

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) BITUNG DI KOTA BITUNG

Nova Kristiani Matondang¹; Siti Suhaeni²; Djuwita R. R. Aling²; Swenekhe S. Durand²; Nurdin Jusuf²; Christian R. Dien²

¹Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

²Staff Pengajar Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Koresponden email: sitisuhaeni.unsrat.ac.id

Abstract

Bitung Ocean Fishing Port is located in the waters of the Lembeh Strait. PPS Bitung is a class A fishing port located in Bitung City, North Sulawesi. The Bitung Ocean fishing port as the Technical Implementation Unit of the Director General of Capture Fisheries. Bitung Ocean Fishing Port has services such as port facility services and administrative services, the two services are one unit in fulfilling fishermen's satisfaction. Administrative services in Bitung Ocean Fishing Port such as issuance of STBLKK, SLO, SPB and IJTL.

The population in this study are users of administrative services such as agents, captains and ship owners. The purpose of this study was to determine the satisfaction level of administration service users at Bitung Ocean Fishing Port. This research method uses a survey method. The number of samples taken as many as 15 people, using the sampling method. Sampling using incidental sampling method.

The data collected is in the form of primary data and secondary data. Primary data is data collected directly by researchers by means of interviews. Secondary data is data collected from a second party in the form of notes or reports obtained from the port chief office at PPS Bitung. Data analysis in this study used a Likert scale.

Based on the results of the analysis it can be concluded that users are very satisfied with the administrative services provided by PPS Bitung because the results of the analysis with a Likert scale obtained a score of 4.14 which means that users are very satisfied with the administrative services provided by PPS Bitung.

Keywords: fishery, port, port chief, service, satisfaction

Abstrak

Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terletak di perairan Selat Lembeh. PPS Bitung merupakan pelabuhan perikanan kelas A yang berlokasi di Kota Bitung, Sulawesi Utara. Pelabuhan perikanan Samudra Bitung sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Direktur Jendral Perikanan Tangkap. PPS Bitung memiliki layanan seperti layanan sarana pelabuhan serta layanan administrasi, kedua layanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam memenuhi kepuasan nelayan. Layanan Administrasi yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis layanan administrasi apa saja yang ada di PPS Bitung dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi yang disediakan PPS Bitung

Populasi dalam penelitian adalah pengguna layanan administrasi seperti agen, nahkoda dan pemilik kapal. Metode penelitian ini menggunakan metode survey. Pengambilan data menggunakan metode sampling dan pengambilan sampel menggunakan metode insidental sampling. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 15 orang. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan cara observasi dan wawancara yang dipandu dengan kuesioner. Data sekunder dikumpulkan melalui catatan atau laporan yang diperoleh dari kantor Kesyahbandaran di PPS Bitung. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang dikuantitatifkan dengan analisis skala likert.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada beberapa layanan administrasi yang disediakan oleh PPS Bitung yaitu sarana penunjang layanan administrasi, layanan penerbitan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal), STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal) SLO (Surat Laik Operasi), SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dan IJTL (Imbalan Jasa Tambat Labuh). Hasil analisis dengan skala Likert diperoleh hasil bahwa pengguna layanan administrasi PPS Bitung merasa sangat puas terhadap layanan administrasi yang disediakan. Hasil analisis dengan skala Likert diperoleh skor 4,14 yang berarti bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh PPS Bitung.

Kata Kunci: perikanan, pelabuhan, syahbandar, layanan, kepuasan

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan merupakan suatu tempat yang sangat penting dalam bidang perikanan tangkap. Segala aktivitas perikanan tangkap berawal dari pelabuhan perikanan.

Pelabuhan perikanan adalah sebuah wilayah yang terdiri dari daratan dan perairan yang kondisinya cukup terlindungi dari ancaman angin dan gelombang sehingga dapat dimanfaatkan sebagai pusat kegiatan kelautan dan perikanan yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas (Luthfiana, 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal dengan kinerja aktual yang dirasakan dalam kenyataan. Pada saat ini setiap organisasi atau instansi layanan public harus menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dengan memfokuskan arah *customer oriented*. Semua harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan atau pengguna dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik dan pada saat bersamaan, perusahaan perlu pula untuk memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas (Nurlinda, 2013).

PPS Bitung melayani beberapa tahapan administrasi yang harus dilalui oleh pengguna yang berkegiatan di PPS bitung. Kapal perikanan yang akan berlabuh dan berlayar di PPS Bitung harus melengkapi beberapa persyaratan agar kapal itu dapat bersandar atau berlabuh dan berlayar dari PPS Bitung. Beberapa tahapan layanan administrasi yang harus dilalui oleh pengguna memerlukan kecepatan dan ketepatan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna layanan administrasi disini adalah siapa saja yang melakukan berbagai kegiatan administrasi di PPS Bitung. Layanan yang disediakan harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga pengguna merasakan kepuasan karena layanan yang diterima sesuai dengan harapannya. Itulah sebabnya kepuasan dari para pengguna sangat penting, karena dapat dijadikan standar untuk mengukur keberhasilan dari PPS Bitung itu sendiri. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi yang disediakan oleh PPS Bitung.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu yang mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generasikan (Sugiyono, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan administrasi yang ada di PPS Bitung yaitu nakhoda, agen kapal dan pemilik kapal yang mengatur administrasi di PPS Bitung. Pengambilan data menggunakan metode sampling, dimana populasi hanya mengambil sebagian saja untuk dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *insidental sampling*, yaitu pengguna yang mau untuk diwawancarai sewaktu peneliti mengadakan penelitian di PPS Bitung.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti, biasanya melalui observasi, wawancara, jejak pendapat dan lain-lain (Arikunto, 2013). Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan responden yang dipandu dengan kuisioner. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua, biasanya diperoleh melalui instansi yang bergerak dibidang

pengumpulan data seperti Badan Pusat Statistik dan lain-lain (Arikunto, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini umumnya berupa dokumentasi, catatan atau laporan yang diperoleh dari kantor kesyahbandaran PPS Bitung.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang dikuantitatifkan. Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Skala pengukuran merupakan seperangkat aturan yang diperlukan untuk mengkuantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel dengan menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert menggunakan variabel yang diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Administrasi di PPS Bitung

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa di PPS Bitung menyediakan beberapa layanan administrasi seperti layanan penerbitan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal), SLO (Surat Laik Operasi), SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dan IJTL (Imbalan Jasa Tambat Labuh), selain itu juga ada layanan sarana fisik yang ada di PPS Bitung.

1. Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal (STBLK)

Setiap kapal yang hendak masuk ke PPS Bitung, baik kapal Indonesia maupun kapal asing harus melapor kepada syahbandar di PPS Bitung, kantor kesehatan pelabuhan, kantor imigrasi, dan kantor bea dan cukai. Syahbandar setelah menerima laporan kedatangan kapal langsung mencatat waktu masuk kapal ke tempat pendaratan ikan, memeriksa log book. Proses tahapan dalam pelayanan penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan (STBLK) kapal dapat dijadikan sebagai acuan/dasar untuk kapal perikanan berlayar yang legal secara hukum, jika tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku maka Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan (STBLK) kapal tidak dapat di keluarkan akibatnya kapal tidak dapat berlayar. Prosedur pengurusan surat tanda bukti laporan kedatangan kapal dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. SOP Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Permohonan	1 menit
2.	Pemeriksaan kelengkapan administrasi	5 menit
3.	Registrasi dan pencetakan STBL Kedatangan Kapal Perikanan	3 menit
4.	Memeriksa dan mengesahkan STBL Kedatangan Kapal Perikanan	3 menit
5.	Membubuhkan cap dan penyerah STBL Kedatangan Kapal perikanan, pengarsipan	2 menit
6.	Menerima STBL Kedatangan Kapal perikanan	1 menit

Sumber: PPS Bitung (2022) (2022)

Penerbitan STBL Kedatangan Kapal terkadang tidak sesuai dengan SOP di atas. Hal itu dikarenakan kurangnya dokumen pendukung seperti dokumen kelaikan kapal, SPB sebelumnya, STBL Keberangkatan sebelumnya dan surat pemberitahuan kedatangan kapal.

2. Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal(STBLKK)

Syahbandar di PPS Bitung mengatur keberangkatan kapal perikanan berdasarkan pemberitahuan rencana keberangkatan kapal perikanan dari nahkoda atau pemilik kapal/penanggung jawab perusahaan. Nahkoda atau pemilik kapal/penanggung jawab perusahaan memberitahukan rencana keberangkatan kapal perikanan kepada Syahbandar di pelabuhan perikanan dengan mengajukan surat pemberitahuan rencana keberangkatan kapal perikanan. Pemberitahuan disampaikan paling lama 24 jam bagi kapal perikanan berbendera asing atau 2 jam bagi kapal perikanan berbendera Indonesia sebelum kapal perikanan meninggalkan PPS Bitung. Surat-surat kapal harus diperiksa oleh syahbandar sebelum meninggalkan PPS Bitung. Pemohon menyampaikan pemberitahuan keberangkatan kapal perikanan kepada Syahbandar di PPS Bitung dengan memberikan Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan (STLBK), prosedur pengurusan STLBK dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2. SOP Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Permohonan	1 menit
2.	Pemeriksaan kelengkapan administrasi	1 menit
3.	Registrasi dan pencetakan STBL Keberangkatan Kapal Perikanan	3 menit
4.	Memeriksa dan mengesahkan STBL Keberangkatan Kapal Perikanan	2 menit
5.	Membubuhkan cap dan penyerah STBL Keberangkatan Kapal perikanan, pengarsipan	2 menit
6.	Menerima STBL Keberangkatan Kapal perikanan	1 menit

Sumber: PPS Bitung (2022)

Penerbitan STBL Keberangkatan kapal perikanan terkadang tidak sesuai dengan SOP di atas. Hal itu disebabkan kurangnya dokumen pendukung seperti dokumen kapal, SIPI (surat Izin Penangkapan Ikan) dan surat pemberitahuan kedatangan kapal dari agen kapal.

3. Layanan SOP surat Laik Operasi (SLO)

Surat Laik Operasi Kapal Perikanan (SLO) adalah surat keterangan yang menyatakan bahwa kapal perikanan telah memenuhi persyaratan administrasi dan kelayakan teknis untuk melakukan kegiatan perikanan. Untuk mendapatkan SLO harus melalui Prosedur pengurusan surat tanda bukti laporan kedatangan kapal dapat di lihat pada Tabel 3.

Tabel 3. SOP Surat Laik Operasi (SLO)

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
Pengurusan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan		
1.	Melapor Kedatangan Kapal dengan membawa dokumen kapal	5 menit
2.	Menerima dan mencatat di buku register, kemudian menyampaikan ke pengawas perikanan	15 menit
3.	Memeriksa kesesuaian dokumen perizinan, Apabila ditemukan ketidaksesuaian maka akan dilakukan penanganan pelanggaran, apabila sudah sesuai maka diterbitkan HPK Kedatangan dan boleh dilakukan pembongkaran ikan hasil tangkapan.	45 menit
4.	Dilakukan proses penanganan tindak pidana perikanan	15 menit
5.	Menerima HPK Kedatangan	10 menit
Pengurusan HPK Keberangkatan		
1.	Mengajukan permohonan penerbitan HPK Keberangkatan Kapal dengan membawa dokumen kapal	5 menit
2.	Menerima dan mencatat di buku register	10 menit

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
3.	Pengawas Perikanan : Memeriksa kesesuaian dokumen perizinan, Apabila ditemukan ketidaksesuaian maka akan dilakukan penanganan pelanggaran, apabila sudah sesuai maka akan diterbitkan HPK Keberangkatan	60 menit
4.	Melakukan proses penanganan Tanda Pelunasan Pungutan hasil Perikanan	21 hari
5.	Menerima HPK Keberangkatan	15 menit
Penerbitan SLO		
1.	Mengajukan SLO dengan membawa HPK keberangkatan dan dokumen perizinan	3 menit
2.	Pengawas Perikanan memeriksa kelengkapan HPK keberangkatan dan dokumen perizinan, apabila sudah sesuai maka akan diterbitkan SLO Kapal Perikanan dan apabila berkas belum lengkap maka akan dikembalikan ke Nahkoda	10 menit
3.	Menerima SLO Kapal Perikanan	3 menit

Sumber: PPS Bitung (2022)

SLO memiliki beberapa dokumen pendukung seperti SIP (surat Izin Penangkapan Ikan), Sertifikat kesehatan Ikan dan Produk Perikanan serta kelayakan kapal dan alat penangkapan ikan. Waktu penerbitan SLO kadang tidak sesuai dengan SOP di atas. Hal itu terjadi jika kapal belum layak melaut dan ada alat tangkap yang rusak, maka petugas akan menyuruh agen untuk memperbaiki kapal dan alat tangkapnya terlebih dahulu.

4. Layanan SOP Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan dokumen penting yang dikeluarkan oleh pihak kesyahbandaran untuk setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan PPS Bitung setelah menggunakan jasa dan pelayanan di PPS Bitung tersebut. SPB dikeluarkan jika kapal telah memiliki Surat Laik Operasi (SLO) yang diterbitkan oleh pihak Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (PSDKP), yang artinya kapal tersebut memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan laik alat tangkap. Prosedur penerbitan surat persetujuan berlayar dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. SOP Surat Persetujuan Berlayar

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Permohonan	1 menit
2.	Pemeriksaan Administratif	3 menit
3.	Pemeriksaan Teknis & Nautis Kapal Perikanan	10 menit
4.	Registrasi & Pencetakan SPB	2 menit
5.	Memeriksa & Mengesahkan SPB	2 menit
6.	Membubuhkan Cap di SPB & Daftar Nahkoda dan Anak Buah Kapal perikanan, Penyerahan SPB, Pengarsipan	1 menit
7.	Menerima SPB	1 menit

Sumber: PPS Bitung (2022)

SPB memiliki beberapa dokumen pendukung seperti *log-book* kapal perikanan, STBLK, SLO, surat pernyataan Nahkoda, bukti pembayaran jasa tambat labuh dan Surat Hasil Tangkapan Ikan yang harus dilengkapi sebelum melakukan permohonan. Apabila salah satu dokumen tidak lengkap maka waktu dalam penerbitan SPB tidak akan sesuai dengan SOP di atas, karena petugas akan mengembalikan dokumen yang ada dan menyuruh petugas untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu.

5. Layanan SOP imbalan jasa tambat labuh (IJTL)

Jasa tambat labuh merupakan pelayanan yang diberikan bagi kegiatan kapal yang bertambat atau berlabuh di dermaga PPS Bitung. Penggunaan fasilitas pelabuhan sebagai pengendali untuk menjamin dan mendorong penggunaan sumberdaya secara optimal sehingga diberlakukan tarif jasa PPS Bitung. Syahbandar memeriksa kelengkapan dokumen kapal perikanan, memeriksa ulang alat penangkapan ikan, dan memeriksa persyaratan ABK (registrasi dokumen kapal, pengetikan SPB, pengesahan SPB), pihak perusahaan/kapal menyelesaikan pembayaran tambat kapal di PPS Bitung, Proses Tahapan dalam imbalan jasa tambat labuh dapat dijadikan sebagai acuan/dasar yang legal secara hukum. Prosedur pengurusan imbalan jasa tambat labuh dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. SOP Imbalan Jasa Tambat Labuh

No.	Uraian Kegiatan	Waktu
1.	Permohonan	1 menit
2.	Pemeriksaan kelengkapan persyaratan	8 menit
3.	Penyerahan dan pengarsipan	1 menit

Sumber: PPS Bitung (2022)

Waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran jasa tambat labuh terkadang tidak sesuai dengan SOP di atas. Hal itu disebabkan beberapa faktor seperti rusaknya EDC (Electronic Data Capture) dan gangguan jaringan pada komputer di kantor kesyahbandaran PPS Bitung.

Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Administrasi

PPS Bitung berfungsi untuk memberikan layanan terbaik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat perikanan, terutama nelayan sebagai salah satu elemen yang memiliki peran dominan dalam menggerakkan kegiatan perikanan. Layanan yang disediakan harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga pengguna merasakan kepuasan karena layanan yang diterima sesuai dengan harapannya. Itulah sebabnya kepuasan dari para pengguna sangat penting, karena dapat dijadikan standar untuk mengukur keberhasilan dari PPS Bitung itu sendiri.

Pengetahuan seseorang sangatlah penting karena dapat tercermin dalam tutur kata dan tingkah laku orang tersebut. Pengetahuan juga mempengaruhi cara menilai ataupun mempersepsikan sesuatu. Orang yang tidak mengetahui apa-apa tentang sesuatu maka orang itu tidak dapat menggambarkan sesuatu itu, apalagi mempersepsikan atau menilai.

Persepsi adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan dan sebagainya, yang selanjutnya diinterpretasi. Responden dalam penelitian ini diharapkan dapat mempersepsikan pengalamannya dalam menggunakan layanan yang ada di PPS Bitung, khususnya layanan administrasi. Layanan administrasi yang ada di PPS Bitung yaitu

1. Layanan Penunjang Administrasi
2. Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal
3. Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal,
4. Layanan SOP Surat Laik Operasi
5. Layanan SOP Surat Persetujuan Berlayar
6. Layanan SOP Imbalan Jasa Tambat Labuh. Persepsi pengguna dapat dilihat pada Tabel 6

Tabel 6. Hasil Analisis Likert Layanan PPS Bitung

dimensi	indikator	skor		skor		skor		skor		skor		rataan indikator	rataan dimensi	rataan persepsi
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%			
I	1.1	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	26,7	5,0	33,3	6,0	40,00	4,13	4,08	4,14
	1.2	0,0	0,0	1,0	6,7	3,0	20,0	5,0	33,3	6,0	40,00	0,17		
	1.3	0,0	0,0	1,0	6,7	3,0	20,0	5,0	33,3	6,0	40,00	4,07		
	1.4	0,0	0,0	2,0	13,3	2,0	13,3	6,0	40,0	5,0	33,33	3,93		
	1.5	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	26,7	4,0	26,7	7,0	46,67	4,20		
	1.6	0,0	0,0	1,0	6,7	2,0	13,3	6,0	40,0	6,0	40,00	4,13		
II	2.1	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20	4,17	4,14
	2.2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	2.3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	2.4	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	26,7	5,0	33,3	6,0	40,00	4,13		
	2.5	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	26,7	5,0	33,3	6,0	40,00	4,13		
	2.6	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	26,7	5,0	33,3	6,0	40,00	4,13		
III	3.1	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13	4,13	4,14
	3.2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	3.3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	3.4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	3.5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	3.6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
IV	4.1	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13	4,14	4,14
	4.2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	13,3	8,0	53,3	5,0	33,33	4,20		
	4.3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	4.4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	4.5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	4.6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
V	5.1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	13,3	8,0	53,3	5,0	33,33	4,20	4,20	4,14
	5.2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	5.3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	5.4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	5.5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	5.6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
VI	6.1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	13,3	7,0	46,7	6,0	40,00	4,27	4,17	4,14
	6.2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	6.3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	6,0	40,0	6,0	40,00	4,20		
	6.4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	13,3	8,0	53,3	5,0	33,33	4,20		
	6.5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	20,0	7,0	46,7	5,0	33,33	4,13		
	6.6	0,0	0,0	1,0	6,7	2,0	13,3	7,0	46,7	5,0	33,33	4,06		

Sumber: data primer diolah, 2022

1. Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Penunjang Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis menggunakan skala likert tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan penunjang administrasi yang ada di PPS Bitung diperoleh skor rataan dimensi sebesar 4,08. Nilai rataan tersebut berarti pengguna layanan penunjang administrasi di PPS Bitung merasa sangat puas. Hal ini dikarenakan

penunjang administrasi seperti ruang tunggu yang memadai yang bersih, sejuk dan ber AC, terdapat kantin yang memudahkan pengguna untuk makan siang dan minum kopi sambil menunggu proses pengurusan surat permohonan selesai. Berdasarkan wawancara dengan responden yang merupakan pengguna dari layanan yang ada di PPS Bitung merasa nyaman selama menunggu proses administrasi yang sedang diurusnya sehingga pengguna merasa sangat puas dengan adanya fasilitas pendukung yang ada di PPS Bitung.

2. Persepsi Pengguna Terhadap Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis menggunakan skala likert tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal (STBLKK) diperoleh skor rata-ran dimensinya sebesar 4,17. Nilai rata-ran tersebut berarti para pengguna merasa sangat puas terhadap pelayanan SOP penerbitan STBLKK di PPS Bitung. Hal ini dikarenakan pelayanan petugas yang ada di PPS Bitung cepat dan tepat dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ketika pengguna memasukkan surat permohonan STBLKK. Kecepatan dan ketepatan inilah yang membuat pengguna merasa sangat puas dengan layanan dalam penerbitan STBLKK di PPS Bitung. Hal itu pula yang dijawab pengguna saat dilakukan wawancara dengan responden.

3. Persepsi Pengguna Terhadap Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis menggunakan skala likert tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan (STBLK) diperoleh skor rata-ran dimensinya sebesar 4,13. Nilai rata-ran tersebut berarti pengguna mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap layanan SOP penerbitan STBLK di PPS Bitung. Pengguna memiliki persepsi yang sangat baik karena pelayanan karyawan yang ada di PPS Bitung sangat baik dan cepat dalam memproses surat permohonan yang dimasukkan oleh pengguna. Cepatnya proses dalam penerbitan surat permohonan STBLK membuat pengguna merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak PPS Bitung.

4. Persepsi Pengguna Terhadap Layanan SOP Surat Laik Operasi

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis menggunakan skala likert tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SOP Surat Laik Operasi (SLO) diperoleh skor rata-ran dimensinya sebesar 4,14. Nilai rata-ran tersebut berarti pengguna merasa sangat puas terhadap layanan penerbitan SLO di PPS Bitung. Pengguna memiliki persepsi yang sangat baik karena unit pelayanan yang ada di PPS Bitung dalam pemeriksaan kelayakan kapal untuk layak berlayar atau tidak itu sangat baik dan cepat sesuai prosedur yang ada. Para petugas melakukan pekerjaannya secara profesional sehingga pengguna merasa sangat puas terhadap layanan dalam pengurusan surat laik operasi kapal.

5. Persepsi Pengguna Terhadap Layanan SOP Surat Persetujuan Berlayar

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis menggunakan skala likert tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SOP Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

diperoleh skor rata-rata dimensinya sebesar 4,2. Nilai rata-rata tersebut mengindikasikan bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap pelayanan SOP penerbitan SPB di PPS Bitung. Pengguna merasa sangat puas karena unit kerja pelayanan yang ada di PPS Bitung melakukan pekerjaannya dalam mengurus keperluan nelayan dalam berlayar dengan cepat dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini yang membuat para pengguna merasa sangat puas, karena jika surat persetujuan berlayar terlambat diterbitkan maka kapal tidak bisa berlayar dan operasi penangkapan ikan akan terganggu dan pengguna akan merasa kecewa dan tidak puas.

6. Persepsi Pengguna Terhadap Layanan SOP Imbalan Jasa Tambat Labuh

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis menggunakan skala likert tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SOP Imbalan Jasa Tambat Labuh (IJTL) diperoleh skor rata-rata dimensinya sebesar 4,17. Nilai rata-rata tersebut berarti pengguna merasa sangat puas terhadap pelayanan jasa tambat labuh yang ada di PPS Bitung. Pengguna merasa sangat puas karena pelayanan yang diberikan petugas sangat baik dan tarif yang dikenakan pun tidak memberatkan pengguna. Hal inilah yang membuat pengguna merasa sangat puas dalam menerima imbalan layanan jasa tambat labuh yang diberikan PPS Bitung.

7. Persepsi pengguna terhadap layanan administrasi di PPS Bitung

Berdasarkan hasil analisis likert tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap seluruh layanan administrasi yang ada di PPS Bitung diperoleh hasil rata-rata 4,14 yang berarti seluruh pengguna merasa sangat puas terhadap seluruh layanan administrasi yang diberikan oleh PPS Bitung. Pengguna merasa sangat puas terhadap keseluruhan layanan administrasi yang diberikan oleh PPS Bitung. Hasil analisis likert mendapatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap semua layanan administrasi yang ada di PPS Bitung. Agar lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Skala Likert secara Keseluruhan

Dimensi	Rataan
Penunjang Administrasi	4,08
Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal	4,17
Layanan SOP Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal	4,13
Layanan SOP Surat Laik Operasi	4,14
Layanan SOP Surat Persetujuan Berlayar	4,2
Layanan SOP Imbalan Jasa Tambat Labuh	4,17
Total	24,89
Rataan	4,14

Sumber: data primer diolah 2022

Tabel 7 memperlihatkan tingkat kepuasan pengguna pada setiap layanan yang ada di PPS Bitung dan secara keseluruhan. Pada Tabel 7 terlihat bahwa setiap layanan memperoleh nilai rata-rata yang sangat baik, yang artinya para pengguna merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh PPS Bitung. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis dengan skala Likert diketahui bahwa semua layanan yang diberikan oleh PPS Bitung sangat memuaskan penggunanya, hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata dari setiap dimensi semua lebih besar dari 4. Nilai rata-rata antara 4 dan 5 artinya pengguna merasa sangat puas dengan layanan yang diterima dari PPS Bitung. Secara keseluruhan tingkat

kepuasan pengguna layanan administrasi di PPS Bitung juga merasa sangat puas karena mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,14.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa:

1. Jenis layanan administrasi yang disediakan PPS Bitung terdiri dari beberapa layanan seperti sarana penunjang layanan administrasi, layanan penerbitan STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal), STBLKK (Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal) SLO (Surat Laik Operasi), SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dan IJTL (Imbalan Jasa Tambat Labuh).
2. Tingkat Kepuasan pengguna layanan administrasi yang disediakan oleh PPS Bitung diperoleh hasil analisis dengan skala Likert dengan skor 4,14 yang berarti pengguna merasa sangat puas terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh PPS Bitung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Luthfiana, S., 2020. *Pengelolaan dan Pengembangan Pelabuhan Ikan Rk Ilir*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- Nurlinda, R.A. 2013. Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Forum Ilmiah*. 2(10).
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.