

**ANALISIS KINERJA SATUAN PENGAWASAN SUMBERDAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN  
(PSDKP) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TERNATE**

PERFORMANCE ANALYSIS OF MARITIME AND FISHERIES RESOURCES SUPERVISION UNIT  
(PSDKP) IN TERNATE NUSANTARA FISHERIES PORT

**Almikdam Umanailo, Imran Taeran Darmawaty**

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Universitas Khairun Ternate

Email address: [almikdam29@gmail.com](mailto:almikdam29@gmail.com)

Diterima: 5 Mei 2020; Disetujui 5 Juli 2020

---

**ABSTRAK**

PSDKP mengeluarkan keputusan Nomor 12/PER-DJPSDKP/2017 tentang Petunjuk Teknis Pengawasan Kapal Perikanan seperti: pemeriksaan kapal perikanan, kapal pengangkut ikan, perusahaan perikanan, pemeriksaan alat bantu penangkapan ikan, pemeriksaan sistem pemantauan kapal perikanan, pengawasan jalur penangkapan ikan, pengawasan Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia, pengawasan Zona Ekonomi Eksklusif, pengawasan Surat Izin Usaha Perikanan, pengawasan Surat Izin Penangkapan Ikan, pengawasan Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan, Pengawasan Surat Laik Operasi, pengawasan Surat Persetujuan Berlayar, pengawasan Surat Keterangan Aktivitas Transmitter. Tujuan penelitian adalah menganalisis kualitas pelayanan PSDKP Ternate menggunakan Analisis Servqual dan Diagram Kartesius. Metode penelitian adalah metode deskriptif; pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling* dimana jumlah sampel sebanyak 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 17,88% merupakan rasio antara skor harapan dan persepsi yang digunakan untuk menentukan prioritas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis skor Servqual menunjukkan skor persepsi sebesar 1391, sedangkan harapan pengguna jasa PSDKP Ternate sebesar 1240, sehingga skor Servqual adalah >151, ini menunjukkan kinerja PSDKP Ternate pada kategori sangat baik. Analisis Diagram Kartesius menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berada pada kuadran A artinya prioritas utama peningkatan kinerja Pelayanan PSDKP Ternate seperti persyaratan penerbitan surat-surat yang terlalu banyak; kemudian dimensi daya tanggap dan empati berada pada kuadran B yang berarti mempertahankan prestasi seperti ketepatan waktu, identitas petugas, serta kemampuan pegawai dalam melayani; dimensi keyakinan dan wujud berada pada kuadran D yang berarti prioritas berlebihan seperti data ketaatan kapal dipangkalan, pada kuadran D ini dapat dikurangi agar pihak pengelola dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada atribut-atribut yang dirasa kurang optimal.

**Kata Kunci:** Kinerja Pelayanan PSDKP Ternate, Servqual, Diagram Kartesius.

### ABSTRACT

PSDKP issued decree No. 12/PER-DJPSDKP/2017 concerning Technical Guidelines for Supervision of Fishing Vessels such as inspection of fishing vessels, fishing vessels, fishery companies, an inspection of fishing aids, inspection of fishing boat monitoring systems, supervision of fishing lines, supervision of the State Fishery Management Territory of the Republic of Indonesia, supervision of Exclusive Economic Zones, supervision of Fishery Business License, supervision of Fishing License, supervision of Fish Carrier License, Supervision of Operation Letter, supervision of Sailing Approval Letter, supervision of Transmitter Activity Certificate. The purpose of the research was to analyze the quality of ternate PSDKP services using Servqual Analysis and Cartesian Diagrams. The research method is descriptive; purposive sampling where the number of samples as many as 30 respondents. The results showed that the overall quality of service at 17.88% is the ratio between expectation and perception scores used to determine priorities that affect customer satisfaction. Servqual score analysis showed a perception score of 1391, while the expectation of Ternate PSDKP service users was 1240, so Servqual's score was >151, this showed ternate PSDKP performance in the category was excellent. Cartesian Diagram analysis shows that the dimension of reliability in quadrant A means that the main priority of improving the performance of Ternate PSDKP Services such as the requirement to publish too many letters; then the dimension of responsiveness and empathy is in quadrant B which means maintaining achievements such as timeliness, officer identity, and employee's ability to serve; the dimension of belief and existence is in quadrant D which means excessive priority such as ship obedience data-based, in this D quadrant can be reduced so that the management can provide more optimal service to attributes that are considered less optimal.

**Keywords: Service Performance PSDKP Ternate, Servqual, Cartesian Diagram.**

---

## 1. Pendahuluan

Perairan Maluku Utara hingga kini masih menjadi target untuk penangkapan ikan secara ilegal oleh nelayan-nelayan asing seperti dari Filipina, Vietnam dan China. Maluku Utara memiliki luas wilayah 145.819,10 km<sup>2</sup>, dimana sekitar 69% adalah wilayah perairan. Perairan Maluku utara berada di 4 Wilayah Pengelolaan Perikanan (WPP) Indonesia yakni Teluk Tolo dan Laut Banda (WPP 714), Laut Maluku, Laut Halmahera dan Laut Seram (WPP 715), Utara

Pulau Halmahera (WPP 716) dan Laut Pasifik (WPP 718) (Syafar, 2017).

Direktorat Jenderal Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) mengeluarkan keputusan Nomor 12/PER-DJPSDKP/2017 Petunjuk Teknis Pengawasan Kapal Perikanan seperti: pemeriksaan kapal perikanan, kapal pengangkut ikan, perusahaan perikanan, pemeriksaan alat bantu penangkapan ikan yang selanjutnya disebut ABPI, pemeriksaan sistem pemantauan kapal perikanan, yang selanjutnya disingkat SPKP pengawasan jalur penangkapan ikan, pengawasan

Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat WPPNRI, pengawasan Zona Ekonomi Eksklusif (ZEEI), pengawasan Surat Izin Usaha Perikana (SIUP), pengawasan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI), pengawasan Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI), Pengawasan Surat Laik Operasi (SLO), pengawasan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pengawasan Surat Keterangan Aktivitas Transmitter (SKAT).

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Ternate merupakan salah satu tempat pendaratan ikan yang terletak di wilayah Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara. Kawasan tempat pendaratan ikan ini merupakan salah satu kawasan pesisir sebagian besar penduduk yang bermukim bermata pencaharian sebagai nelayan. Merujuk pada latar belakang sebelumnya maka penulis akan melakukan penelitian yang terkait dengan judul **“Analisis Kinerja Satuan Pengawasan Sumberdaya Kelautan Dan Perikanan (PSDKP) Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate”** Provinsi Maluku Utara.

Tujuan penelitian adalah menganalisis kinerja Satuan PSDKP yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara PPN Ternate; dan menganalisis kualitas pelayanan Satuan PSDKP Ternate.

## 2. Bahan dan metode

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 12 November sampai 10 Desember 2019 Berlokasi di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Ternate. Peta lokasi penelitian dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

### Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1

No	Alat dan Bahan	Kegunaan
1	Alat Tulis Menulis	Untuk Mencatat Data
2	Camera Digital	Dokumentasi
3	Kuesioner	Sebagai Panduan Wawancara
4	30 Orang Pemilik Kapal atau Nahkoda	Obyek Penelitian

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bersifat survei. yaitu:

1. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

2. Metode survei yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dari mulai keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun daerah (Nasir, 2005). Dalam penelitian ini dilakukan survei tentang pelayanan dan pengawasan pada aspek perikanan tangkap yang diberikan apakah tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik didapat dari hasil wawancara dengan menggunakan kuisisioner.
3. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling atau metode yang dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai hubungan dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2004). Karakteristik yang ada di daerah penelitian tersebut, yaitu nahkoda dan pemilik kapal perikanan yang menggunakan jasa pelayanan Satuan PSDKP Ternate. Diharapkan dengan metode ini, hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran hasil yang sesuai dengan keadaan di lapangan.  
Mengetahui besarnya ukuran sampel yang akan dipilih atau diambil digunakan metode pengambilan sampel agar diketahui ketepatannya. Sampel diambil sebesar 10% dari total individu populasi yang diteliti. Bilamana sampel sebesar 10% dari populasi dianggap besar (lebih dari 30) maka alternative yang bisa digunakan adalah mengambil sampel sebanyak 30

individu (Sugiarto dalam Ardianto, 2009).

4. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan proses editing dan pengkodean, selanjutnya digunakan skala pengukuran ordinal, yaitu memberikan nilai skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Pedoman pengukuran yang digunakan adalah dengan model skala Likert dengan ketentuan, untuk jawaban berbobot rendah maka diberi skor 1 hingga seterusnya sampai jawaban berbobot tinggi diberi skor 4. Penelitian ini berlaku aturan dimana  $a=4$   $b=3$   $c=2$   $d=1$ , dari masing-masing jawaban akan disebutkan dengan konteks sebagai berikut:  
Nilai 4 berarti sangat baik  
Nilai 3 berarti baik  
Nilai 2 berarti kurang baik  
Nilai 1 berarti tidak baik

#### **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 Ternate untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal dalam hal pelayanan dan penerapan VMS, pelayanan penerbitan HPK dan SLO, Surat Keterangan Aktivasi Transmitter,

tindakan pembinaan terhadap pelanggar, proses hukum terhadap pelanggar.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan pegawai PSDKP Ternate 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 Ternate kepada para pengguna dengan tidak membedakan pada saat memberikan pelayanan terhadap berbagai golongan.
5. *Tangibles* (wujud) indikatornya fasilitas fisik seperti prasarana pelayanan dan pengawasan serta sarana pelayanan dan pengawasan yang ada di PSDKP Ternate.

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

Servqual quality = performance score – expectation score

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

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

$$N_j \times N_i$$

Dimana

$N_j$  = jumlah jawaban

$N_i$  = nilai setiap variabel

Untuk setiap pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al Anggityarini 2013).

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

Rumus interval kelasnya

$$I = \frac{R}{k}$$

Dimana

$I$  = Interval kelas

$R$  = Skor jawaban tertinggi – skor jawaban terendah

$K$  = Jumlah kelas (4)

Tabel 2. Nilai Interval Dimensi Kelas Skor *Servqual*

No	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	(0) - (-450)	A	Sangat Baik
2	(-450) - 900)	B	Baik
3	(-900) - (-1350)	C	Kurang Baik
4	(-1350) - (-1800)	D	Tidak Baik

Sumber: Irliyani 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

$$Tki = \frac{X1}{Y1 \times 100 \%}$$

Dimana

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X1 = Skor penilaian kinerja

Y1 = Skor penilaian kepentingan

Untuk mengetahui mutu pelayanan diberikan empat penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Jawaban sangat baik di beri bobot A

Jawaban baik di beri bobot B

Jawaban kurang baik di beri bobot C

Jawaban tidak baik di beri bobot 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.

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Y}{n}$$

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 2 berikut.

Y Kepentingan

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
Prioritas Rendah C	Prioritas Berlebihan D

Gambar 2. Diagram *Kartesius* X Kepuasan

Menurut Nurhayati, dkk (2007),

Diagram Kartesius memperlihatkan prioritas yang harus dilakukan oleh pihak PSDKP Ternate 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 pelayanan jasa 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.

Bagian ini harus menyajikan informasi teknis yang jelas yang mungkin percobaan dapat dilakukan kembali. Metode yang telah dipublikasikan sebelumnya harus ditulis sebagai pustaka, hanya modifikasi yang relevan yang harus dijelaskan

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Keadaan Umum Lokasi Penelitian

Secara geografis kedudukan wilayah Provinsi Maluku Utara terletak antara  $3^{\circ}$  LU

$3^{\circ}$  LS dan antara  $124^{\circ}$  BT- $129^{\circ}$  BT, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara dengan Samudera Pasifik
- Sebelah Selatan dengan Laut Seram dan Laut Banda
- Sebelah Timur dengan Selat Halmahera
- Sebelah Barat dengan Laut Maluku

Sedangkan secara administrasi Provinsi Maluku Utara terdiri dari 6 kabupaten dan 2 kota dengan luas keseluruhan  $\pm 145.819,1$  km<sup>2</sup>. Menurut klasifikasi Schmidt dan Ferguson wilayah ini beriklim tipe A dan B, sedangkan menurut klasifikasi Koppen bertipe A. Wilayah Provinsi Maluku Utara dipengaruhi oleh 4 musim, yaitu musim utara atau barat dan musim selatan atau timur dan 2 musim peralihan. Musim angin berlangsung setiap tahun dengan kecepatan rata-rata 12 km/jam yang dipengaruhi oleh keadaan angin musim utara dan musim selatan diselingi musim pancaroba yang merupakan transisi antara kedua musim tersebut. Musim utara terjadi pada bulan Oktober hingga Maret dan musim selatan terjadi pada bulan April hingga September.

Secara geografis Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate terletak di Kelurahan Bastiong Kecamatan Kota Ternate Selatan. Beragam aktifitas yang berkaitan dengan perikanan tangkap dapat dijumpai disini. Selain berfungsi sebagai pelabuhan pendaratan ikan, disekitar areal Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate terdapat pula sarana fisik yang diperuntukan sebagai pas ar ikan.

#### Jenis dan Jumlah Armada

Jumlah kapal penangkap ikan menurut jenis alat tangkap pada tahun 2019 yaitu, kapal Pole and Line sebanyak 21 unit,

kapal *Purse Hand Line* sebanyak 4 unit, kapal *Purse Seine* sebanyak 12 unit dan kapal *Pengangkut* sebanyak 17 unit berdasarkan data pada tabel 3 dibawah ini

Tabel 3. Jumlah Kapal Penangkap Ikan Menurut jenis Alat Tangkap Tahun 2019

No	Jenis Kapal	GT	Jumlah (Unit)
1	Kapal <i>Pole and Line</i>	20 – 39	27
2	Kapal <i>Hand Line</i>	11 – 29	4
3	Kapal <i>Purse Seine</i>	6 – 30	12
4	Kapal <i>Pengangkut</i>	6 – 42	17
Total			60

Sumber: Data Statistik PPN, 2019

### Produksi Perikanan Tangkap

Produksi pelabuhan perikanan khususnya Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Pada tahun terakhir produksi Pelabuhan Perikanan Ternate mengalami peningkatan, pada tahun 2015 sebanyak 7.162 kg sedangkan pada tahun 2018 hasil yang diperoleh sebanyak 5.401 kg. jumlah produksi Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Perkembangan Jumlah dan Nilai Produksi Ikan Tahun 2014-2018

No	Thn	Prodksi (Ton)	Nilai Produksi (Rp)	Harga Rata-rata (Rp)	Produk si Rata-rata Hri/Ton
1	2014	7.014	10.167.294	14.495	19,2
2	2015	7.162	119.970.969	16.752	19,6
3	2016	5.403	106.035.683	19.624	15,0
4	2017	7.038	159.090.424	22.604	19,6
5	2018	5.401	115.560.855	21.396	15,0

Sumber: Data Statistik PPN Ternate, 2019

Produksi perikanan tangkap yang diperoleh dari penangkapan ikan dilaut dimana hasil tangkapan ikan oleh nelayan di Provinsi Maluku utara dalam tahun 2018 sebanyak 5.401 kg mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil tangkapan pada tahun 2017 sebanyak 7.038 kg dan tahun 2016 sebanyak kg. 5.403 Komoditas hasil tangkapan yang diperoleh diantaranya ikan cakalang, ikan madidihang, ikan layang, tongkol krai, ikan kembung dan ikan dasar.

### Analisis Servqual Pelayanan PSDKP PPN Ternate

Digunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* dalam Ratminto dan Atik (2008), dalam mendeskripsikan kualitas pelayanan di Satuan PSDKP Ternate yang menyediakan jasa pelayanan produksi, yaitu kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati.

1. Deskripsi dimensi kehandalan Dimensi kehandalan mempunyai 7 (tujuh) sub dimensi atau unsur pelayanan yang terdiri dari kehandalan pegawai Satuan PSDKP Ternate dalam penerapan dan pemasangan Vessel Monitoring System (VMS), kehandalan pegawai Satuan PSDKP Ternate dalam memberikan pelayanan penerbitan HPK dan SLO, kehandalan pegawai Satuan PSDKP Ternate dalam pemeriksaan unit penangkapan ikan, kehandalan pegawai Satuan PSDKP Ternate dalam pemeriksaan jalur penangkapan, kehandalan pegawai Satuan PSDKP Ternate dalam tindakan pembinaan terhadap pelanggar, kehandalan pegawai Satuan PSDKP Ternate dalam



- tindakan peringatan terhadap pelanggar dan kehandalan pegawai Satuan PSDKP Ternate dalam tindakan proses hukum terhadap pelanggar.
2. Deskripsi dimensi bukti langsung Dimensi bukti langsung memiliki 3 (tiga) sub dimensi atau unsure pelayanan, yaitu data ketaatan kapal dipangkalan, prasarana pengawasan dan sarana pengawasan.
  3. Deskripsi dimensi daya tanggap Dimensi daya tanggap mempunyai 3 (tiga) sub dimensi atau unsur pelayanan yaitu waktu pelayanan, kemudahan dan kecepatan memperoleh prosedur pelayanan serta kecepatan pegawai dalam memberikan informasi.
  4. Deskripsi dimensi jaminan Dimensi jaminan mempunyai 1 (satu) sub dimensi atau unsur pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diperoleh.
  5. Deskripsi dimensi empati; Dimensi empati atau kepedulian mempunyai 1 (satu) sub dimensi atau unsur pelayanan yaitu perlakuan yang adil oleh pegawai Satuan PSDKP Ternate kepada semua pengguna jasa pelayanan dengan tidak membedakan pelayanan untuk berbagai golongan. Setelah mengetahui deskripsi mengenai dimensi kualitas pelayanan di atas akan lebih jelas pemaparannya pada tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dengan Harapan Dimensi Pelayanan

No	Dimensi Pelayanan Satuan PSDKP	Bobot Presepsi	Penilaian	Bobobot Harapan	Penilaian	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1	Kehandalan	625	Baik	580	Tinggi	2.976	2.76	1.0776
2	Bukti Langsung	289	Baik	244	Tinggi	3.211	2.71	1.1844
3	Daya Tangkap	285	Baik	252	Tinggi	3.167	2.80	1.1310
4	Jaminan	96	Baik	80	Tinggi	3.20	2.66	1.2030
5	Empati	96	Baik	84	Tinggi	3.20	2.80	1.1429

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Dari tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar adalah dimensi pelayanan jaminan dengan nilai 1.203% dalam hal ini unsur jaminan kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh Pengguna jasa sesuai dengan pelayanan yang diperoleh dari Satuan PSDKP Ternate.

Selanjutnya adalah dimensi kehandalan yang memiliki tingkat

kesesuaian sebesar 1.077%, nilai tersebut diperoleh dari bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Satuan PSDKP berupa penerbitan HPK dan SLO, pelayanan dan pemeriksaan jalur penangkapan serta pemeriksaan unit penangkapan ikan, tindakan pembinaan, peringatan maupun proses hukum sudah dilaksanakan dengan baik menurut penilaian responden, namun ada 1 unsur kehandalan yang dinilai kurang baik yaitu Pelayanan dan Penerapan VMS.

Tabel 6. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dan Harapan untuk Masing-Masing Unsur Dimensi Pelayanan

No	Bobot Persepsi	Penilaian	Bobot Harapan	Penilaian	X	Y	Tingkat Kesesuaian
1	43	Kurang Baik	72	Tinggi	1,43	2,40	1,67%
2	99	Baik	92	Tinggi	3,30	3,06	1,07%
3	97	Baik	88	Tinggi	3,23	2,93	1,10%
4	97	Baik	84	Tinggi	3,23	2,80	1,15%
5	95	Baik	76	Tinggi	3,16	2,53	1,25%
6	98	Baik	88	Tinggi	3,26	2,93	1,11%
7	96	Baik	80	Tinggi	3,20	2,66	1,20%
8	101	Sangat Baik	92	Tinggi	3,36	3,06	1,09%
9	95	Baik	80	Tinggi	3,16	2,66	1,18%
10	93	Baik	72	Tinggi	3,10	2,40	1,29%
11	95	Baik	88	Tinggi	3,16	2,93	1,08%
12	93	Baik	80	Tinggi	3,10	2,66	1,16%
13	97	Baik	84	Tinggi	3,23	2,80	1,15%
14	96	Baik	80	Tinggi	3,20	2,66	1,20%
15	96	Baik	84	Tinggi	3,20	2,80	1,14%
Jumlah	1391	Baik	1240	Tinggi	46,367	41,333	17,88%

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019.

Keterangan:

- 1 : Pelayanan dan Penerapan VMS
- 2 : Pelayanan Penerbitan HPK dan SLO
- 3 : Pemeriksaan Jalur Penangkapan Ikan
- 4 : Pemeriksaan Unit Penangkapan Ikan
- 5 : Tindakan Pembinaan kepada Pelanggar
- 6 : Tindakan Peringatan kepada Pelanggar
- 7: Tindakan Proses Hukum kepada Pelanggar
- 8 : Data Ketaatan Kapal di Pangkalan
- 9 : Prasarana Pelayanan dan Pengawasan
- 10 : Sarana Pelayanan dan Pengawasan
- 11 : Waktu Pelayanan
- 12 : Kemudahan dan Kecepatan dalam Prosedur Pelayanan
- 13 : Kecepatan dalam Memberikan Informasi

14 : Kesesuaian Biaya untuk Memperoleh Pelayanan

15 : Pelayanan yang Adil

Tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan di Satuan PSDKP Ternate secara keseluruhan yaitu sebesar 16.811%. Dapat dilihat bahwa tingkat harapan pengguna jasa pelayanan di Satuan PSDKP Ternate tinggi dan sangat baik pula, namun masih tetap ada kekurangan dari beberapa unsur pelayanan. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki dan meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang dibutuhkan para pengguna jasa pelayanan Satuan PSDKP Ternate yaitu dapat bekerja sama dengan pihak-pihak dari luar Satuan PSDKP Ternate demi terciptanya pelayanan yang

maksimal terhadap pengguna jasa pelayanan Satuan PSDKP Ternate.

Dari hasil perhitungan rumus dapat dilihat bahwa skor harapan dari pengguna jasa layanan Satuan PSDKP Ternate adalah sebesar 1391, sedangkan nilai kinerja pengguna jasa layanan Satuan PSDKP Ternate yaitu sebesar 1240, maka nilai/skor servqual yang didapat adalah >151 masuk dalam kategori Sangat baik, dengan interval yang terdapat pada tabel 7.

Tabel 7. Nilai Interval Skor Servqual

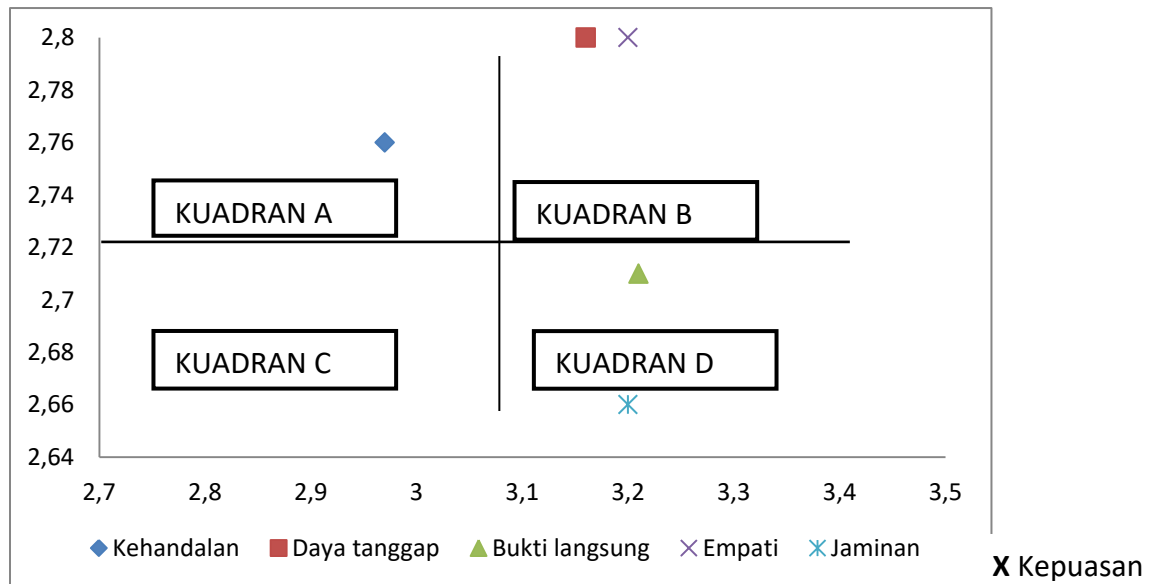
Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
(0) - (-450)	A	Sangat Baik
(-450) - 900)	B	Baik
(-900) - (-1350)	C	Kurang Baik
(-1350) - (-1800)	D	Tidak Baik

*Sumber: Irliyani, 2017.*

### **Analisis *Diagram Kartesius* Pelayanan PSDKP PPN Ternate**

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 dapat dilihat pada gambar 5.

## Y Kepentingan



Gambar 5. Hasil Analisis Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Pelayanan Satuan PSDKP Ternate

Sumber: Olah Data Penelitian, 2019

Analisa Diagram Kartesius menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berada pada kuadran A, dimensi daya tanggap, empati pada kuadran B, serta dimensi keyakinan, wujud pada kuadran D. Dilihat dari kualitas pelayanan yang memiliki penilaian paling rendah yaitu dimensi kehandalan dengan nilai 1,077% 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 Ternate 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

dalam keterlambatan penerbitan Skat VMS untuk Kapal-kapal yang berukuran < 30 GT.

Dimensi daya tanggap, dan empati 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 D ada untuk dimensi keyakinan dan wujud, Dimana ini merupakan 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. 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.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan di Pelayanan PSDKP Ternate dapat disimpulkan bahwa:

1. Analisis Servqual menunjukkan hasil >151 hal ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang telah diberikan sudah Sangat baik dengan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan Satuan PSDKP Ternate sebesar 17,88%. Artinya kualitas pelayanan aspek perikanan tangkap yang telah diberikan Satuan PSDKP Ternate sudah cukup sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan.
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, HPK, dan SKAT VMS. Untuk B yang berarti pertahankan prestasi. Pada dimensi ini dinilai paling baik, seperti sikap pegawai.

#### 5. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk menggambarkan kinerja aspek perikanan tangkap di satuan PSDKP Ternate sebaiknya tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna jasa layanan satuan PSDKP Ternate terdapat pelayanan dan penerapan VMS, dan tenaga kerja/kontrak yang belum optimal. dan kapasitas dermaga yang terbatas.

#### 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.
- Dahuri. Rokhmin, Rais Yacup, Ginting. Saptu Putra Sitepu. M.J, 1996, *Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan Secara Terpadu*, Parada Pramita, Jakarta.
- Dinas Perikanan dan Kelautan, (2006). *Analisis Potensi Usaha Kelautan dan Perikanan*. DKP. Sukabumi
- Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukabumi. 2010. *Produk Unggulan*. [Internet]. [Diakses pada 18 Maret 2016].
- Fathoni. 2009. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. Jurnal Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu

- Komputer Universitas Sriwijaya. 9 (III) : 185-188.
- Handayanigrat, 1994. *Pengantar Studi Ilmu Adminstrasi dan Manajemen*, CV. Haji Mas Agung Jakarta. 5 Hal.
- <https://ejournal.stipwunaraha.ac.id/index.php/AGRIKAN/artickel/download/207/PDF>
- <http://www.ejournals1.undip.ac.id/index.php/ifrumt>
- <https://www.wartaekonomi.co.id/read141809/maluku-utara-jadi-sasaran-pencurian-ikan-oleh-nelayan-asing.html> diakses pada tanggal 21/05/2017
- Irliyani Bambang Argo Wibowo Dian Ayunita Nugraheni Nurmala Dewi. 2017. *Analisis Kinerja Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) di pos pelayanan PSDKP pelabuhan perikanan*. Samudenizam zachman, Jakarta
- Laporan Tahunan Statistik Perikanan Tangkap Satker Pemanfaatan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate. 2019.
- Mochamad Micron. 2002. *Analisis Kebijakan Kapal Pengawasan Ikan (Studi kasus Pengawasan Kapal Ikan di PPN Pekalongan dan PPI Muara Angke Jakarta Utara)*. Tesis [tidakdipublikasikan]. Institut Pertanian Bogor, Program pascasarjana. Hal 18-34.
- Mohamad Nasir. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- 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.
- Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate. 2018. *Laporan Tahunan 2018*. PPNT. 81 hlm.
- Peraturan menteri kelautan dan perikanan Republik Indonesia Nomor 33/permen-kp/2016 Tentang *Organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis Pengawasan sumber daya kelautan dan perikanan Dengan Rahmat Tuhan yang Maha Esa Menteri kelautan dan perikanan republik Indonesia*
- Peraturan Direktur Jendral Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Nomor 12/PER-DJ PSDKP/2017 Tentang *petunjuk teknis pengawasan kapal perikanan Direktur jendral Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan*
2018. *Data Statistik Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate 2014 - 2018*. PPNT. 81 hlm.
- Ratnawati. (2010). *Studi Pengembangan Kapasitas Institusional Pokmaswas dalam Pengelolaan Sumberdaya Terumbu Karang di Kab. Pangkep*. Jurnal Mitra Bahari 4(2) : 2-12.

Santoso, Gempur. (2005). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Prestasi Pustaka, Surabaya.

Satria, Arif, *Politik Kelautan dan Perikanan, pelaksanaan tugas pengawas perikanan dalam kegiatan penangkapan ikan di kota tegal* (Bogor: Yayasan Pustaka Obor Indonesia bekerjasama dengan IPB, 2016).

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. RajawaliPress, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.