



# Analisis Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate

Yayuk S. Marengkeng<sup>1</sup>, Umar Tangke<sup>2</sup>✉ dan Ruslan Laisouw<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Alumni Program Studi Teknologi Hasil Perikanan, Fakultas Pertanian dan Perikanan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. Ternate. Indonesia.

<sup>2</sup> Program Studi Teknologi Hasil Perikanan, Fakultas Pertanian dan Perikanan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. Ternate. Indonesia.

<sup>3</sup> Program Studi Matematika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. Ternate. Indonesia.

Email : [umbakhaka@gmail.com](mailto:umbakhaka@gmail.com)

✉ Korespondensi : Umar Tangke, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate, Indonesia,  
 Email : [umbakhaka@gmail.com](mailto:umbakhaka@gmail.com)

Info Artikel :	<input checked="" type="checkbox"/> Artikel Penelitian	<input type="checkbox"/> Artikel Pengabdian	<input type="checkbox"/> Riview Artikel
*Diterima : 1 Juni 2023	*Disetujui : 23 Juli 2023	*Publikasi On-Line : 24 Juli 2023	

## Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Oktober sampai November 2017, yang bertempat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate Kelurahan Bastiong Karance Kecamatan Kota Ternate Selatan, dengan tujuan untuk menentukan tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang berperan pengolah ikan terhadap pelayanan pihak pelabuhan dan penentuan tingkat kepuasan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate. Jumlah sampel yang diambil adalah 12 pengolah ikan dengan rincian 3 pengolah ikan pindang, 6 pengolah ikan asap (fufu), dan 3 pengolah ikan asin. Hasil penelitian dapat bahwa tingkat kepuasan pengolah ikan (CSI) terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPN Ternate terhadap Pengolah ikan dikategorikan "Cukup Memuaskan" dengan perolehan CSI sebesar 59,93 %, faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengolah ikan yang perlu mendapatkan perbaikan pelayanan karena kinerjanya belum dinilai memuaskan oleh pengolah ikan di PPN Ternate adalah ketersediaan jumlah bahan baku untuk produksi pengolahan ikan, ketersediaan fasilitas/jasa, seperti penyewaan alat transportasi untuk pendistribusian hasil olahan bagi pengolah ikan pindang, ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan (pemasaran, jasa transportasi) di pelabuhan, dan Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan yang kinerjanya sudah memuaskan dan perlu dipertahankan adalah kualitas bahan baku sesuai dengan harapan pengolah, kecepatan proses pembelian bahan baku, biaya pelayanan yang jelas dan konsisten mengenai penyewaan fasilitas, seperti tempat pemasaran, kemudahan prosedural pemasaran hasil olahan di pasar pelabuhan, dan kondisi fisik tempat pembelian bahan baku.

**Keyword:** PPN Ternate, Pengolah Ikan, Tingkat Kepuasan.

## I. PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan merupakan pusat pengembangan ekonomi perikanan ditinjau dari aspek produksi, pengolahan dan pemasaran, yang dapat berskala lokal, nasional, ataupun internasional. Pemasaran ikan merupakan aktivitas yang dapat dikatakan sebagai jantung dari aktivitas kepelabuhanan perikanan, karena pada pemasaranlah sebagian besar keuntungan bermuara, baik bagi para pengusaha, pengelola, maupun pemiliknya (Lubis, 2012). Pelabuhan perikanan sebagai pusat perekonomian mendorong keberadaan industri perikanan di pelabuhan, sehingga fungsi pelabuhan

sangat berkaitan dengan pelayanan jasa pengembangan industri perikanan yang berada di lingkungan pelabuhan.

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Ternate merupakan pelabuhan perikanan kelas B. Menurut Lubis (2012) pelabuhan perikanan kelas B dicirikan oleh lokasinya yang berada pada daerah yang sudah berkembang, mempunyai daya serap tinggi terhadap jumlah ikan yang didaratkan, dan mempunyai tempat pemusatan produksi ikan dari berbagai daerah dalam bentuk ikan segar atau ikan olahan. Menurut Adawyah (2007) pengolahan ikan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan ikan dari proses pembusukan, sehingga mampu disimpan lama sampai tiba waktunya untuk dijadikan sebagai bahan konsumsi. Usaha dalam melakukan pengolahan dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti cara tradisional dengan memanfaatkan proses alami melalui penjemuran ikan di bawah sinar matahari. Pengolahan ikan secara tradisional masih mempunyai prospek untuk dikembangkan. Prospek ini di dukung oleh cukup tersedianya sumber daya ikan dan cukup banyaknya industri skala rumah tangga seperti Rumah Tangga Perikanan yang melakukan pengolahan ikan secara tradisional (Heruwati, 2002).

Rumah Tangga Perikanan (RTP) adalah rumah tangga yang melakukan kegiatan usaha perikanan dengan tujuan sebagian atau seluruh hasilnya untuk dijual (BPS Kota Ternate, 2015). Kegiatan usaha di dalam pelabuhan dan di wilayah sekitar pelabuhan sangat mendorong perkembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, usaha-usaha industri pengolahan ikan tersebut harus menjadi perhatian pihak pengelola pelabuhan perikanan agar kegiatan produksi dapat berjalan lancar. Pihak pengelola pelabuhan harus dapat membantu menyediakan kebutuhan dari setiap usaha produksi yang berada di pelabuhan dan wilayah sekitar pelabuhan, karena perkembangan suatu pelabuhan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan untuk penggunanya. Pelayanan tersebut sangat dibutuhkan untuk mendukung kelancaran kegiatan perikanan yang dilakukan di pelabuhan.

Bentuk bantuan yang dapat diberikan pihak pengelola pelabuhan adalah berupa bahan baku yang menjadi kebutuhan pokok produksi dari industri skala rumah tangga perikanan, seperti menurut Nurjanah et al. (2011) dalam Lubis (2012) persyaratan utama dalam proses pengolahan ikan adalah jaminan kontinuitas bahan baku untuk efisiensi operasionalnya. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Nusantara selaku instansi publik yang bertugas memberikan pelayanan terbaik terhadap kegiatan masyarakat pengguna pelabuhan, seperti pada aspek penangkapan, produksi atau pengolahan, hingga pemasaran. Terutama nelayan pengolah yang memiliki peran penting dalam mengembangkan kegiatan pasca penangkapan yang dapat memberikan nilai tambah.

Tingkat pelayanan pihak pengelola pelabuhan terhadap suatu kegiatan pelayanan yang dilakukannya dapat diketahui dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2011) kepuasan pengguna layanan merupakan ukuran kinerja suatu perusahaan atau instansi, dengan mengukur indeks kepuasan pengguna layanan dapat menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu. Pengukuran tingkat kepuasan ini penting dilakukan sebagai evaluasi dalam perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan, salah satunya pada pengolah ikan di PPN Ternate. Khususnya pada pengolah ikan seperti pemindangan, pengasapan, pengasinan dan diversifikasi produk perikanan lainnya yang selalu membutuhkan ketersediaan ikan untuk bahan baku pengolahan. Ketersediaan bahan baku selalu mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu sehingga berpengaruh terhadap perkembangan industri skala rumah tangga yang berada di pelabuhan dan berpengaruh pula pada tingkat kepuasan pengolah ikan seperti pada konsistensi pihak pengelola pelabuhan dalam memenuhi kebutuhan bahan baku pengolahan ikan pada saat musim paceklik ikan dan pada saat musim ikan. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pelabuhan perikanan, penelitian terhadap pelayanan pelabuhan terhadap pengolah ikan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate perlu dilakukan.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **Waktu dan Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan mulai dari bulan Oktober sampai November 2017, yang bertempat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate Kelurahan Mangga Dua Kecamatan Kota Ternate Selatan.

## Model Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode studi kasus mengenai tingkat pelayanan pelabuhan terhadap pengolah ikan di PPN Ternate. Pelayanan yang diteliti mengenai pelayanan ketersediaan bahan baku untuk pengolahan ikan, pelayanan pendistribusian, dan pelayanan jasa seperti pelayanan menangani keluhan pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan metode purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel dengan tujuan dan pertimbangan tertentu, dimana sampel yang dipilih dianggap memenuhi ciri spesifik dan karakteristik yang diharapkan. Jumlah sampel yang diambil adalah 12 pengolah ikan dengan rincian 3 pengolah ikan pindang, 6 pengolah ikan asap (fufu), dan 3 pengolah Ikan pindang. Data dikumpulkan dengan wawancara menggunakan kuesioner yang memuat pertanyaan mengenai dimensi kualitas jasa, dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Dimensi Dan Atribut Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate

Dimensi	Atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP (*)	Keterangan
<b>1 Keandalan</b>	1. Ketersediaan bahan baku	Jumlah bahan baku cukup untuk produksi pengolahan
	2. Kualitas bahan baku yang Disediakan	Kualitas bahan baku sesuai dengan yang diharapkan pengolah
	3. Petugas memberikan pelayanan yang sama pada setiap orang	Tidak membedakan status setiap pengolah
<b>2. Ketanggapan</b>	4. Kecepatan proses pelayanan	Kecepatan proses pembelian bahan baku
	5. Petugas berada di tempat pada saat dibutuhkan	Petugas pelabuhan berada di lapang untuk mengontrol saat proses pembelian bahan baku
	6. Pengetahuan petugas terkait pelayanan yang diberikan	Petugas mengetahui prosedur pelayanan dalam penyewaan tempat pemasaran (bagi yang menyewa)
<b>3. Jaminan</b>	7. Kelancaran proses pengiriman dan distribusi	Pihak pelabuhan menyediakan fasilitas/jasa, seperti transportasi hasil olahan
	8. Kepastian biaya pelayanan	Biaya pelayanan yang jelas dan konsisten mengenai penyewaan fasilitas, seperti pemasaran dan transportasi
	9. Penyedia sarana informasi pemasaran	Menyediakan informasi harga bahan baku
<b>4. Empati</b>	10. Kemudahan prosedural	Kemudahan prosedural hasil olahan di pasar pelabuhan
	11. Keramahan dan kesopanan (attitude) petugas	Attitude yang ditampilkan pegawai selama pelayanan
	12. Adanya saluran/media untuk menyampaikan keluhan pengguna	Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan (pemasaran, jasa transportasi) di pelabuhan
	13. Kemudahan pelanggan menghubungi penyedia jasa	Kemudahan menghubungi petugas saat terdapat kekurangan bahan baku
<b>5. Bukti Nyata</b>	14. Kondisi fasilitas pembelian bahan baku	Kondisi fisik tempat pembelian bahan baku
	15. Kerapihan penampilan petugas pelayanan	Kerapihan dalam penggunaan seragam petugas dan tanda pengenal
	16. Kondisi fasilitas produksi	Kondisi fasilitas untuk tempat pengolahan

(\*) dikutip dari Julia, 2015 (diolah kembali)

**Analisis Data**

**Analisis Customer Satisfaction Index (IPA) Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan**

Menurut Pohandry et al. (2013) *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna layanan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Indeks kepuasan pengguna layanan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan berikut:

1. Menghitung Weighting Factor (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan (importance score) menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan sehingga di dapatkan nilai WF 100%. Nilai Weighting Faktor diperoleh dari jumlah total nilai WFi atau Weighting Faktor per atribut.

$$WFi = \left( \frac{RSPi}{\sum RSP} \times 100\% \right)$$

Dimana : WFi : Weighting factor atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP ke-i  
 RSPi : Rata-rata skor kepentingan atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP ke-i  
 $\sum RSP$  : Total rata-rata skor kepentingan  
 i : 1,2,3, .....16 (lihat atribut pada Tabel 1)

**Menghitung Customer Satisfaction Index dengan cara:**

- a. Menghitung Weighted Score (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai kepuasan (tingkat kinerja) dengan Weighting Factors untuk masing-masing atribut.

$$WSi = RSKi \times WFi$$

Dimana : Wsi = Weighting score atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP ke-I, RSPi = Rata-rata skor kinerja atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP ke-I, WFi = Weighting factor atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP ke-I, i = 1,2,3, ..., 16 (lihat atribut pada Tabel 1)

- b. Menghitung Weighted Total (WT), yaitu menjumlahkan *Weighting Score* dari semua atribut kualitas jasa.

$$WT = \sum WS$$

Dimana : WT = Weighting Total atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP,  $\sum WS$  = Jumlah Weighting Score atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP

- c. Menghitung CSI, yaitu Weighted Total (WT) dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%.

$$CSI = \left( \frac{WT}{L} \times 100\% \right)$$

Dimana : WT= Weighting Total atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP, L = Length (skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5)

Skala maksimum yang digunakan mengacu pada Suharsaputra (2012) mengenai kriteria pengguna layanan pada dasarnya identik dengan beberapa jenis pelayanan yang memberikan kepuasan. Pada pengukuran kepuasan pengolah ikan dipergunakan kuisisioner skala Likert dengan 5 skala. Tipe pertanyaan yang diajukan kepada responden pengolah ikan yaitu mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate (lihat Tabel 1).

**Tabel 2.** Skala Kepuasan Yang Digunakan Dalam Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate.

Skor	Nilai Kepentingan	Nilai Kinerja
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak memuaskan
2	Tidak penting	Tidak memuaskan
3	Standar	Cukup memuaskan
4	Penting	Memuaskan

5	Sangat penting	Sangat memuaskan
---	----------------	------------------

Sumber : Suharsaputra, 2012

Interpretasi dari masing-masing skor adalah sebagai berikut: dinilai sangat penting jika tidak ada penyedia layanan lain bagi pengolah ikan, dinilai penting jika masih ada penyedia layanan atau pemenuh kebutuhan lain bagi pengolah ikan, dinilai cukup penting jika pelayanan yang tersedia tidak menjadi kebutuhan pokok untuk mendukung perkembangan industri pengolah ikan, dan dinilai tidak penting jika pelayanan yang tersedia tidak terpakai dan pengolah ikan lebih membutuhkan ketersediaan layanan lain dan hal tersebut dinilai tidak dibutuhkan keberadaannya. Hasil akhir analisis *Customare Satisfaction Index* (CSI) dapat diinterpretasikan yang terbagi menjadi lima kategori (Tabel 3.).

**Tabel 3.** Selang Keputusan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate.

Skor	Angka Indeks	Interpretasi
1	80 - 100 %	Sangat memuaskan
2	60 - 80 %	Memuaskan
3	40 - 60 %	Cukup memuaskan
4	20 - 40 %	Tidak memuaskan
5	0 - 20 %	Sangat tidak memuaskan

Sumber : Suharsaputra, 2012

**Importance Performance Analysis (IPA) dan Gap Analysis Faktor-Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan**

*Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Tjiptono (2011) teknik Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Ternate dalam memenuhi kepuasan pengolah ikan. Adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah:

1. Menentukan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan pihak pelabuhan. Dilakukan dengan mengisi kuesioner oleh responden yaitu pengolah ikan pada Tabel (Lampiran 1).
2. Mengisi sumbu X (mendatar) pada diagram kartesius dengan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja dan sumbu Y (tegak) diisi dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, setiap faktor akan mempengaruhi kepuasan pengolah ikan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X}{n}; \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y}{n}$$

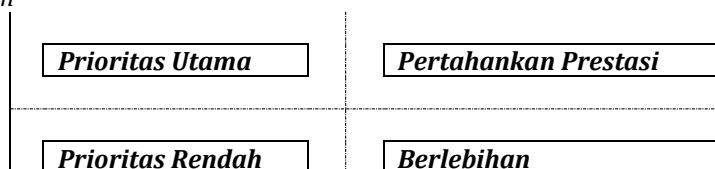
Dimana : X = Nilai rata-rata skor kinerja pelayanan, Y = Nilai rata-rata skor kinerja kepentingan pelayanan  
 n = ak batas dua garis berpotongan tegak lurus pada (X, Y) dengan rumus sebagai berikut :

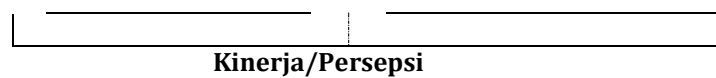
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{n}; \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{n}$$

Dimana :  $\bar{X}$  = Nilai rata-rata skor kinerja,  $\bar{Y}$  = Nilai rata-rata skor kepentingan, X = Rata-rata dari rata-rata skor kinerja, Y = Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan, n = Banyak atribut yang mempengaruhi kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP (n = 16)

4. Membuat diagram Cartesius, dengan menempatkan nilai rata-rata atribut sebagai garis tengah pembagi pada sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan), maka dihasilkan sebuah grafik dengan empat daerah sebagai mana tercantum pada Gambar 1.

*Keinginan/Harapan*





Gambar 1. Diagram Cartesius IPA (Supranto, 2011)

Keterangan:

- a. Prioritas Utama (*High Priority*), Atribut yang terletak dalam kuadran ini merupakan atribut yang penting dan diharapkan oleh pengguna layanan, tetapi persepsi dan kinerja aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan. Pihak pengelola pelabuhan wajib mengalokasikan sumberdaya yang memadai untuk meningkatkan kinerja atribut tersebut.
- b. Pertahankan Prestasi (*Keep up with the good work*), Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang penting dan diharapkan, kinerjanya pun sudah memuaskan. Pihak pengelola pelabuhan berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- c. c Prioritas rendah (*Low Priority*) Atribut yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kinerja actual yang rendah, sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna layanan sehingga pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.
- d. Berlebihan (*Possibly Overkill*), Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan kinerjanya akan tetapi tidak terlalu penting. Pihak pengelola pelabuhan perlu mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan atribut tersebut kepada atribut lain yang mempunyai prioritas lebih tinggi dan membutuhkan peningkatan misalnya di kuadran B.

### Gap Analysis Faktor-Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan

Menurut Julia (2015) Analisis kesenjangan (*gap analysis*) memberikan informasi mengenai seberapa besar suatu atribut produk atau jasa telah memenuhi harapan pengguna layanan. Informasi ini dapat dimanfaatkan oleh pihak penyedia layanan sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kinerja atau jasanya. Dalam penelitian ini yang bertindak sebagai pengguna layanan adalah pengolah ikan dan penyedia layanan adalah pihak PPN Palabuhanratu Sukabumi. Semakin kecil gap suatu atribut maka tingkat kepuasan pengolah ikanakan semakin tinggi. Sebaliknya, jika harapan lebih besar dari nilai kerjanya maka dikatakan pengolah ikan kecewa atau tidak puas terhadap atribut tersebut. Menurut Walpole (1993) untuk membuat selang frekuensi/kelas bagi segugusan data yang besar dapat dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan banyaknya lebar kelas yang diperlukan. Dalam penelitian ini digunakan sebanyak lima (5) lebar kelas.
2. Menentukan besar wilayah (w) pada nilai kesenjangan/gap atribut kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PP dengan mengurangi kesenjangan/gap maksimal dengan kesenjangan/gap minimal.
3. Menentukan lebar kelas kesenjangan (k) dengan membagi besar wilayah (w) dengan banyaknya kelas.

$$K = \frac{w}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan : K = lebar kelas, W = besar wilayah

4. Menentukan nilai gap minimal, gap maksimal, dan lebar kelasnya.

<i>Gap minimal</i>	-2.19
<i>Gap Maksimal</i>	0.87
<i>Lebar kelas</i>	0.612

5. Membuat kriteria tingkat kepuasan sesuai lebar kelas nilai kesenjangan, sebagai berikut:

-2.19 s/d -1.58	<i>Sangat tidak puas</i>
-1.58 s/d -0.97	<i>Tidak puas</i>
-0.97 s/d -0.35	<i>Cukup puas</i>
-0.35 s/d 0.26	<i>Puas</i>
0.26 s/d 0.87	<i>Sangat puas</i>

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Jenis Usaha Penanganan dan Pengolahan Ikan

Hasil wawancara selama penelitian didapat bahwa sampai dengan tahun 2016 terdapat sedikitnya ada delapan jenis usaha Rumah Tangga Perikanan selalu mengambil bahan baku produk di PPN Ternate diantaranya usaha pembuatan ikan pindang, Ikan Asap, pendinginan dan pembekuan, kecap ikan, bakso ikan, abon ikan, dan kerupuk ikan. Pengasinan, bakso ikan, pendinginan dan pembekuan merupakan jenis usaha penanganan dan pengolahan ikan terbanyak yang dilakukan. Menurut Heruwati (2002) bahan baku dan bahan pembantu untuk pengolahan ikan harus bermutu tinggi terbentuk karena mereka mengolah tidak berorientasi pada mutu produk akhir, maka kebanyakan pengolah ikan membeli ikan dengan berbagai mutu.

### ***Ikan Pindang***

Pindang merupakan hasil olahan ikan dengan cara kombinasi perebusan (pemasakan) dan penggaraman. Produk yang dihasilkan merupakan produk awetan ikan dengan kadar garam rendah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, *pindang* memiliki pengertian "ikan yg digarami dan dibumbui kemudian diasapi atau direbus sampai kering agar dapat tahan lama". Setelah selesai pemasakan, biasanya wadah di mana ikan disusun langsung digunakan sebagai wadah penyimpanan dan pengangkutan untuk dipasarkan. Pindang memiliki penampakan, citarasa, tekstur, dan keawetan yang khas dan bervariasi sesuai dengan jenis ikan, kadar garam, dan lama perebusan. Jenis-jenis ikan yang umum diolah dengan cara pemindangan adalah ikan-ikan pelagis seperti ikan layang, selar, japu, ikan tembang, lemuru, ikan kembung, tuna, cakalang, dan tongkol.

### ***Ikan Asap***

Ikan asap adalah bahan makanan yang terbuat dari daging [ikan](#) yang diawetkan dengan menambahkan banyak [garam](#). Dengan metode pengawetan ini daging ikan yang biasanya membusuk dalam waktu singkat dapat disimpan di suhu kamar untuk jangka waktu berbulan-bulan, walaupun biasanya harus ditutup rapat. Selain itu daging ikan yang diasinkan akan bertahan lebih lama dan terhindar dari kerusakan fisik akibat serangga, ulat lalat dan beberapa jasad renik perusak lainnya.

### ***Pendinginan (segar)***

Salah satu cara penanganan ikan mati agar kesegaran tetap maksimal adalah dengan menurunkan suhu tubuh ikan (pendinginan). Semakin besar panas ikan yang di serap maka suhu ikan akan semakin rendah. Pada suhu rendah (dingin atau beku), proses-proses biokimia yang berlangsung dalam tubuh ikan yang mengarah pada kemunduran mutu ikan menjadi lebih lambat. Selain itu, pada kondisi suhu rendah pertumbuhan bakteri pembusuk dalam tubuh ikan juga dapat di perlambat. Dengan demikian, kesegaran ikan akan semakin lama dapat di pertahankan.

### ***Pembekuan***

Menurut (Murniyati,2005). Pembekuan dimaksudkan untuk mengawetkan sifat-sifat alamiah ikan. Pembekuan menggunakan suhu yang lebih rendah, yaitu jauh dibawah titik beku ikan. Tujuan pembekuan ikan adalah menerapkan metode unggul guna mempertahankan sifat-sifat mutu pada ikan dengan teknik penarikan panas secara efektif dari ikan agar suhu ikan turun sampai pada suatu tingkat suhu rendah yang stabil, dalam arti ikan itu hanya mengalami proses perubahan yang minimum selama proses pembekuan, penyimpanan beku dan distribusi, sehingga dapat dinikmati oleh konsumen akan nilai dan faktor mutunya dalam keadaan segar atau keadaan seperti yang dimiliki produk itu sebelum dibekukan.(Nuryadin,2001).

### ***Kecap Ikan***

Kecap ikan (*fish sauce*) adalah cairan yang diperoleh dari fermentasi ikan dengan garam. Kecap ikan biasanya digunakan sebagai bumbu untuk memasak, pencelupan seafood, dan makanan orang Timur, dibuat oleh nelayan sepanjang negara Asean.

Kecap ikan memiliki banyak kandungan gizi karena merupakan bahan makanan yang difermentasi. Proses fermentasi yang dialami oleh kecap ikan membuatnya memiliki kandungan nitrogen organik, amino, sodium klorida, metil keton yang tinggi, histamin serta asam amino. Beberapa kandungan gizi di dalam kecap ikan mirip seperti yang ada dalam keju, karena keduanya sama-sama produk fermentasi alami.

### ***Bakso Ikan***

Bakso ikan merupakan salah satu bentuk pengolahan yang menggunakan daging ikan sebagai bahan dasarnya dengan tambahan tepung tapioka dan bumbu dengan bentuk bulat halus dengan tekstur kompak, elastis, dan kenyal. Bakso umumnya dibuat dari daging sapi seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi selera konsumen berkembang. Bakso yang dibuat dari bahan baku ikan diantaranya bakso ikan tenggiri.

Bakso merupakan produk olahan dari daging yang cukup digemari masyarakat. Pada umumnya bakso dibuat dari daging sapi, tetapi akhir-akhir ini banyak dijumpai di pasaran bakso dibuat dari daging ikan. Jenis ikan yang sering dipergunakan untuk bahan pembuatan bakso adalah ikan tenggiri. Pada dasarnya, hampir semua jenis ikan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pembuatan bakso. Ikan hiu dan ikan pari yang berbau tidak sedap, juga dapat digunakan untuk membuat bakso, dengan cara menghilangkan bau tidak sedap melalui proses pencucian urea yang ada pada daging ikan tersebut.

Potensi pasar bakso ikan di Indonesia maupun luar negeri seperti Singapura, Hongkong, Taiwan dan Kanada cukup tinggi. Apabila kualitas bakso ikan baik, maka dapat dijadikan usaha yang cukup menjanjikan. (Singgih Wibowo, 2002). Bakso ikan yang bermutu tinggi dapat diperoleh dari penanganan bahan baku yang baik, hingga ke pemasaran.

### **Abon Ikan**

Abon ikan adalah jenis makanan awetan yang terbuat dari ikan laut yang diberi bumbu, diolah dengan cara perebusan dan penggorengan. Produk yang dihasilkan mempunyai bentuk lembut, rasa enak, bau khas, dan mempunyai dayasimpan yang relatif lama. Abon ikan merupakan jenis makanan olahan ikan yang diberi bumbu, diolah dengan cara perebusan dan penggorengan. Produk yang dihasilkan mempunyai bentuk lembut, rasa enak, bau khas, dan mempunyai daya simpan yang relatif lama. Abon ikan adalah produk olahan hasil perikanan yang dibuat dari daging ikan, melalui kombinasi dari proses penggilingan, penggorengan, pengeringan dengan cara menggoreng, serta penambahan bahan pembantu dan bahan penyedap terhadap daging ikan.

### **Kerupuk Ikan**

Kerupuk adalah makanan ringan yang dibuat dari adonan tepung tapioka dicampur bahan perasa seperti udang atau ikan. Kerupuk dibuat dengan mengukus adonan sebelum dipotong tipis-tipis, dikeringkan dibawah sinar matahari dan digoreng dengan minyak goreng yang banyak. Kerupuk bertekstur garing dan sering dijadikan pelengkap untuk berbagai makanan Indonesia seperti nasi goreng dan gado-gado. Jenis kerupuk yang paling umum dijumpai di Indonesia adalah Kerupuk udang dan kerupuk ikan. Harga kerupuk relatif murah seperti kerupuk acih anya dibuat dari adonan sagu dicampur garam, bahan pewarna makanan, dan vetsin. Kerupuk biasanya dijual di dalam kemasan yang belum digoreng. Kerupuk kulit dan Kerupuk ikan dari jenis yang sulit mengembang ketika digoreng biasanya dijual dalam bentuk sudah digoreng karena krupuk perlu digoreng sebanyak dua kali. Kerupuk perlu digoreng lebih dulu dengan minyak goreng bersuhu rendah sebelum dipindahkan ke dalam wajan berisi minyak goreng panas.

### **Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan**

Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index pengolah ikan terhadap pelayanan pelabuhan di PPN Ternate tahun 2016 (Tabel 4). Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Tabel 4, didapatkan nilai tingkat kepuasan pengolah ikan adalah 59,93 %. Nilai tersebut terdapat pada selang 41%-60% pada angka indeks kepuasan yang berarti bahwa kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan pelabuhan ini berada di kategori cukup memuaskan. *Weighting factor* tertinggi diperoleh dengan nilai 7,26% pada atribut ketersediaan jumlah bahan baku untuk produksi pengolahan, sedangkan *weighting factor* terendah diperoleh dengan nilai 4,61% pada atribut kerapihan petugas dalam menggunakan seragam dan tanda pengenal. *Weighting factor* diperoleh dari penilaian pengolah ikan terhadap layanan pelabuhan berdasarkan tingkat kepentingannya. Perolehan nilai *weighting factor* tertinggi berarti bahwa atribut tersebut dianggap paling penting oleh pengolah ikan sedangkan pada penilaian atribut terendah diartikan bahwa atribut tersebut tidak dianggap penting oleh pengolah ikan. Tingkat kepentingan tersebut sangat diperlukan untuk mengetahui harapan dan kebutuhan pengolah ikan, sehingga perbaikan pelayanan dapat lebih difokuskan pada atribut yang lebih dibutuhkan.

*Weighted score* tertinggi diperoleh dengan nilai 26,26% pada atribut kualitas bahan baku yang diharapkan oleh pengolah, sedangkan *weighted score* terendah diperoleh dengan nilai 11,42% pada atribut kemudahan menghubungi petugas saat kekurangan bahan baku. Nilai *weighted score* diperoleh dari keterkaitan antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan di PPN Ternate. Pada nilai *weighted score* tertinggi diartikan bahwa tingkat kebutuhan pengolah ikan sudah didukung atau disertai dengan kinerja pelayanan pelabuhan yang sesuai dengan kebutuhan pengolah ikan, sedangkan pada penilaian *weighted score* terendah diartikan bahwa tingkat kebutuhan dan kinerja pelabuhan terhadap atribut tersebut tidak terlalu dibutuhkan dan kinerjanya pun masih dinilai kurang memuaskan. Peningkatan kualitas pelayanan dalam perbaikan kinerja dapat dilakukan untuk meningkatkan nilai *weighted score*, sehingga dapat diperoleh tingkat kepuasan yang maksimal terhadap pengolah ikan di PPN Ternate.

**Tabel 4.** Perhitungan Customer Satisfaction Index Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan Pelabuhan di PPN Ternate Tahun 2016

No. Atribut	RSF	WF (%)	RSR	WS (%)
1	4.06	7.26	2.90	21.08
2	4.03	7.20	3.65	26.26
3	2.90	5.19	3.00	15.56
4	3.77	6.74	3.81	25.67
5	3.26	5.82	2.87	16.71
6	3.42	6.11	3.52	21.48
7	3.87	6.92	1.68	11.60
8	3.65	6.51	3.71	24.16
9	3.65	6.51	2.00	13.03
10	3.87	6.92	3.55	24.54
11	3.13	5.59	4.00	22.36
12	3.90	6.97	2.23	15.52
13	2.68	4.78	2.39	11.42
14	3.65	6.51	3.32	21.64
15	3.55	6.34	2.35	14.93
16	2.58	4.61	2.94	13.54
<b>Total</b>	<b>55.97</b>	<b>100</b>	<b>47.90</b>	
<b>Weighted Total</b>				<b>299.51</b>
<b>Satisfaction Index</b>				<b>59.90</b>

Sumber: Hasil wawancara (diolah)

Berdasarkan tingkat kepuasan pengolah ikan terhadap pelayanan PPN Ternate tahun 2016 diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 59,93%. Nilai tersebut berada di kategori cukup memuaskan pada angka indeks kepuasan (Tabel 4). Berdasarkan hasil tersebut, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengolah ikan di PPN Ternate pada masa mendatang. Hal ini dapat dilakukan dengan mengetahui tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengolah ikan, sebagaimana menurut Kirom (2012) tingkat pelayanan yang membuat pengguna layanan merasa puas adalah pelayanan yang berpihak kepada pengguna layanan. Jika pelayanan yang diberikan berpihak kepada pengguna layanan, maka pengguna layanan akan merasa bahwa kepentingannya telah diperhatikan.

#### Faktor-faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh rata-rata skor kepentingan (RSP), rata-rata skor kinerja (RSK), dan gap dari penilaian pengolah ikan terhadap pelayanan PPN Ternate dapat dilihat pada Tabel 5.

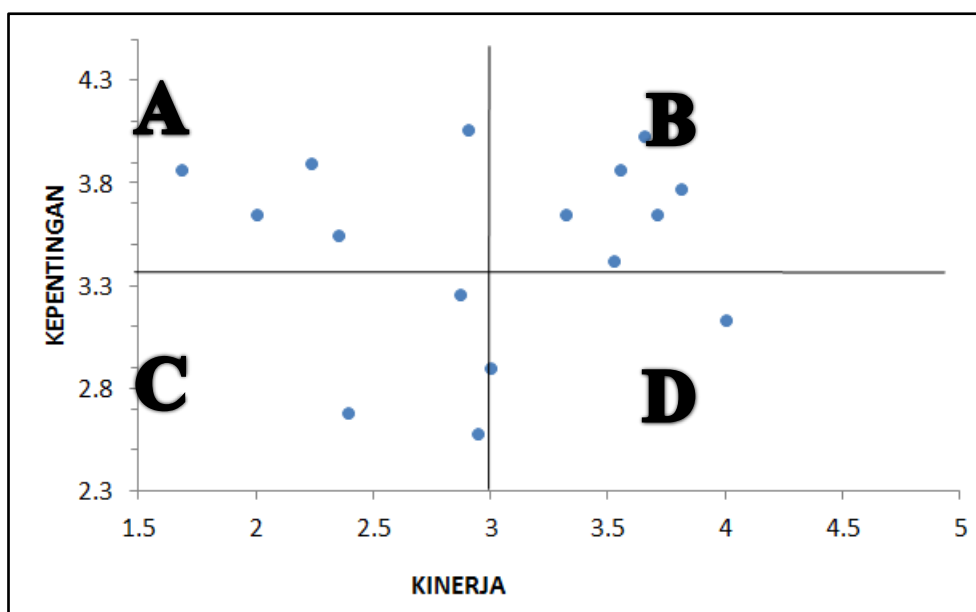
**Tabel 5.** Nilai RSK, RSP, dan Gap Dari Penilaian Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate Tahun 2016.

No.	Atribut	RSK	RSP	Gap
1	Ketersediaan jumlah bahan baku untuk produksi pengolahan	2.90	4.06	-1.16
2	Kualitas bahan baku sesuai dengan yang diharapkan pengolah	3.65	4.03	-0.39

3	Tidak membedakan status setiap pengolah	3.00	2.90	0.10
4	Kecepatan proses pembelian bahan baku	3.81	3.77	0.03
5	Petugas pelabuhan berada di lapang untuk mengontrol saat proses pembelian bahan baku	2.87	3.26	-0.39
6	Petugas mengetahui prosedur pelayanan dalam penyewaan tempat pemasaran (bagi yang menyewa)	3.52	3.42	0.10
7	Pihak pelabuhan menyediakan fasilitas/jasa, seperti transportasi hasil olahan	1.68	3.87	-2.19
8	Biaya pelayanan yang jelas dan konsisten mengenai penyewaan fasilitas, seperti pemasaran dan transportasi	3.71	3.65	0.06
9	Penyediaan informasi harga bahan baku	2.00	3.65	-1.65
10	Kemudahan prosedural pemasaran hasil olahan di pasar pelabuhan	3.55	3.87	-0.32
11	Keramahan dan kesopanan (attitude) petugas selama pelayanan	4.00	3.13	0.87
12	Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan (pemasaran, jasa transportasi) di pelabuhan	2.23	3.90	-1.68
13	Kemudahan menghubungi petugas saat kekurangan bahan baku	2.39	2.68	-0.29
14	Kondisi fisik tempat pembelian bahan baku	3.32	3.65	-0.32
15	Penyediaan fasilitas untuk tempat pengolahan	2.35	3.55	-1.19
16	Kerapihan petugas dalam menggunakan seragam dan tanda pengenal	2.94	2.58	0.35
<b>Rata-Rata</b>		47.92	56.00	

Sumber: Hasil wawancara (diolah)

Nilai rata-rata skor kepentingan (RSP) dan rata-rata skor kinerja (RSK) yang didapat diplotkan ke dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kategori/kuadran. Identifikasi mengenai aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan di PPN Ternate dapat diketahui dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berikut adalah diagram kartesius yang diperoleh dari *Importance Performance Analysis (IPA)*.



**Gambar 3.** Diagram Cartesius Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Pengolah Ikan Terhadap pelayanan PPN Ternate Tahun 2016

Identifikasi tersebut akan mengelompokkan pelayanan pelabuhan dengan tingkat kepuasan yang berbeda ke dalam empat kuadran berdasarkan keperluan/kebutuhan pengolah ikan dan

penilaian kinerjanya. Adapun prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah melakukan identifikasi keperluan pelanggan (*importance rating*) yakni aspek-aspek penting yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak (Tjiptono, 2008). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dikelompokkan pelayanan pelabuhan berdasarkan penilaian kinerja dari pengolah ikan di PPN Ternate pada tahun 2016.

### Kuadran A

Pertama, pada kuadran A (Prioritas Utama) merupakan kuadran yang paling diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna layanan, namun kinerjanya belum sesuai harapan atau belum memuaskan. Berikut ini adalah atribut yang terdapat pada kuadran A: Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* didapatkan sebaran atribut pada ke empat kuadran yang diberi label A, B, C, dan D. Setiap kuadran terbagi berdasarkan garis X dan Y yang membatasi. Garis X merupakan rata-rata skor kinerja yang dirata-ratakan dan garis Y merupakan rata-rata skor kepentingan yang dirata-ratakan. Pada kuadran A (Prioritas Utama), atribut yang terletak dalam kuadran ini merupakan atribut yang penting dan diharapkan oleh pengguna layanan, tetapi persepsi dan kinerja aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan. Pihak pengelola pelabuhan wajib mengalokasikan sumberdaya yang memadai untuk meningkatkan kinerja atribut tersebut. Atribut yang terletak pada kuadran ini juga merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Berikut ini adalah atribut yang termasuk pada kuadran A:

**Tabel 6.** Atribut Pada Kuadran A Mengenai Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate Tahun 2016

No	Atribut
1	Ketersediaan jumlah bahan baku untuk produksi pengolahan
7	Penyediaan fasilitas/jasa, seperti transportasi hasil olahan
9	Penyediaan informasi harga bahan baku
12	Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan (pemasaran, jasa transportasi) di pelabuhan
15	Penyediaan fasilitas untuk tempat pengolahan

Atribut pertama pada kuadran A yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah ketersediaan bahan baku masih belum optimal atau memuaskan karena kurangnya pasokan ikan pada saat musim paceklik ikan. Pihak pelabuhan seharusnya memfasilitasi pengolah ikan di PPN Ternate dalam ketersediaan bahan baku agar proses produksi tetap berjalan di setiap musim karena menurut Nurjanah et al. (2011) diacu dalam (Lubis, 2012) persyaratan utama dalam proses pengolahan ikan adalah jaminan kontinuitas bahan baku untuk efisiensi operasinya. Untuk memenuhi kebutuhan ikan di PPN Ternate, pihak pelabuhan mendatangkan ikan dari daerah lain melalui jalur laut dari daerah Halmahera Selatan, Kepulauan Sula, Obi, dll (PPN Ternate, 2014). Namun, permasalahan mengenai kurangnya ketersediaan jumlah bahan baku masih dialami oleh pengolahan Ikan Asap saat musim paceklik, karena bahan baku dalam pengolahan Ikan Asap biasanya dilakukan dalam jumlah banyak sedangkan kurangnya ketersediaan ikan dan tingginya harga ikan basah membuat kegiatan pengasinan terhenti.

Kesulitan bahan baku dialami pula oleh pengolah abon ikan pindang dan kebutuhan ekspor di PPN Ternate saat musim paceklik. Produksi pengolahan abon ikan produks ekspor saat musim paceklik ikan mengalami penurunan produksi. Penurunan produksi tersebut terjadi karena tingginya harga ikan yang tersedia di cold storage, sehingga pengolah ikan mengurangi jumlah produksi. Tingginya harga ikan disebabkan kurangnya ketersediaan ikan, sehingga membuat pihak pelabuhan memasok ikan dari pelabuhan lain.

Atribut kedua pada kuadran A yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah penyediaan fasilitas/jasa dari pihak pelabuhan, seperti transportasi hasil olahan. Pihak pengolah menilai perlunya ketersediaan penyewaan alat transportasi khususnya bagi pengolah pendinginan ikan karena belum tersedianya penyediaan transportasi untuk distribusi hasil. Untuk mendistribusikan hasil produksinya, para pengolah biasanya menyewa alat transportasi seperti mobil angkot untuk mengangkut pindang dan truk untuk mengangkut ikan.

Atribut ketiga pada kuadran A yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah penyediaan informasi harga bahan baku yang dinilai masih kurang

memuaskan. Informasi harga ikan pada saat musim paceklik jarang tersedia berbeda dengan pada saat musim ikan, sedangkan pengolah ikan membutuhkan informasi harga ikan untuk menyesuaikan dengan permodalan produksi usahanya.

Atribut keempat pada kuadran A yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan (pemasaran, jasa transportasi) di pelabuhan dinilai masih belum memuaskan oleh pengolah ikan di PPN Ternate. Prosedur yang dianggap sulit oleh pengolah ikan di PPN Ternate dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada pihak pelabuhan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006) diacu dalam (Julia 2015) beberapa prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah kesederhanaan dalam prosedur, sedangkan pengolah ikan di PPN Ternate merasa kesulitan untuk mengikuti prosedur tersebut.

Atribut kelima pada kuadran A yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah penyediaan fasilitas untuk tempat pengolahan dianggap penting oleh pengolah karena beberapa pengolah ikan masih menyewa tempat.

### **Kuadran B**

Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi), atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang penting dan diharapkan, kinerjanya pun sudah memuaskan. Pihak pengelola pelabuhan berkewajiban memastikan bahwa kinerja dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Berikut ini adalah atribut yang terdapat pada kuadran B:

**Tabel 7.** Atribut Pada Kuadran B Mengenai Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate Tahun 2016

<i>No</i>	<i>Atribut</i>
2	Kualitas bahan baku sesuai dengan yang diharapkan pengolah
4	Kecepatan proses pembelian bahan baku
8	Biaya pelayanan yang jelas dan konsisten mengenai penyewaan fasilitas, seperti pemasaran dan transportasi
10	Kemudahan prosedural pemasaran hasil olahan di pasar pelabuhan
14	Kondisi fisik tempat pembelian bahan baku

Atribut pertama pada kuadran B yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah kesesuaian kualitas bahan baku yang diharapkan oleh pengolah ikan dianggap sudah memuaskan. Menurut Heruwati (2002) ciri khas yang menonjol dari pengolahan tradisional adalah jenis dan mutu bahan baku serta bahan pembantu yang bervariasi. Mutu bahan baku yang dibutuhkan oleh pengolah ikan pindang, Ikan Asap, dan bakso ikan memiliki klasifikasi yang berbeda.

Atribut kedua pada kuadran B yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah kecepatan proses pembelian bahan baku untuk pengolah ikan pindang dan Ikan Asap dianggap cukup cepat karena jarak tempat pemindangan dengan dermaga dan cold storage cukup dekat, selain itu adanya gerobak yang disewakan oleh jasa angkut membuat lebih mudah dan mempercepat proses pengangkutan.

Atribut ketiga pada kuadran B yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah biaya pelayanan yang jelas dan konsisten mengenai penyewaan fasilitas, seperti pemasaran dan transportasi. Atribut tersebut dinilai sudah cukup memuaskan karena harga penyewaan lapak pemasaran (pasar pelabuhan) dianggap terjangkau oleh penyewa lapak dan sebagian penyewa lapak adalah pengolah ikan yang bertindak sekaligus sebagai penjual.

Atribut keempat pada kuadran B yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah kemudahan prosedural pemasaran hasil olahan di pasar pelabuhan cukup mudah baik untuk penyewaan di pasar ikan dan pasar umum PPN Ternate. Menurut Ratminto dan Winarsih (2006) diacu dalam Julia (2015) bahwa kondisi di lapangan harus sesuai dengan prinsip yang disebutkan yaitu prosedur/tata cara pelayanan yang ditetapkan dapat mudah dipahami bagi pengguna jasa. Pelayanan tersebut disampaikan kepada pengolah ikan dengan menginformasikan alur dan prosedur dalam bentuk persyaratan yang harus dipenuhi. Pada

penyewaan lapak pasar ikan PPN Ternate, penjual hanya perlu memberikan fotocopy KTP untuk membuat kartu tanda kepemilikan lapak.

Atribut kelima pada kuadran B yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah kondisi fisik tempat pembelian bahan baku yang dianggap sudah baik karena kondisi dermaga, Tempat Pendaratan Ikan (TPI), dan *cold storage* dinilai cukup layak oleh pengolah ikan. Meski begitu, pengolah ikan mengharapkan selalu adanya perawatan dari waktu ke waktu serta perbaikan terhadap fasilitas lain yang mulai rusak.

### Kuadran C

Pada kuadran C (Prioritas Rendah), atribut yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kinerja yang rendah, sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna layanan sehingga pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut. Berikut ini adalah atribut yang terdapat pada kuadran C:

**Tabel 8.** Atribut Pada Kuadran C Mengenai Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate Tahun 2016

No	Atribut
5	Petugas pelabuhan berada di lapang untuk mengontrol saat proses pembelian bahan baku
3	Kemudahan menghubungi petugas saat kekurangan bahan baku
16	Kerapihan petugas dalam menggunakan seragam dan tanda pengenal

Atribut pertama pada kuadran C yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah keberadaan petugas pelabuhan untuk mengontrol proses pembelian bahan baku dianggap tidak terlalu penting oleh pengolah karena mereka cukup langsung membeli ikan dari nelayan dan *cold storage*. Pada penanganan ikan untuk ekspor, petugas pelabuhan selalu dibutuhkan untuk mengontrol agar terhindar dari prose yang menyebabkan penurunan mutu ikan.

Atribut kedua pada kuadran C yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah kemudahan menghubungi petugas saat kekurangan bahan baku merupakan suatu pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting karena kekurangan bahan baku hanya terjadi pada saat musim paceklik ikan saja. Selain itu pihak pelabuhan sudah memfasilitasi dengan penyediaan *cold storage*.

Atribut ketiga pada kuadran C yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah kerapihan petugas dalam menggunakan seragam dan tanda pengenal merupakan hal yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengolah ikan. Meskipun begitu, pihak pelabuhan selalu berpenampilan rapi dan sesuai SOP setiap harinya pada saat di lapang maupun di kantor UPT PPN Ternate.

### Kuadran D

Pada kuadran D (Berlebihan), atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan kinerjanya akan tetapi tidak terlalu penting. Pihak pengelola pelabuhan perlu mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan atribut tersebut kepada atribut lain yang mempunyai prioritas lebih tinggi dan membutuhkan peningkatan. Atribut yang terdapat pada kuadran D disajikan pada Tabel 9:

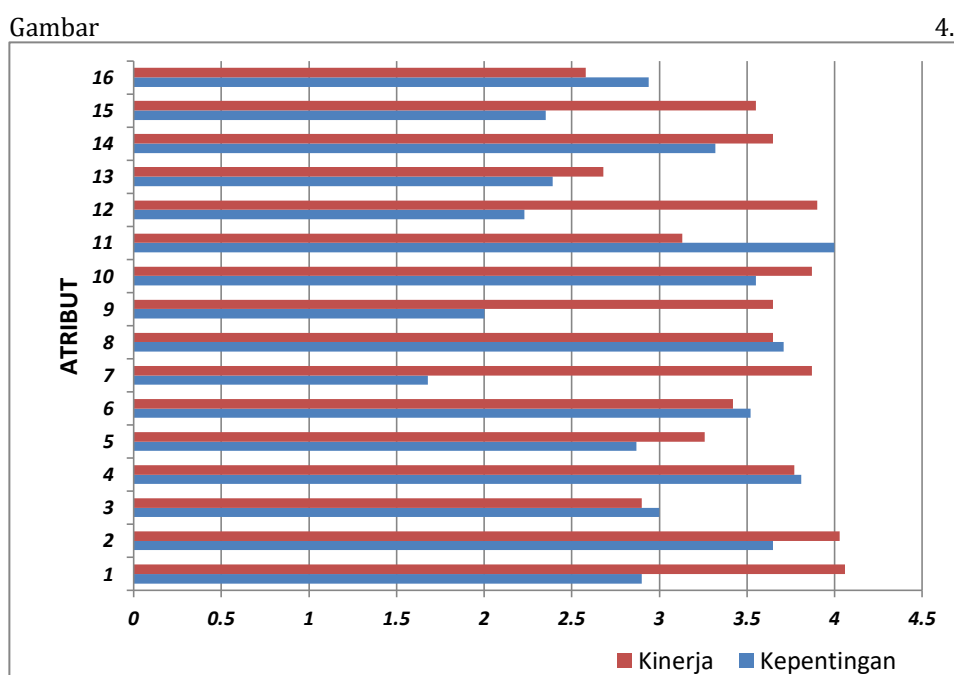
**Tabel 9.** Atribut Pada Kuadran D Mengenai Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate Tahun 2016

No	Atribut
3	Tidak membedakan status setiap pengolah
6	Petugas mengetahui prosedur pelayanan dalam penyewaan tempat pemasaran (bagi yang menyewa)
11	Keramahan dan kesopanan (attitude) petugas selama pelayanan

Atribut pertama pada kuadran D yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah tidak membedakan status setiap pengolah yang dinilai cukup adil oleh pihak pengolah ikan. Hal ini dikarenakan pelayanan pelabuhan diperuntukan untuk seluruh pengguna layanan dengan perlakuan yang sama.

Atribut kedua pada kuadran D yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah petugas mengetahui prosedur pelayanan dalam penyewaan tempat pemasaran (bagi yang menyewa) dinilai cukup memuaskan karena petugas pada masing-masing divisi mengetahui prosedur yang baik mengenai tugasnya. Atribut ketiga pada kuadran D yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja atau pelayanan jasa adalah keramahan dan kesopanan (*attitude*) petugas selama pelayanan dinilai sangat ramah oleh pengolah ikan setempat.

Untuk mempertajam analisis mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengolah ikan mengenai kinerja pelayanan pelabuhan terhadap pengolah ikan di PPN Ternate, dapat dilakukan dengan mengukur nilai kesenjangan. Kesenjangan masing-masing atribut dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Grafik Tingkat Kesenjangan Pelayanan PPN Ternate Terhadap Pengolah Ikan Tahun 2016

Berdasarkan nilai kesenjangan tingkat kepuasan pengolah ikan di PPN Ternate dibagi menjadi 5 skala yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Semakin besar nilai kesenjangan maka tingkat kepuasan pengguna layanan akan semakin tinggi dan sebaliknya jika semakin kecil nilai kesenjangan maka tingkat kepuasan akan semakin rendah atau masih belum sesuai harapan pengolah ikan. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan masing-masing atribut berdasarkan nilai kesenjangan, dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Kriteria Tingkat Kepuasan Pengolah Ikan Terhadap Pelayanan PPN Ternate Berdasarkan Nilai Kesenjangan Tahun 2016

Nilai Gap (Kesenjangan)	Tingkat Kepuasan	Atribut
-2,19 s/d -1,58	Sangat Tidak Puas	1) Ketersediaan jumlah bahan baku untuk produksi pengolahan 7) Pihak pelabuhan menyediakan fasilitas/jasa, seperti transportasi hasil olahan 9) Penyediaan informasi harga bahan baku 12) Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan

		keluhan pengguna layanan (pemasaran, jasa transportasi) di pelabuhan
-1,58 s/d (-0,97	Tidak Puas	15) Penyediaan fasilitas untuk tempat pengolahan
-0,97 s/d -0,35	Cukup Puas	2) Kualitas bahan baku sesuai dengan yang diharapkan pengolah 5) Petugas pelabuhan berada di lapang untuk mengontrol saat proses pembelian bahan baku
-0,35 - s/d 0,26	Puas	3) Tidak membedakan status setiap pengolah 4) Kecepatan proses pembelian bahan baku 6) Petugas mengetahui prosedur pelayanan dalam penyewaan tempat pemasaran (bagi yang menyewa) 8) Biaya pelayanan yang jelas dan konsisten mengenai penyewaan fasilitas, seperti pemasaran dan transportasi 10) Kemudahan prosedural pemasaran hasil olahan di pasar pelabuhan 13) Kemudahan menghubungi petugas saat kekurangan bahan baku 14) Kondisi fisik tempat pembelian bahan baku
0,26 s/d 0,87	Sangat Puas	11) Keramahan dan kesopanan (attitude) petugas selama pelayanan 16) Kerapihan petugas dalam menggunakan seragam dan tanda pengenal

Nilai kesenjangan memberikan informasi mengenai seberapa besar suatu atribut telah memenuhi harapan pengguna, sehingga hasil analisis dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja agar lebih efektif. Semakin besar gap suatu atribut maka tingkat kepuasan pengguna layanan akan semakin tinggi sedangkan jika semakin kecil gap suatu atribut berarti tingkat kepuasan pengguna layanan semakin rendah. Berdasarkan grafik gap di atas dapat diketahui bahwa tingginya tingkat kepentingan dibanding tingkat kinerja menunjukkan bahwa harapan pengolah ikan yang tinggi belum terpenuhi dengan kinerja yang ada di pelabuhan, sedangkan tingginya tingkat kinerja dibanding tingkat kepentingannya berarti bahwa harapan pengolah ikan di PPN Ternate telah terpenuhi dan merasa puas dengan kinerja pelabuhan. Pada Tabel 6, hasil analisis kesenjangan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan dengan yang diharapkan pengolah ikan.

Variabel yang mempunyai gap terbesar berada pada atribut keramahan dan kesopanan (attitude) petugas selama pelayanan dengan nilai 0,87 dan gap terkecilnya adalah -2,19 pada atribut penyediaan fasilitas/jasa, seperti jasa transportasi hasil olahan diartikan bahwa semakin besar selisih/skor kesenjangan maka atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki karena produk atau jasa belum mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

#### IV. PENUTUP

Hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pengolah ikan (CSI) terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPN Ternate terhadap Pengolah ikan dikategorikan "Cukup Memuaskan" dengan perolehan CSI sebesar 59,93 %.
2. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengolah ikan yang perlu mendapatkan perbaikan pelayanan karena kinerjanya belum dinilai memuaskan oleh pengolah ikan di PPN Ternate adalah ketersediaan jumlah bahan baku untuk produksi pengolahan ikan, ketersediaan fasilitas/jasa, seperti penyewaan alat transportasi untuk pendistribusian hasil olahan bagi pengolah ikan pindang, ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan (pemasaran, jasa transportasi) di pelabuhan.
3. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan yang kinerjanya sudah memuaskan dan perlu dipertahankan adalah kualitas bahan baku sesuai dengan harapan pengolah, kecepatan proses pembelian bahan baku, biaya pelayanan yang jelas dan konsisten mengenai penyewaan fasilitas,

seperti tempat pemasaran, kemudahan prosedural pemasaran hasil olahan di pasar pelabuhan, dan kondisi fisik tempat pembelian bahan baku.

Saran yang dapat penulis, maka saran yang dapat diberikan dan diharapkan bermanfaat bagi pihak pemberi layanan adalah pihak PPN Ternate diharapkan dapat memenuhi kebutuhan bahan baku pengolahan ikan di saat musim paceklik ikan, penyediaan sarana transportasi untuk pengangkutan bahan baku dan hasil pengolahan ikan di PPN Ternate serta penyediaan sarana untuk penerimaan keluhan pengguna layanan di PPN.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawyah R, 2007. Pengolahan dan Pengawetan Ikan. Bumi Aksara. Jakarta.
- Angipora, M.P. 2002. Dasar-Dasar Pemasaran. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- [BPS Kota Ternate] Badan Pusat Statistik Kota Ternate. 2015. Ternate dalam Angka Tahun 2014. Kota Ternate (ID): BPS Kota Ternate.
- Heruwati ES.2002. Pengolahan Ikan Secara Tradisional: Prospek dan Peluang Pengembangan. Jurnal Litbang Pertanian. 21(3): 92-99.
- Irawan, H. 2007. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Julia V. 2015. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta[skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor. Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran (Terjemahan). PT. INDEKS Kelompok Media, Jakarta.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan). PT. Indeks, Jakarta.
- Lubis E. 2012. Pelabuhan Perikanan. Bogor (ID): IPB-Press.
- Pohandri A, Sidarto, dan Winami. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality. Jurnal Rekavasi. 1(1): 21-29. 2338-7750.
- Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP.PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singgih Wibowo. 2002. Membuat 50 Jenis Bakso Sehat & Enak. Penebar Swadaya. Jakarta
- Suharsaputra U. 2012. Metode Penelitian. Bandung (ID): PT Refika Aditama
- Sumarwan, U. 2004. Perilaku Konsumen. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supranto J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Tjiptono F. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta (ID): Andi.
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Wiadnya, D.G.R., 2011. Kawasan Konservasi Perairan dan Pengelolaan Perikanan Tangkap di Indonesia. Buku 3: Rencana Program dan Kegiatan Pembelajaran Semester (RPKPS). Malang, Conservation International (CI) & Universitas Brawijaya, 36pp
- Nasional Indonesia (SNI) No. 01-3818-1995. Produk Berbentuk Bulatan & Halus. Jakarta
- Winarno, F.G. 1997. Cita Rasa Pada Suatu Makanan Kimia Pangan dan Gizi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.