



## **KAJIAN PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PELABUHAN PERIKANAN PANTAI LAMPULO TERHADAP KEPUASAN NELAYAN**

### **STUDY OF SATISFACTION OF LAMPULO FISHERMEN FOR THE SERVICES OF LAMPULO FISH PORT INSTITUTION**

**Muhammad Rizayani\*, Chaliluddin, Alvi Rahmah**

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Kelautan dan Perikanan  
Universitas Syiah Kuala Darussalam, Banda Aceh.

Email korespondensi: Ridhasaputra504@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Profil dan mekanisme kerja di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Lampulo Banda Aceh, 2) Pengaruh dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (bukti fisik, jaminan dan kepedulian) terhadap kepuasan nelayan. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan wawancara dengan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *purposive sampling* dengan respondennya adalah nelayan. Analisis data menggunakan *Chi-Square* dengan program *SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 3 variabel yang diuji (bukti fisik, jaminan dan kepedulian), yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nelayan adalah variabel kepedulian dengan nilai variabel kepedulian  $p-0,025 < 0,05$ . Kesimpulannya adalah variabel kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nelayan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nelayan, PPP Lampulo, Banda Aceh.

#### **ABSTRACT**

This study was aimed to determine: 1) Profile and working mechanisms in Technical Implementation Unit Area Coastal Fishing Ports Lampulo Banda Aceh, 2) the influence of the variable quality of service consisting of (physical evidence, assurance and concern) to the satisfaction of fishermen. The study was conducted in April 2016. The method used in this study is a survey and interviews with quantitative descriptive analysis. The sampling technique is purposive sampling and fishermen as a key respondent. Data analysis using Chi-Square with SPSS. The result showed that based on 3 variables (physical evidence, assurance and concern), with significantly of fishermen in concern variable with show the value of concern  $p-0,025 < 0,005$ . Variable of physical evidence and variable assurance not significantly show of  $p-0,419 > 0,05$ ,  $p-0,194 > 0,05$ . The conclusion has reliability varies significantly influenced satisfaction fishermen.

**Keywords:** Quality of service, satisfaction fishermen, PPP Lampulo, Banda Aceh

#### **PENDAHULUAN**

Pelabuhan adalah suatu tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat aktivitas perikanan yang dapat digunakan sebagai tempat bersandarnya kapal, bongkar muat barang, tempat berlabuh kapal, aktivitas jual beli hasil tangkapan, tempat istirahat nelayan dengan fasilitas keselamatan dan keamanan



(Murdiyanto, 2003). Pelabuhan perikanan memiliki fungsi dan peranan penting bagi mata rantai ekonomi perikanan. Keberadaan pelabuhan perikanan menjadi faktor yang sangat penting bagi nelayan seperti Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Lampulo. Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo adalah pelabuhan tipe C yang terletak di ujung Barat Pulau Sumatera dan berhadapan dengan jalur pelayaran internasional yaitu Samudera Hindia dan Selat Malaka. Hal ini dapat menjadi faktor penting dalam mendukung pengembangan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) menjadi pelabuhan bertaraf Internasional (PPS) dan sebagai *Outer Ring Fishing Port Development (ORFPoD)*.

Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo dirintis pada tahun 2003 dengan studi kelayakan untuk pengembangan. Pembangunan dimulai sejak tahun 2006 yang dilakukan secara bertahap dari tahun ke tahun hingga kini. Cakupan pekerjaan dimulai dari pembebasan lahan, penyusunan DED (*Detail Engineering Design*), analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL), hingga konstruksi tempat pelelangan ikan (TPI), dermaga dan kolam labuh. Aktivitas perikanan tangkap akan lebih teratur dan terakomodir dengan baik dengan adanya pihak pengelola seperti Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) adalah instansi yang berada di bawah dinas perikanan provinsi dengan tugas melaksanakan sebagian teknis operasional / kegiatan penunjang yang bergerak di bidang pengelolaan, pengawasan, penataan, pengembangan dan pelayanan teknis pelabuhan perikanan. Pelayanan di pelabuhan yang diberikan (UPTD) sangat menentukan hasil produksi penangkapan. Pihak pengelola pelabuhan haruslah menunjukkan perannya dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin supaya aktivitas di pelabuhan dapat berjalan dengan baik.

Hasil wawancara awal dengan responden diketahui bahwa masih banyak kekurangan yang dimiliki pihak UPTD dalam upaya memenuhi kebutuhan nelayan baik dari segi fasilitas maupun dalam segi pelayanan. Hal penting yang harus diperhatikan antara lain, penyediaan bahan bakar minyak (BBM) yang bersubsidi, es, air, penyediaan bengkel kapal, tempat pelelangan ikan, dermaga, pemberian bantuan yang tidak tepat sasaran, belum berfungsinya fasilitas *cool storage*, dan industri pengolahan hasil perikanan.

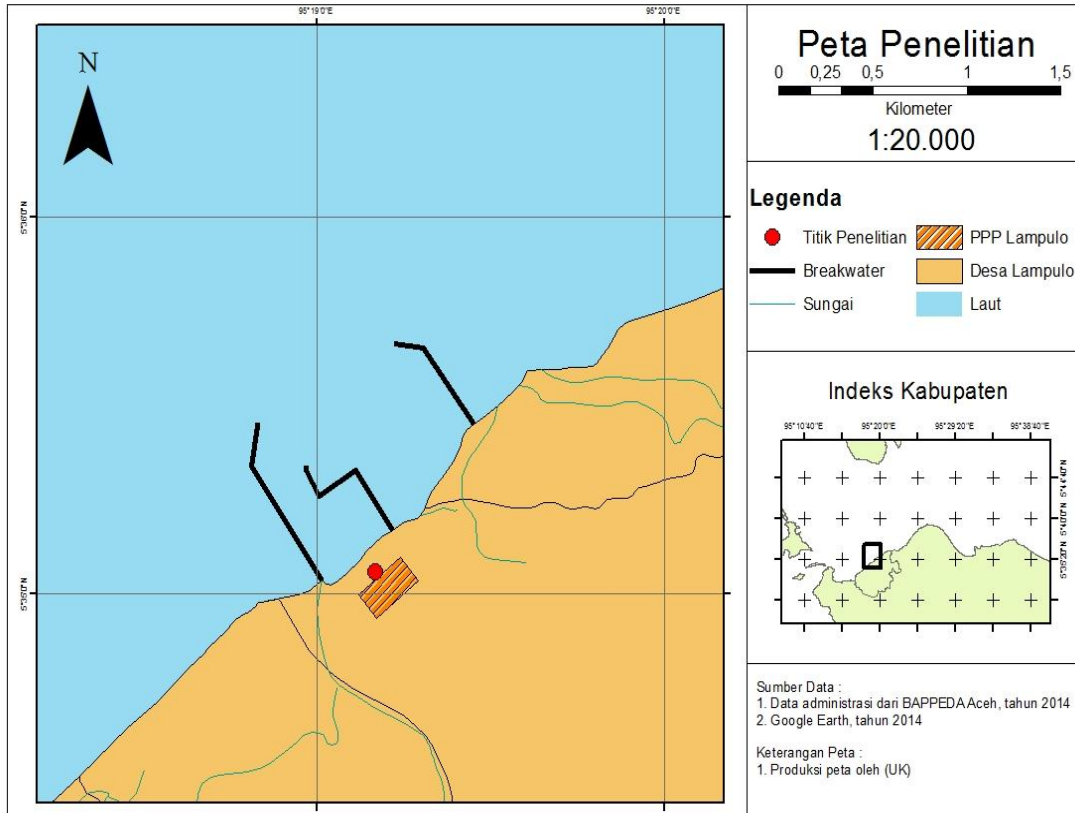
Pengguna fasilitas pelabuhan khususnya nelayan sangat menginginkan pelayanan optimal, yang dibutuhkan secara tepat dan cepat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting untuk kelangsungan dari suatu instansi maupun perusahaan, kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Kepuasan ialah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang timbul ketika membandingkan persepsi kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Kotler, 2007).

Selama ini belum ada pihak yang melakukan kajian tentang kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dalam memberikan pelayanan terhadap nelayan. Mengingat pentingnya kajian kinerja dari pihak UPTD maka dilakukanlah penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan UPTD Lampulo. Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Merincikan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Lampulo, (2) Menentukan pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) terhadap kepuasan nelayan di (PPP) Lampulo.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2016. Pengambilan data dilakukan di Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo, Banda Aceh. Peta lokasi penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan wawancara. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan metode *Servqual* dengan menggunakan 3 dimensi pelayanan (bukti fisik, jaminan dan kepedulian). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang dibutuhkan adalah penilaian pelayanan yang diberikan pihak UPTD kepada nelayan yang diperoleh dengan wawancara dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, internet, UPTD Lampulo dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa responden adalah pelaku (responden kunci ahli). *Purposive sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang diambil berjumlah 50 orang. Responden yang digunakan adalah nelayan, dengan kriteria dari tempat tinggal, jenis kapal dan profesi yang berbeda-beda.



### Instrumen Penelitian

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai instrumen pengukuran yang berguna untuk mengetahui sikap dan persepsi nelayan terhadap kualitas pelayanan di UPTD PPP Lampulo. Pengkodean digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan nelayan terhadap kualitas pelayanan. Jawaban kuesioner dibuat dengan menggunakan skala *likert* 1-3 contoh untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat setuju sampai sangat tidak setuju (Sugiyono, 2012).

Sangat Tidak Setuju	= Diberi skor 1
Kurang Setuju	= Diberi skor 2
Sangat Setuju	= Diberi skor 3

### Analisis Data

Untuk mengetahui tujuan (1) profil dan mekanisme kerja di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan tentang kondisi objek yang diamati. Untuk menjawab tujuan (2) mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, jaminan dan kepedulian dianalisis dengan *Chi-Square* dalam program *SPSS*. Uji *Chi-Square* digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel yang satu dengan variabel nominal lainnya. Variabel yang diukur adalah kepuasan nelayan terhadap bukti fisik, jaminan dan kepedulian.

$$\text{Rumus } \chi^2 = \left[ \frac{\sum (f_0 - f_e)^2}{f_e} \right] \quad (\text{Yamin dan Kurniawan, 2009}).$$

Keterangan;

$\chi^2$  = Nilai *Chi-Square*,

$f_e$  = Frekuensi yang diharapkan,

$f_0$  = frekuensi yang diperoleh/diamati

Ketentuan yang menyatakan ada tidaknya dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Bila harga *Chi Square* ( $\chi^2$ )  $\geq$  Tabel *Chi-Square* Hipotesis Nol ( $H_0$ ) ditolak & Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) diterima
2. Bila harga *Chi Square* ( $\chi^2$ )  $<$  Tabel *Chi-Square* Hipotesis Nol ( $H_0$ ) diterima & Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) ditolak

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Teknis Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo

Pelaksanaan pelayanan dibidang Kelautan dan Perikanan di Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah. Unit Pelaksana Teknis Daerah ialah instansi yang berada dibawah dinas Kelautan dan Perikanan yang bertugas menjalankan sebagian teknis kerja yang meliputi penyediaan prasarana/sarana, penyelenggaraan pendaratan ikan, serta penyediaan fasilitas yang dibutuhkan nelayan.

Pimpinan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo dalam menjalankan tugasnya menerapkan sikap pengorganisasian. Setiap penyimpangan yang terjadi, pimpinan satuan organisasi bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas bawahannya. Penyiapan laporan berkala wajib dilaksanakan oleh setiap bawahan tepat pada waktunya.

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nelayan

Analisis *Chi-Square* digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, jaminan dan kepedulian) terhadap kepuasan nelayan yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 23 for Windows* (Tabel 1).

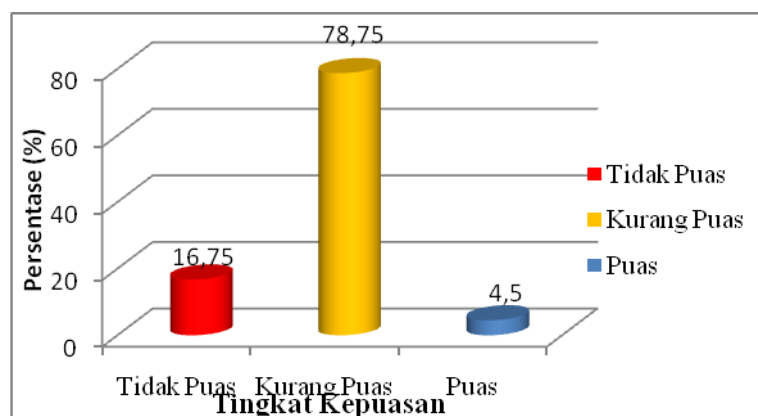
Tabel 1 Hasil uji *Chi-Square*

Variabel	Signifikansi
Bukti Fisik	0,419
Jaminan	0,194
Kepedulian	0,025**

### 1. Hubungan bukti fisik terhadap kepuasan nelayan (Y).

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tidak berhubungan (signifikan) terhadap kepuasan nelayan dalam kajian pelayanan UPTD PPP Lampulo dengan melihat nilai *p-value* ( $0,419 > 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%. Hal ini dikarenakan bukti yang langsung dapat dilihat dari fasilitas yang cukup baik tapi masih belum lengkap seperti bengkel kapal, pabrik es, tempat pengolahan hasil tangkapan dan informasi harga ikan. Terbukti dari jawaban responden variabel bukti fisik terhadap kepuasan nelayan dapat dilihat bahwa 16,75% responden merasa tidak puas, sedangkan 78,75% responden merasa kurang puas dan 4,5% responden merasa puas ( Gambar 2).

Hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa 78,75% nelayan merasa kurang puas terhadap pelayanan UPTD di variabel bukti fisik, hal ini disebabkan bukti fisik yang langsung dapat dilihat dari fasilitas yang cukup baik namun kurang baik dalam hal perawatan, seperti halnya kebersihan di musalla, mandi cuci kakus (MCK), TPI dan kebersihan di sekitar pelabuhan perikanan pantai lampulo. Hasil ini sesuai dengan Suryaningtyas (2013) tentang kajian kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nelayan) di UPTD pangkalan ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur menyimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*) tidak berhubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



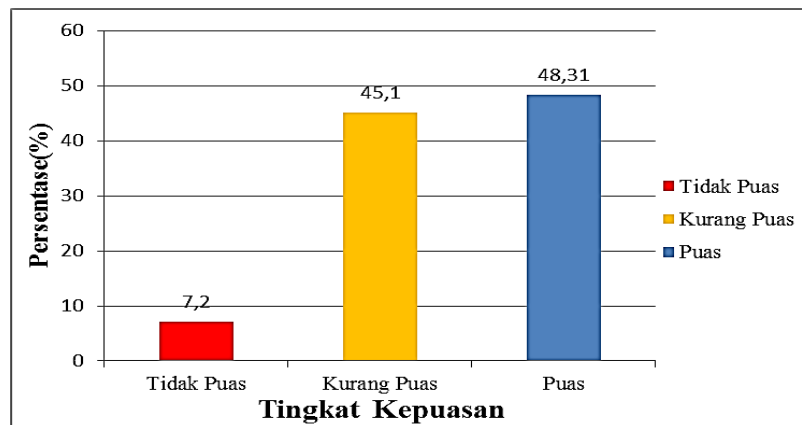
Gambar 2 Tingkat Kepuasan nelayan terhadap variabel bukti fisik

### 2. Hubungan jaminan terhadap kepuasan nelayan (Y).

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa variabel jaminan tidak berhubungan signifikan terhadap kepuasan nelayan dalam kajian pelayanan UPTD PPP Lampulo

terhadap kepuasan nelayan dengan nilai p-value  $0,468 > 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%. Hal ini juga terbukti dari jawaban responden bahwa 7,20% responden merasa tidak puas atau tingkat kepuasan rendah, sedangkan 47,1% responden merasa kurang puas atau tingkat kepuasan sedang dan 51,31% responden merasa puas bahwa pihak UPTD PPP Lampulo memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pihak nelayan dengan kemampuan instansi terkait dalam mendukung upaya UPTD PPP Lampulo dalam meningkatkan kepuasan nelayan.

Hasil analisis deskriptif pada variabel jaminan menunjukkan bahwa terdapat 48,31% responden merasa puas terhadap pelayanan UPTD PPP Lampulo (Gambar 3). Hal ini disebabkan keberadaan toke bangku selaku pemberi modal tidak merugikan bagi pihak nelayan dan juga keamanan barang atau peralatan melaut yang di tempatkan dalam kapal terjaga cukup baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Samosir (2005) yang menyimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan konsumen.

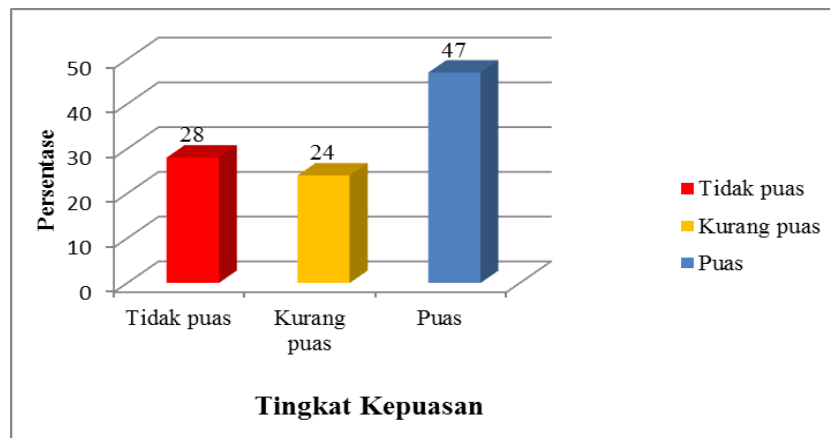


Gambar 3 Tingkat kepuasan nelayan terhadap variabel jaminan

### 3. Hubungan kepedulian terhadap kepuasan nelayan (Y).

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa variabel kepedulian memiliki peranan penting (signifikan) terhadap kepuasan nelayan dengan nilai p-value  $0,00 < 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%. Hal ini juga terbukti dari jawaban responden 28,50% responden merasa tidak puas atau tingkat kepuasan rendah, sedangkan 24,50% responden merasa kurang puas atau tingkat kepuasan sedang dan 47% responden merasa puas bahwa pihak UPTD PPP Lampulo sudah memberikan kemudahan serta serta memahami keluhan nelayan namun masih kurang dalam menanggapi dengan cepat permasalahan nelayan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Suryaningtiyas (2013) yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kepedulian dengan kepuasan nelayan di UPTD PPI Popoh Tulungagung.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa terdapat 28% responden merasa tidak puas, terhadap pelayanan yang diberikan pihak UPTD PPP Lampulo dari variabel kepedulian. Hal ini disebabkan oleh pemberian bantuan yang diberikan pihak UPTD PPP Lampulo memandang status sosial dan kekeluargaan. Tidak adanya koperasi simpan pinjam yang disediakan pihak UPTD dikawasan dalam pelabuhan (Gambar 4). Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Suryaningtiyas (2013) yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kepedulian dengan kepuasan nelayan di UPTD PPI Popoh Tulungagung.



Gambar 4 Tingkat kepuasan nelayan terhadap variabel kepedulian

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa. Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Lampulo sebagai satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya yang dipimpin oleh seorang kepala yang dibantu oleh kepala bidang yang terdiri dari kabid tata usaha, seksi penataan dan pengembangan pelabuhan, dan seksi pelayanan teknis dengan tugas masing-masing yang diberikan oleh kepala UPTD, kepala bidang sub bagian masing-masing bertanggung jawab atas kinerja dan tugas yang dikerjakan bawahannya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila terjadi penyimpangan dan memberikan bimbingan serta petunjuk yang diperlukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat variabel yang berpengaruh nyata terhadap kepuasan nelayan berdasarkan dari 3 variabel (bukti fisik, jaminan dan kepedulian), yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nelayan adalah variabel kepedulian. Hasil uji hubungan dengan *Chi-Square* menunjukkan bahwa variabel kepedulian  $p-0,025 < 0,05$ , yang berarti bahwa nilai tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nelayan. Kesimpulannya adalah variabel kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nelayan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler. 1997. Konsep Pemasaran. Erlangga, Jakarta
- Kotler. 2007. Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e) Edisi Indonesia Jilid Satu. (Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny Antonius, Rusli, Penyunting: Agus Hasan Pura Anggawijaya), Prehalindo. Jakarta.
- Murdiyanto, B. 2003. Pelabuhan Perikanan. Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Suryaningtiyas, D. 2013. [Skripsi] The Analysis Of Staff Service Quality Toward Customer (Fishermen) Satisfaction in UPTD Popoh Fishmonger's, Besole Village Besuki Subdistric. Jawa Timur. Tulungagung.



Samosir, Zahara, Z. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1):28-36.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta, Bandung [UPTD PPP Lampulo] Unit Pelaksana Teknis Daerah PPP Lampulo Banda Aceh. Laporan Tahunan UPTD PPP Lampulo 2015. Banda Aceh.