Sangat Baik
2.	(150) - (195)	B	Baik
3.	(105) - (150)	C	Kurang Baik
4.	(60) - (105)	D	Tidak Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2017)



Selanjutnya untuk mengetahui secara keseluruhan kualitas pelayanan didapat dengan menjumlahkan jumlah bobot keseluruhan harapan dan kinerja. Kemudian membandingkan dengan standar Rumus interval kelasnya

I = R / k ..... (2)

Dimana

- I = interval kelas
R = skor jawaban tertinggi - skor jawaban terendah
k = jumlah kelas (4)

Tabel 5. Nilai Interval Dimensi Kelas Skor Servqual

Table with 4 columns: No, Nilai Interval, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan. Rows 1-4 showing intervals from (0)-(-450) to (-1350) - (-1800) and corresponding service quality levels from A to D.

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Hasil penelitian dari tingkat kepentingan dan hasil penelitian mengenai kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Zeithaml, et al., dalam Anggityarini, 2013).

Rumus yang digunakan adalah

Tki = X1 / (Y1 x 100 %) ..... (3)

Dimana

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
X1 = skor penilaian kinerja
Y1 = skor penilaian kepentingan
Untuk mengetahui mutu pelayanan diberikan empat penilaian dengan bobot sebagai berikut
a. Jawabansangatbaikdiberibobot A
b. Jawabanbaikdiberibobot B
c. Jawabankurangbaikdiberibobot C
d. Jawabantidakbaikdiberibobot D

Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja yang dinilai dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Anggityarini (2013) yang menyatakan bahwa sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus.

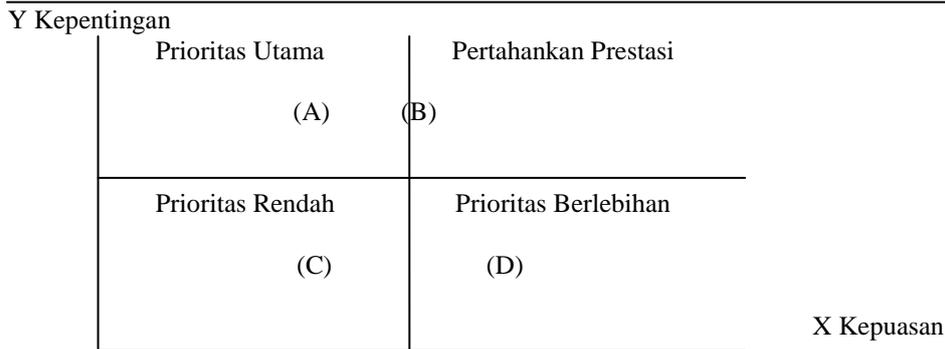
X = (sum X) / n ..... (4)

Y = (sum Y) / n ..... (5)

Keterangan

- X = skor rata-rata tingkat persepsi
Y = skor rata-rata tingkat harapan
n = jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Kartesius seperti pada gambar berikut.



Gambar 1. Diagram *Kartesisus*

Menurut Nurhayati, dkk (2007), Diagram Kartesius memperlihatkan prioritas yang harus dilakukan oleh pihak PSDKP Jakarta yaitu dengan keterangan sebagai berikut:

- A. Prioritas Utama, menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (pengusaha perikanan), tetapi pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan oleh pengguna jasa pelabuhan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya.
- B. Pertahankan Prestasi, menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan pelayananjasa unggul di mata pengguna jasa.
- C. Prioritas Rendah, menunjukkan beberapa faktor-faktor atau atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna jasa sangat kecil.
- D. Prioritas Berlebihan, menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan dirasakan kinerja atribut tersebut terlalu berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar pihak pengelola dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada atribut-atribut yang dirasa kurang optimal.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Servqual Pelayanan Pangkalan PSDKP Jakarta**

Digunakan 5 dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Pangkalan PSDKP Jakarta, yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, empati, keyakinan, dan wujud. Hal ini diperkuat oleh yang dikemukakan Zeithaml *et al.*, dalam Anggityarini, (2013), dalam menyediakan jasa pelayanan produksi, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance) empati, dan bukti langsung (tangibles) yang dilakukan dalam bentuk kuisioner, yaitu:

1. Deskripsi dimensi kehandalan  
Dimensi kehandalan mempunyai 6 (enam) sub dimensi atau unsur pelayanan yang terdiri dari prosedur pelayanan penerbitan SLO, prosedur penerbitan SKDI, prosedur penerbitan LVHPI, prosedur penerbitan SKAT, persyaratan pengurusan pelayanan, dan hasil pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.
2. Deskripsi dimensi daya tanggap  
Dimensi daya tanggap mempunyai 3 (tiga) sub dimensi atau unsur pelayanannya itu waktu pelayanan, kemudahan dan kecepatan memperoleh prosedur pelayanan serta kecepatan pegawai dalam memberikan informasi.
3. Deskripsi dimensi keyakinan  
Dimensi keyakinan mempunyai 2 (satu) sub dimensi atau unsur pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diperoleh, dan keterampilan pegawai.
4. Deskripsi dimensi empati  
Dimensi empati atau kepedulian mempunyai 2 sub dimensi atau unsur pelayanannya itu perlakuan yang dilakukan oleh pegawai kepada semua pengguna jasa pelayanan, dan sikap pada saat pemeriksaan fisik kapal.
5. Deskripsi dimensi wujud  
Dimensi bukti langsung memiliki 3 (tiga) sub dimensi atau unsur pelayanan, yaitu petunjuk prosedur pelayanan, identitas pegawai perikanan, dan urutan antrian mengurus surat pelayanan. Setelah mengetahui deskripsi mengenai dimensi kualitas pelayanan di atas, akan lebih jelas pemaparannya pada tabel 6.

**Tabel 6. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dengan Harapan Dimensi Pelayanan**

No	Dimensi Pelayanan Pangkalan PSDKP	Bobot Persepsi	Penilaian	Bobot Harapan	Penilaian	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1.	Kehandalan	556	Baik	630	Sangat Tinggi	3,1	3,5	88,57 %
2.	Daya tanggap	285	Baik	316	Sangat Tinggi	3,2	3,5	91,42 %
3.	Keyakinan	188	Baik	196	Sangat Tinggi	3,1	3,3	93,93 %
4.	Empati	213	Sangat Baik	215	Sangat Tinggi	3,5	3,6	97,22 %
5.	Wujud	297	Sangat Baik	314	Sangat Tinggi	3,3	3,5	94,28 %

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar adalah dimensi pelayanan empati dengan nilai 97,22% dalam hal ini unsure empati seperti sikap pegawai baik di dalam pos pelayanan maupun saat pemeriksaan di kapal, selanjutnya adalah dimensi wujud yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 94,28% nilai tersebut diperoleh dari bentuk petunjuk prosedur pelayanan, identitas pengawas yang selalu digunakan, dan nomor urut antrian saat menggunakan pelayanan dinilai sangat baik oleh responden.

Dimensi keyakinan dengan nilai 93,93%, hal ini unsure jaminan tidak adanya biaya dalam mengurus pelayanan, dan keterampilan pegawai dalam mengerjakan pelayanan yang dinilai baik oleh responden. Selanjutnya dimensi daya tanggap 91,42% juga dinilai baik dalam hal kecepatan pegawai dalam memberikan informasi terkait pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan yang mumpuni terkait pelayanan yang diberikan.

Nilai kesesuaian dimensi pelayanan kehandalan merupakan yang paling rendah tetapi termasuk kategori baik, yaitu 88,57%. Hal ini disebabkan oleh begitu banyaknya persyaratan yang di berikan terkait penerbitan SLO, SKAT, LVHPI, dan SKDI di Pangkalan PSDKP Jakarta. Sehingga responden banyak yang mengeluhkan hal tersebut, padahal hal itu sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Rekapitulasi tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan untuk masing-masing unsur dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Tabel Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dan Harapan untuk Masing- Masing Unsur Dimensi Pelayanan**

Unsur Kualitas Pelayanan	Bobot Persepsi	Penilaian	Bobot Harapan	Penilaian	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1	94	Baik	108	Sangat Tinggi	3,13	3,6	86,94%
2	93	Baik	105	Sangat Tinggi	3,1	3,5	88,57%
3	92	Baik	107	Sangat Tinggi	3,06	3,56	85,95%
4	81	Baik	107	Sangat Tinggi	2,7	3,56	75,84%
5	100	Sangat Baik	104	Sangat Tinggi	3,33	3,46	96,24%
6	96	Baik	99	Sangat Tinggi	3,2	3,3	96,96%
7	96	Baik	107	Sangat Tinggi	3,2	3,56	89,88%
8	88	Baik	106	Sangat Tinggi	2,93	3,53	83,00%
9	101	Baik	103	Sangat Tinggi	3,36	3,43	97,95%
10	90	Baik	94	Tinggi	3	3,13	95,84%
11	98	Sangat Baik	102	Sangat Tinggi	3,26	3,4	95,88%
12	106	Sangat Baik	107	Sangat Tinggi	3,53	3,56	99,15%
13	107	Sangat Baik	108	Sangat Tinggi	3,56	3,6	98,88%
14	100	Sangat Baik	106	Sangat Tinggi	3,33	3,53	94,33%
15	107	Sangat Baik	109	Sangat Tinggi	3,56	3,63	98,07%
16	96	Baik	99	Sangat Tinggi	3,2	3,3	96,96%
<b>Jumlah</b>	<b>1545</b>		<b>1671</b>		<b>3,21</b>	<b>3,47</b>	<b>92,53%</b>

Sumber: Hasil Penelitian(2017)

Keterangan:

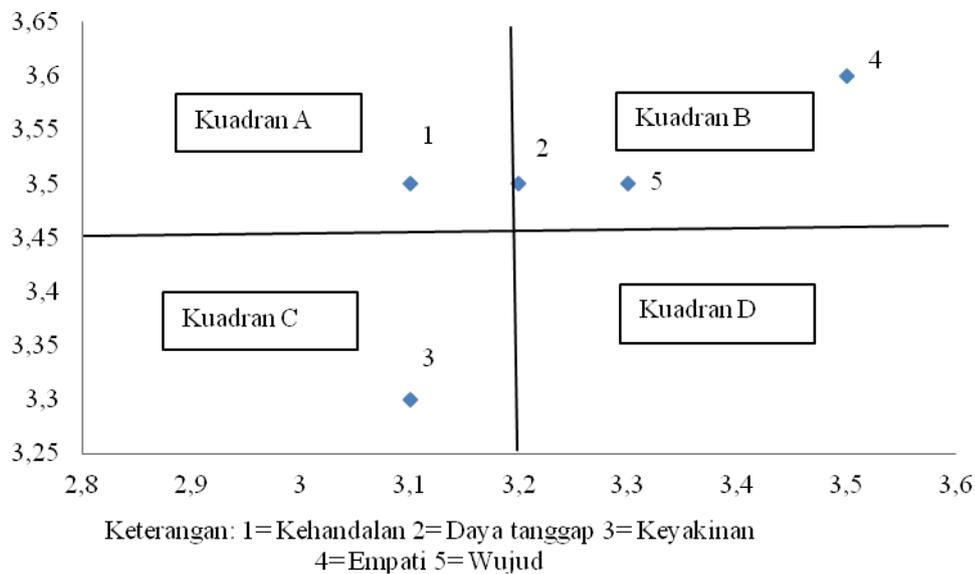
- 1 : Prosedur penerbitan SLO
- 2 : Prosedur penerbitan SKDI
- 3 : Prosedur penerbitan LVHPI
- 4 : Prosedur penerbitan SKAT/VMS
- 5 : Persyaratan pengurusan pelayanan
- 6 : Hasil Pelayanan dengan standar pelayanan
- 7 : Daya tanggap pegawai
- 8 : Ketepatan waktu pelayanan
- 9 : Kemampuan memberikan informasi
- 10 : Biaya pelayanan
- 11 : Keterampilan pegawai
- 12 : Sikap pegawai terhadap pelayanan di pos pelayanan
- 13 : Sikap pengawas di kapal
- 14 : Petunjuk prosedur pelayanan
- 15 : Identitas pegawai
- 16 : Sarana pelayanan

Tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan di Pangkalan PSDKP Jakarta secara rata-rata yaitu sebesar 92,53%. Dapat dilihat bahwa tingkat harapan pengguna jasa pelayanan di Pangkalan PSDKP Jakarta sangat tinggi dan sudah sesuai dengan tingkat kinerja yang sudah baik pula.

Dari hasil perhitungan rumus dapat dilihat bahwa skor harapan dari pengguna jasa layanan Pangkalan PSDKP Jakarta adalah sebesar 1671 sedangkan nilai kinerja pengguna jasa layanan Pangkalan PSDKP Jakarta yaitu sebesar 1545, maka nilai/skor servqual yang didapat adalah -126. Skor servqual sebesar -126 masuk dalam kategori sangat baik, dengan interval yang terdapat pada tabel.

**Analisis Diagram Kartesius Pelayanan Pangkalan PSDKP Jakarta**

Diagram Kartesius digunakan untuk menentukan di posisi mana saja dimensi kualitas pelayanan tersebut berada, dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi keyakinan, dimensi empati, dan wujud. Untuk lebih jelasnya dalam mendeskripsikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersaji pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Pelayanan

Analisa Diagram Kartesius menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berada pada kuadran A, dimensi empati, daya tanggap, wujud pada kuadran B, serta dimensi keyakinan pada kuadran C. Dilihat dari kualitas pelayanan yang memiliki penilaian paling rendah yaitu dimensi kehandalan dengan nilai 88,57% dan untuk Analisis Diagram Kartesius, dimensi kehandalan berada pada kuadran A yang berarti prioritas utama, yaitu tingkat kinerja kurang sesuai dengan harapan yang tinggi, solusi pengembangan kinerja Pangkalan PSDKP Jakarta adalah meningkatkan unsur dimensi kehandalan, antara lain lebih mempermudah persyaratan penerbitan pelayanan, juga hal hal yang dapat mempercepat pembuatan surat penerbitan, karena berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna ada yang mengeluhkan jauhnya tempat mengurus pembuatan aktivasi VMS yang harus terlebih dahulu ke tempat PSDKP pusat.

Untuk dimensi empati, daya tanggap, dan wujud berada pada kuadran B yang berarti pertahankan prestasi. Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut-atribut ini harus tetap dipertahankan, karena semua atribut ini menjadikan pelayanan unggul di mata pengguna jasa.

Pada kuadran C ada untuk dimensi keyakinan. Dimana ini merupakan prioritas rendah, yang berarti faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa, dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna jasa sangat kecil. Hal ini diperkuat oleh Anggityarini (2013) yang menyatakan bahwa diagram Kartesius digunakan untuk menentukan di posisi mana saja dimensi kualitas pelayanan tersebut berada, dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi bukti langsung, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan di Pos Pelayanan Pangkalan PSDKP Jakarta, dapat disimpulkan bahwa :

1. Analisis Servqual menunjukkan hasil -126, hal ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang telah diberikan masuk kategori sangat baik dengan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan masyarakat pengguna jasa layanan Pangkalan PSDKP Jakarta sebesar 92,53%. Artinya kualitas pelayanan yang telah diberikan Pangkalan PSDKP Jakarta sudah cukup sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan; dan
2. Analisis Diagram Kartesius, dimensi kehandalan berada pada kuadran A yang berarti tingkat kinerja kurang sesuai dengan harapan yang tinggi. Pada dimensi ini merupakan prioritas yang harus diutamakan untuk kemajuan kepuasan pelanggan seperti persyaratan penerbitan surat SLO, SKDI, LVHPI, dan SKAT. Untuk dimensi empati, daya tanggap, dan wujud berada pada kuadran B yang berarti pertahankan prestasi. Pada dimensi ini dinilai paling baik, seperti sikap pegawai, identitas, sarana dan prasarana. Pada kuadran C ada untuk dimensi keyakinan. Dimana ini merupakan prioritas rendah, yang berarti faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa, dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Pada dimensi ini tidak harus diprioritaskan kinerjanya, karena tidak dianggap penting penting oleh pengguna jasa.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan di Pos Pelayanan Pangkalan PSDKP Jakarta, saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Sebaiknya tingkat ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan pengguna jasa layanan dapat diminimalisir dengan memaksimalkan beberapa pelayanan yang dirasa masih kurang antara lain sarana dan prasarana pelayanan, dan meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan; dan
2. Perlunya penambahan jumlah personil pegawai dengan kualitas sumberdaya manusia yang baik serta peningkatan status kelembagaan untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan. Dimensi empati, daya tanggap dan wujud dinilai baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat pengguna jasa layanan, sehingga dimensi ketiga dimensi ini hendaknya dipertahankan kualitas pelayanannya agar menjaga tingkat kualitas yang dirasa sudah optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggityarini, Stella, Abdul Rosyid dan HerryBoesono. 2013. Analisis Kinerja Satker PSDKP Pekalongan Dilihat Dari Aspek Perikanan Tangkap Di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pekalongan. [SKRIPSI]. Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fathoni. 2009. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. 9 (III) : 185-188.
- Nawawi, H. 2012. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurhayati P, Iis Diatin dan Teguh Suryanto. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Lelang dan *Perceived Quality* Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Muara Angke Jakarta. Jurnal Buletin Ekonomi Perikanan. 7 (I) : 31-32.