

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP LAYANAN FASILITAS PELABUHAN SARANA PERIKANAN SAMUDERA (PPS) BITUNG DI KOTA BITUNG

Meilanny Juneta Nazar¹; Siti Suhaeni²; Steelma V. Rantung²; Swenekhe S. Durand²; Srie J. Sondakh²; Djuwita R.R. Aling²

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 Fishery Port is one of the centers of capture fisheries activity in Bitung City. The level of user satisfaction is one of the determining factors for the success and sustainability of Bitung Ocean Fishery Port in carrying out its duties and functions to provide the facilities and services needed by fishermen. Based on the background above, it can be formulated that the existing problem is how the level of user satisfaction, namely fishermen, with service facilities, which in this case is limited to the facilities provided by PPS Bitung. The purpose of this research is to: identify what facilities are in Bitung Ocean Fishery Port and analyze the level of user satisfaction, in this case fishermen, with the service facilities provided by Bitung Ocean Fishery Port.

The method used in this research is a case study. The population in this study were fishing boat captains who anchored and leaned on Bitung PPS. Data collection used the Sampling method, to determine the size of the sample to be studied using the Slovin method and a sample of 25 skippers was obtained. The data collected in this study are primary data and secondary data. Data analysis used in this research is descriptive qualitative analysis which is quantified. The first objective was achieved by direct observation at Bitung Ocean Fishery Port to identify existing facilities at Bitung Ocean Fishery Port. The second objective is to analyze the level of satisfaction of fishermen using Likert analysis.

Based on the results of the Likert scale analysis for the satisfaction level of fishermen with basic facilities, an average value of 4.09 was obtained, functional facilities also obtained an average value of 4.08 and supporting facilities obtained an average value of 4.06. These results are averaged to 4.07 for all existing facilities in Bitung Ocean Fishery Port. It can be concluded that all users feel very satisfied in using all the facilities available at Bitung Ocean Fishery Port.

Keywords: perception; facilities; Bitung Ocean Fishery Port

Abstark

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung merupakan salah satu pusat aktivitas perikanan tangkap di Kota Bitung. Tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dan keberlanjutan PPS Bitung dalam melakukan tugas dan fungsinya untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang diperlukan nelayan. Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang ada adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna yaitu nelayan terhadap layanan fasilitas yang dalam hal ini dibatasi pada fasilitas sarana saja yang disediakan oleh PPS Bitung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: mengidentifikasi fasilitas sarana apa saja yang ada di PPS Bitung dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini adalah nelayan, terhadap layanan fasilitas sarana yang disediakan oleh PPS Bitung

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Populasi dalam penelitian ini adalah nakhoda kapal perikanan yang berlabuh dan bersandar di PPS Bitung. Pengambilan data menggunakan metode Sampling, untuk menentukan besarnya sampel yang akan diteliti menggunakan metode Slovin dan diperoleh sampel sebesar 25 orang Nakhoda. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yang dikuantitatifkan. Tujuan pertama dicapai dengan observasi langsung di PPS Bitung untuk mengidentifikasi fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung. Tujuan kedua untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan digunakan analisis Likert.

Berdasarkan hasil analisis skala likert untuk tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas pokok memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,09, juga fasilitas fungsional memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,08 dan fasilitas penunjang memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,06. Hasil tersebut kalau di rata-ratakan menjadi 4,07 untuk semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua pengguna merasa sangat puas dalam menggunakan semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung.

Kata Kunci: persepsi; sarana; PPS Bitung

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan samudera adalah salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan serta merupakan bagian dari sistem perikanan tangkap. Tidak hanya itu pelabuhan perikanan sebagai lembaga publik bertujuan memberikan pelayanan terbaik dalam pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan, paling utama nelayan selaku salah satu elemen yang mempunyai kedudukan dominan dalam menggerakkan aktivitas perikanan. Terdapatnya pelabuhan perikanan, aktivitas-aktivitas perikanan tangkap akan lebih terencana serta tertib. Pelabuhan perikanan bukan hanya sebatas menyediakan fasilitas untuk aktivitas pendaratan ataupun pengolahan perindustrian hasil tangkapan namun pula memberikan pelayanan yang maksimal terhadap penggunaan pelabuhan khususnya nelayan sebagai pengguna sarana yang tersedia sesuai dengan fungsinya (Nurhayatin *dkk.*, 2016).

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung merupakan salah satu pusat aktivitas perikanan tangkap di Kota Bitung. Aktivitas perikanan tangkap di PPS Bitung memiliki layanan seperti pelayanan sarana pelabuhan serta pelayanan administrasi, kedua layanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam memenuhi kepuasan nelayan. Nelayan sebagai pengguna sangat menginginkan pelayanan yang maksimal serta memuaskan, sehingga tiap Pelabuhan Perikanan harus dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan secara tepat, cepat dan efisien.

Kotler (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan atau pengguna adalah kesenangan atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil yang diharapkan terhadap kinerja atau hasil yang diperoleh. Kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara ekspektasi dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini adalah nelayan terhadap pelayanan PPS Bitung sangat penting untuk diketahui sebagai evaluasi kinerja dari PPS Bitung serta sebagai bahan masukan untuk perbaikan dan pengembangan dalam meningkatkan peran dan fungsinya untuk pengembangan perikanan. Berdasarkan hal itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh PPS Bitung.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, Rahardjo (2011) menjelaskan bahwa studi kasus adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara *komprehensif* untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang individu-individu ini dan masalah yang mereka hadapi dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik. Studi kasus digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelabuhan perikanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah nakhoda kapal perikanan yang berlabuh dan bersandar di PPS. Bitung. Pengambilan data menggunakan metode Sampling, dimana populasi hanya diambil sebagian saja untuk dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode insidental sampling, yaitu nakhoda kapal 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, dan lain-lain (Arikunto, 2013). Data primer dalam

penelitian ini dikumpulkan dengan cara observasi dan wawancara 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 bukti, catatan atau laporan yang diperoleh dari kantor PPS Bitung.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yang dikuantitatifkan. Seorang peneliti dalam penelitian kualitatif akan lebih banyak menjadikan instrumen untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan data-data yang tidak dapat diukur. Data yang dijarah dengan instrumen akan lebih bersifat obyektif, karena lebih empiris (Sugiyono, 2018).

Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Skala pengukuran merupakan seperangkat aturan yang diperlukan untuk mengkuantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel, dan untuk mencapai tujuan pertama dari penelitian ini digunakan observasi langsung di PPS Bitung untuk mengidentifikasi fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung. Tujuan kedua untuk menganalisis tingkat kepuasan nelayan digunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, tingkat kepuasan dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 1994).

Variabel yang diukur dengan skala Likert dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian dijabarkan menjadi dimensi dengan indikator yang dapat diukur. Dimensi dan indikator ini untuk menyusun item dalam pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban responden diberi skor untuk keperluan analisis secara kuantitatif dan skor untuk jawaban memakai skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Fasilitas di PPS Bitung

Pengalaman sangat mempengaruhi cara menilai ataupun mempersepsikan sesuatu. Orang yang tidak pernah mengalami apa-apa tentang sesuatu maka orang itu tidak dapat menggambarkan sesuatu itu, apalagi mempersepsikan atau menilai.

Fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung dapat dijabarkan dalam 11 dimensi dan setiap dimensi terdapat 5 indikator yang kemudian menjadi pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas di PPS Bitung. Fasilitas yang ada di PPS Bitung terbagi ke dalam empat bagian yaitu: fasilitas pokok/dasar, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang.

1. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Pokok

Fasilitas pokok atau fasilitas dasar yang ada di PPS Bitung yaitu fasilitas dermaga dan fasilitas alat navigasi saja. PPS Bitung terletak di sebuah selat yaitu Selat Lembeh maka tidak memerlukan kolam pelabuhan dan pemecah ombak seperti PPS lain karena sudah terlindung oleh Pulau Lembeh dari terpaan angin dan ombak. Presepsi nelayan terhadap fungsi dan manfaat fasilitas pokok dapat diketahui berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan skala likert diperoleh seperti terlihat di Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Skala Likert Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Pokok

Dimensi	Indikator	Skor		Skor		Skor		Skor		Skor		Rata-rata	Rata-rata
		5		4		3		2		1		Indikator	Dimensi
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	STP	%		
I	X _{1,1}	3	12	22	88	0	0%	0	0%	0	0%	4.12	4.12
	X _{1,2}	3	12	22	88	0	0%	0	0%	0	0%	4.12	
	X _{1,3}	3	12	22	88	0	0%	0	0%	0	0%	4.12	
	X _{1,4}	3	12	22	88	0	0%	0	0%	0	0%	4.12	
	X _{1,5}	3	12	22	88	0	0%	0	0%	0	0%	4.12	
II	X _{3,1}	1	4	24	92	0	0%	0	0%	0	0%	4.04	4.05
	X _{3,2}	1	4	24	92	0	0%	0	0%	0	0%	4.04	
	X _{3,3}	2	8	23	96	0	0%	0	0%	0	0%	4.08	
	X _{3,4}	1	4	24	92	0	0%	0	0%	0	0%	4.04	
	X _{3,5}	1	4	24	92	0	0%	0	0%	0	0%	4.04	

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert tentang kepuasan nelayan terhadap fasilitas dermaga diperoleh skor Rata-rata dimensinya sebesar 4,12 atau dalam daerah penilaian sangat puas. Hal ini berarti responden yaitu nelayan sebagai pengguna fasilitas merasa sangat puas dengan fasilitas dermaga yang ada atau disediakan oleh PPS Bitung. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa para nelayan khususnya responden merasa sangat puas ketika mereka beraktivitas di atas dermaga sehingga penilaian mereka menjadi sangat baik terhadap fasilitas tersebut.

Tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas alat navigasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa mereka merasakan kalau alat navigasi yang berada di PPS Bitung dapat berfungsi dengan baik karena mereka dapat berkomunikasi dengan daratan dengan baik, mereka mendapat informasi apa saja yang ada didarat dengat baik, itulah sebabnya persepsi mereka juga sangat puas. Persepsi ini berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert tentang kepuasan nelayan terhadap fasilitas alat navigasi yang ada di PPS Bitung diperoleh skor Rata-rata dimensinya sebesar 4,05 atau dalam daerah penilaian sangat puas.

2. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Fungsional

Fasilitas fungsional adalah fasilitas yang meningkatkan nilai guna, fasilitas ini disediakan sesuai dengan kebutuhan operasional Pelabuhan Perikanan. Fasilitas fungsional yang terdapat di PPS Bitung yaitu: fasilitas TPI, fasilitas pabrik es, fasilitas gudang es refrigrasi, fasilitas gedung pemasaran, fasilitas ruang pemeliharaan, fasilitas ruang perbaikan armada dan fasilitas perbekalan. Tingkat kepuasan nelayan sebagai pengguna fasilitas fungsional yang ada di PPS Bitung dapat diketahui berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert tentang kepuasan nelayan terhadap fasilitas fungsional yang ada di PPS Bitung terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Skala Likert Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Fungsional

Dimensi	Indikator	Skor		Skor		Skor		Skor		Skor		Rata-rata	Rata-rata
		5		4		3		2		1		Indikator	Dimensi
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	STP	%		
I	X1.1	4	16%	21	84%	0	0%	0	0%	0	0%	4,16	4,18
	X1.2	5	20%	20	80%	0	0%	0	0%	0	0%	4,20	
	X1.3	5	20%	20	80%	0	0%	0	0%	0	0%	4,20	
	X1.4	4	17%	21	84%	0	0%	0	0%	0	0%	4,16	
	X1.5	4	17%	21	84%	0	0%	0	0%	0	0%	4,16	
II	X2.1	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	4,04
	X2.2	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X2.3	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X2.4	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X2.5	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
III	X3.1	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	4,04
	X3.2	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X3.3	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X3.4	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X3.5	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
IV	X3.1	7	28%	18	72%	0	0%	0	0%	0	0%	4,28	4,28
	X3.2	7	24%	18	76%	0	0%	0	0%	0	0%	4,24	
	X3.3	8	28%	17	72%	0	0%	0	0%	0	0%	4,28	
	X3.4	9	32%	16	68%	0	0%	0	0%	0	0%	4,32	
	X3.5	8	28%	17	72%	0	0%	0	0%	0	0%	4,28	
V	X3.1	2	8%	23	92%	0	0%	0	0%	0	0%	4,08	4,05
	X3.2	1	4%	23	92%	1	0%	0	0%	0	0%	4,00	
	X3.3	1	4%	23	92%	0	0%	0	0%	0	0%	4,00	
	X3.4	2	8%	23	92%	0	0%	0	0%	0	0%	4,08	
	X3.5	2	8%	23	92%	0	0%	0	0%	0	0%	4,08	
VI	X3.1	2	4%	23	92%	1	0%	0	0%	0	0%	4,00	3,98
	X3.2	1	4%	23	92%	1	4%	0	0%	0	0%	4,00	
	X3.3	0	0%	24	96%	1	4%	0	0%	0	0%	3,96	
	X3.4	0	0%	24	96%	1	4%	0	0%	0	0%	3,96	
	X3.5	1	4%	23	92%	1	4%	0	0%	0	0%	4,00	
VII	X3.1	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	4,02
	X3.2	1	4%	23	92%	0	0%	0	0%	0	0%	4,00	
	X3.3	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X3.4	1	4%	23	92%	0	0%	0	0%	0	0%	4,00	
	X3.5	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert pada Tabel 2 tentang kepuasan nelayan terhadap fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) diperoleh skor Rata-rata dimensinya sebesar 4,18 atau dalam daerah penilaian sangat puas. Hal ini berarti responden yaitu nelayan sebagai pengguna fasilitas merasa sangat puas dengan fasilitas Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang ada atau disediakan oleh PPS Bitung. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa para nelayan khususnya responden merasa sangat puas ketika mereka beraktivitas untuk menjual ikan hasil tangkapan mereka di Tempat Pelelangan Ikan (TPI), sehingga penilaian mereka menjadi sangat baik terhadap fasilitas tersebut. Nelayan merasa bahwa dengan adanya fasilitas ini maka mereka bisa menjual hasil tangkapan langsung di TPI tanpa harus mengangkut hasil tangkapan mereka ke pasar untuk dijual, hal ini sangat membantu mereka mengurangi biaya pemasaran dan transportasi. Nelayan sangat merasakan manfaat dan fungsinya TPI yang sangat membantu mereka, itulah sebabnya penilaian mereka terhadap TPI menjadi sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert yang ada pada Tabel 2 tentang kepuasan nelayan terhadap fasilitas pabrik es maka diperoleh skor Rata-rata sebesar 4,04 atau dikategorikan sangat puas. Salah satu sifat ikan adalah mudah rusak, fungsi es sangat dibutuhkan nelayan karena es dapat mempertahankan mutu atau kualitas ikan hasil tangkapan agar tidak cepat rusak. Harga ikan sangat dipengaruhi oleh mutu atau kualitas ikan hasil tangkapan, itulah sebabnya es sangat dibutuhkan nelayan untuk mempertahankan kesegaran ikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa adanya fasilitas pabrik es sangat membantu nelayan karena bisa diangkut dari tempat terdekat tanpa harus ke luar pelabuhan dan ini dapat mengurangi biaya transportasi nelayan, itulah sebabnya penilaian atau persepsi mereka terhadap fasilitas pabrik es sangat baik atau sangat puas.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert yang terlihat pada Tabel 2 tentang kepuasan nelayan terhadap fasilitas gudang es refrigrasi diperoleh dimensi Rata-rata sebesar 4,04 atau sangat puas. Melalui wawancara dengan nelayan diketahui bahwa adanya gudang es refrigrasi memudahkan nelayan ketika sedang memerlukan es se waktu-waktu tanpa harus menunggu es nya dibuat terlebih dahulu di pabrik es karena es selalu tersedia didalamnya. Nelayan merasa sangat puas dengan fasilitas gudang es refrigrasi yang disediakan oleh PPS Bitung itu sehingga penilaian mereka sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert yang diketahui dalam Tabel 2 tentang fasilitas gedung pemasaran diperoleh dimensi Rata-rata adalah sebesar 4,28 atau tergolong dalam kategori sangat puas. Berdasarkan wawancara langsung dengan responden diketahui bahwa mereka merasakan nyaman dari fasilitas gedung pemasaran yang terletak langsung di pinggir pantai sehingga tidak perlu biaya besar untuk mengangkut ikan hasil tangkapan apabila akan dipasarkan. Nelayan juga merasakan adanya fasilitas ini mempermudah mereka dalam mengurus administrasi yang berhubungan dengan pemasaran. Fasilitas ini juga memiliki bangunan yang luas dan bersih karena dikelola dengan baik sehingga membuat nelayan merasa sangat nyaman dan sangat puas saat beraktivitas didalamnya.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert yang terlihat pada Tabel 2 tentang fasilitas ruang pemeliharaan diperoleh dimensi Rata-rata sebesar 4,05 atau sangat puas, ini berarti nelayan sebagai pengguna fasilitas merasakan manfaat dari adanya ruang pemeliharaan ini. Berdasarkan wawancara langsung dengan responden diketahui tersedianya fasilitas ini sangat membantu nelayan dalam merawat atau pemeliharaan alat-alat untuk kebutuhan kapal dan penangkapan ikan yang mereka miliki. Mereka dapat merawat dan memelihara barang-barang investasi untuk kebutuhan menangkap ikan dengan baik dalam ruang tersendiri seperti ruang pemeliharaan. Ruang pemeliharaan yang terpisah dengan ruang perbaikan akan sangat berguna untuk memisahkan mana alat-alat yang perlu diperbaiki dan mana alat-alat yang hanya perlu dirawat. Mereka merasa sangat puas dengan tersedianya fasilitas ruang pemeliharaan yang disediakan oleh PPS Bitung, itulah sebabnya nelayan mempunyai persepsi atau penilaian sangat baik atau sangat puas terhadap adanya fasilitas ruang pemeliharaan yang disediakan oleh PPS Bitung.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert yang terlihat pada Tabel 2 tentang persepsi nelayan terhadap fasilitas perbaikan armada diperoleh dimensi Rata-ratanya sebesar 3,98 artinya nelayan merasa puas. Adanya fasilitas perbaikan armada membantu nelayan untuk memperbaiki armada mereka apabila terdapat kerusakan atau

alat yang harus diganti. Mereka dapat menggunakan fasilitas ruang perbaikan armada yang cukup luas dan tidak perlu lagi memperbaikinya diatas kapal yang ruang geraknya sangat sempit. Nelayan sudah merasa puas dengan fasilitas yang ada walaupun peralatan perbaikan masih harus menggunakan peratan sendiri, namun mereka sudah berterima kasih disediakan ruangan khusus untuk perbaikan armada mereka yang perlu perbaikan. Tingkat kepuasan mereka terlihat pada Tabel 2.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert tentang fasilitas perbekalan seperti terlihat pada Tabel 2 diperoleh skor Rata-rata sebesar 4,02 atau masuk dalam kategori sangat puas. Melalui wawancara dengan nelayan, mereka merasa sangat terbantu dengan adanya fasilitas perbekalan, mereka tidak perlu jauh-jauh keluar pelabuhan untuk membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) dan air bersih karena semuanya tersedia di dalam pelabuhan. Kedua bahan tersebut sangat penting dalam operasi penangkapan ikan, tanpa kedua bahan tersebut mereka tidak bisa beroperasi ke laut untuk menangkap ikan. Kapal tidak mungkin berjalan tanpa bahan bakar dan orang tidak dapat hidup tanpa air, itulah sebabnya nelayan merasa sangat puas terhadap fasilitas Pompa minyak BBM dan tangki air yang adadi PPS Bitung, meskipun kebutuhan lain untuk kelaut masih harus dipenuhi diluar pelabuhan.

3. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Penunjang

Fasilitas Penunjang adalah fasilitas yang disediakan untuk menunjang kegiatan Pelabuhan Perikanan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna untuk melakukan aktivitas di pelabuhan. Adapun fasilitas penunjang yang ada di PPS Bitung yaitu: fasilitas penunjang kesejahteraan seperti MCK, Poliklinik, kantin, Mess dan Mushola, sedangkan fasilitas penunjang administrasi seperti kantor pengelola pelabuhan, fasilitas ruang operator, fasilitas kantor Syahbandar, fasilitas kantor bea cukai dan terutama sikap dari pegawai mereka dalam melayani nelayan. Hasil analisis persepsi nelayan terhadap fasilitas penunjang yang disediakan oleh pihak PPS Bitung dengan menggunakan skala Likert dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Skala Likert Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Penunjang

Dimensi	Indikator	Skor		Skor		Skor		Skor		Skor		Rata-rata	Rata-rata
		5		4		3		2		1		Indikator	Dimensi
		SP	%	P	%	KP	%	TP	%	STP	%		
I	X _{1.1}	2	8%	20	80%	2	8%	1	4%	0	0%	3,92	4,06
	X _{1.2}	1	4%	24	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4,04	
	X _{1.3}	2	8%	23	92%	0	0%	0	0%	0	0%	4,08	
	X _{1.4}	3	12%	22	88%	0	0%	0	0%	0	0%	4,12	
	X _{1.5}	4	1%	21	84%	0	0%	0	0%	0	0%	4,16	
II	X _{1.1}	8	32%	17	68%	0	0%	0	0%	0	0%	4,32	4,32
	X _{1.2}	7	28%	18	72%	0	0%	0	0%	0	0%	4,28	
	X _{1.3}	7	28%	18	72%	0	0%	0	0%	0	0%	4,28	
	X _{1.4}	8	32%	17	68%	0	0%	0	0%	0	0%	4,32	
	X _{1.5}	10	40%	15	60%	0	0%	0	0%	0	0%	4,40	

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert seperti terlihat pada Tabel 3 diperoleh skor Rata-rata dimensinya sebesar 4,06 atau masuk dalam kategori sangat puas. Hasil wawancara langsung dengan responden diketahui bahwa mereka merasa puas dengan fasilitas penunjang yang tersedia di PPS Bitung seperti MCK yang bersih dan terawat, Mushola yang dekat untuk beribadah 5 waktu bagi umat muslim, poliklinik yg sederhana tapi selalu ada petugas sehingga akalau dibutuhkan se waktu-waktu dapat

langsung ditangani. Adanya kantin sangat membantu nelayan untuk mengisi perut mereka tanpa harus repot memasak dulu diatas kapal, juga adanya Mess memudahkan awak kapal untuk beristirahat lebih cepat setelah beraktifitas dan sebelum beraktifitas yang lain. Hal inilah yang menyebabkan nelayan merasa sangat puas dengan fasilitas penunjang kesejahteraan yang ada di PPS Bitung, sehingga memberikan penilaian yang sangat baik atau tingkat kepuasan mereka sangat puas

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert tentang persepsi nelayan terhadap fasilitas penunjang adminitrasi seperti yang terlihat pada Tabel 3 diperoleh skor Rata-rata dimenasi sebesar 4,32 ini berarti pengguna merasa sangat puas. Berdasarkan wawancara langsung dengan responden mereka merasa nyaman dengan fasilitas kantor pengelola, dengan ruang operator, dengan kantor Syahbandar dan kantor bea cukai serta sikap pegawai dalam melayani nelayan saat mengurus administrasi. Pegawai yang ramah dan cekatan serta responsive menambah kepuasan nelayan terhadap fasilitas penunjang yang disediakan oleh PPS Bitung untuk penggunaanya, itulah sebabnya persepsi mereka sangat baik atau sangat puas.

4. Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Sarana PPS Bitung

Seluruh fasilitas sarana yang disediakan oleh PPS Bitung sangat memuaskan penggunaanya khususnya nelayan Nakhoda yang menjadi responden dalam penelitian ini. Semua dimensi melalui indikator-indikator tingkat kepuasan yang dijabarkan dalam pertanyaan yang dijawab oleh responden semua positif. Hal ini juga berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan skala likert untuk semua dimensi dan indicator yang diperlukan seperti terlihat pada Tabel 4 yang merupakan ringkasan dari semua analisis skala likert yang telah dilakukan sebelumnya. Pada Tabel 4 menggambarkan tentang persepsi nelayan terhadap seluruh fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung, baik itu fasilitas pokok, fungsional maupun penunjang, semua mengindikasikan sangat memuaskan penggunaanya.

Tabel 4. Hasil Analisis Skala Likert Persepsi Nelayan terhadap Fasilitas Sarana di PPS Bitung secara Keseluruhan

No.	Dimensi	Rata-rata
1	Fasilitas pokok	4,09
2	Fasilitas Fungsional	4,08
3	Fasilitas Penunjang	4,06
	Total	12,23
	Rata-rata	4,07

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Tabel 4 menjelaskan bahwa fasilitas pokok memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,09 yang berarti Nelayan sebagai pengguna merasa sangat puas terhadap fasilitas pokok, juga fasilitas fungsional memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,08 yang berarti juga nelayan sebagai pengguna merasa sangat puas, dan fasilitas penunjang memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,06 yang juga termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut kalau di rata-ratakan menjadi 4,07 untuk semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung, hal ini menandakan bahwa semua pengguna merasa sangat puas dalam menggunakan semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis skala likert untuk tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas pokok memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,09, juga fasilitas fungsional memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,08 dan fasilitas penunjang memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,06. Hasil tersebut kalau di rata-ratakan menjadi 4,07 untuk semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung, hal ini dapat disimpulkan bahwa semua pengguna merasa sangat puas dalam menggunakan semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2012. Metode Penelitian Pengambilan Sampel. Bina Aksara. Yogyakarta.
- Band, 2011. Menciptakan Nilai untuk Kepuasan Pelanggan, Merancang dan Menerapkan Total Strategi Perusahaan. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, 2014. Aplikasi Analisis Skala Likert Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irawan, H. 2009. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kirwelakubun N., Kayadoe M., Polii J., Kaparang F., dan Pangalila F. 2018. Studi tentang pelayanan terhadap kapal perikanan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tumumpa Kota Manado. Jurnal Ilmu dan Teknologi Perikanan Tangkap 3(1).
- Kotler, 2014. Manajemen Pemasaran dan Definisi Kepuasan Pelanggan Dalam Bidang Jasa. Jilid III Edisi ke 12. Erlangga. Jakarta.
- Lubis, 2011. Kajian Tentang Macam-Macam Fungsi Jasa dan Ruang Aktivitas Hasil Tangkapan Pengolahan Sumberdaya Milik Bersama. Kampus IPB Kencana Bogor.
- Maruli, Daung Putut. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari Kota Tegal. Skripsi. Universitas Pancasakti Tegal
- Nugraha, S 2007. Metode Riset Binis. Universitas Padjajaran. Bandung.
- Nurhayatin, O.T., Mudzakir A K dan B.A Wibowo. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technologi 1(5): 19-27. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 16 Tahun 2012. Tentang Pelabuhan Perikanan. Jakarta: Grandmedia.
- Retnowati, E. 2011. Nelayan Indonesia Dalam Pusaran Kemiskinan Struktural (Perspektif Sosial, Ekonomi Dan Hukum). Jurnal *Perspektif* Volume XVI No. 3 Tahun 2011 Edisi Mei.
- Rondonuwu, K. 2017. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Rosni, 2017. Analisis Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Nelayan di Desa Dahari Selebar Kecamatan Talawi Kabupaten Batubara. Universitas Negeri Medan. Jurnal Geografi: Vol. 9 No 1
- Sugiyono, 1994. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.