



Tersedia online di: <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/JP>
e-mail: jurnalpari@gmail.com

JURNAL PARI

Volume 11 Nomor 2 Desember 2026

p-ISSN: 2502-0730

e-ISSN : 2549-0133



ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN PANTAI PASONGSONGAN DI SUMENEP

Arif Rahman Halim^{1,3*}, Syukron Maulidharta^{2,3}, Kamaruddin Hidayat^{2,3}, Yus Isnainita Wahyu⁴, Lego Suhono⁴, Bambang Suprakto⁴

¹ Universitas Dr. Soetomo

² Universitas Trunojoyo Madura

³ Pelabuhan Perikanan Pantai Pasongsongan, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur

⁴ Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo

ABSTRAK

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari sutau pihak kepada pihak lainnya. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan dapat dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Pasongsongan, variable apa saja yang sudah dapat memenuhi harapan masyarakat dan yang perlu dilakukan peningkatan, serta untuk mengetahui pengaruh jenis layanan yang diberikan terhadap penilaian kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2024 di UPT. PPP Pasongsongan di Kabupaten Sumenep menggunakan teknik survey. Populasi dalam penelitian ini adalah 750 orang dengan sampel 254 orang. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan PPP Pasongsongan adalah sangat baik dengan nilai 91,12. Nilai tertinggi diperoleh dari unsur perilaku petugas dalam pelayanan dan nilai terendah yaitu kualitas sarana dan prasarana. Mayoritas responden berasal dari jasa sewa fasilitas pelabuhan sejumlah 141 orang, rekomendasi BBM subsidi 63 orang, dan perizinan kapal perikanan 50 orang. Hasil survey responden dari pelayanan rekomendasi BBM subsidi menyumbangkan nilai tertinggi yaitu 94,77, sedangkan perizinan kapal perikanan adalah 91,9 dan pelayanan sewa fasilitas Pelabuhan 89,21.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat; Pelabuhan Perikanan; Pelayanan; Survey

ABSTRACT

Service is the activity of providing services from one party to another party. The success of service delivery is determined by the level of satisfaction of service recipients. Satisfaction can be assessed from the Community Satisfaction Index (IKM). The aim of this research is to determine the community satisfaction index value for Pasongsongan Coastal Fishing Port (PPP) services, what variables have been able to meet community expectations and which need to be improved, as well as to determine the influence of the type of service provided on community satisfaction assessments. This research was carried out in May-July 2024 at UPT. Pasongsongan PPP in Sumenep Regency uses survey techniques. The population in this study was 750 people with a sample of 254 people. Based on the research results, the overall value of SMEs for Pasongsongan PPP services is very good with a score of 91.12. The highest value is obtained from the officer's behavioral elements in service and the lowest value is the quality of facilities and infrastructure. The majority of respondents came from port facility rental services, 141 people, 63 people recommended subsidized fuel, and 50 people from fishing vessel permits. Respondent survey results from subsidized fuel recommendation services contributed the highest score, namely 94.77, while fishing vessel licensing was 91.9 and port facility rental services 89.21.

Keywords: Public Satisfaction; Fishing Ports; Services; Surveys

Korespondensi penulis:

Jl. Semolowaru No. 84, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60118

email: arif_rahmanhalim@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Menurut Peraturan MENPANRB Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 dalam *Road Map Reformasi Birokrasi 2020 – 2024* bahwa sasaran reformasi birokrasi salah satunya adalah pelayanan publik yang prima berdasarkan hasil penilaian indeks pelayanan publik yang dicapai melalui penguatan pelayanan publik yang responsif dan berdaya saing.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005). Kasmir (2005), pelayanan dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan ataupun secara tidak langsung. Walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu (Sinambela, 2006). Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kepuasan pelanggan menurut pendapat Hadi (2020) merupakan suatu perasaan bahwa kinerja layanan yang dirasakan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan tersebut diukur berdasarkan nilai dari harapan pelanggan ketika menerima layanan tersebut. Sedangkan, menurut Amanfi (2012) kepuasan pelanggan mengukur seberapa baik produk maupun layanan organisasi. Pengukuran tersebut dapat meliputi bagaimana organisasi memberikan layanan, perilaku staff, sarana dan prasarana, tahapan layanan maupun hal lain yang terkait. Menurut Pasolong (2010), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indone-

sia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan. Pelayanan publik selalu diidentikkan dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang ekspresif serta belum mencerminkan jiwa pelayanan yang baik (Irawan, 2017). Berdasarkan permasalahan di atas, sangat penting dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat di salah satu penyedia layanan pemerintah yaitu UPT. Pelabuhan Perikanan Pantai Pasongsongan di Sumenep. Lebih lanjut penelitian ini untuk mengetahui variabel apa saja yang sudah dapat memenuhi harapan masyarakat dan yang perlu dilakukan peningkatan, serta untuk mengetahui pengaruh jenis layanan yang diberikan terhadap penilaian kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2024 di UPT. Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Pasongsongan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuisisioner. Responden dipilih secara acak sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan PPP. Pasongsongan. Teknik pelaksanaan survey dilakukan dengan wawancara tatap muka, pengisian kuesioner mandiri baik surat maupun elektronik (internet). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan PPP Pasongsongan, baik pelayanan penyewa fasilitas, perizinan buku kapal, maupun rekomendasi BBM subsidi untuk nelayan dengan estimasi 750 orang. Sesuai dengan tabel sample dari *Krejcie dan Morgan*, sampel dalam penelitian ini adalah 254 orang responden yang melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Lalu dari 3 jenis pelayanan tersebut akan dikomparasi hasil IKMnya untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggambarkan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di PPP. Pasongsongan. Pengukuran tersebut dilakukan dengan berpedoman kepada Peraturan MENPANRB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat. Survei dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Tabel penilaian survey kepuasan masyarakat sesuai dengan e-Sukma pemprov Jatim yaitu:

Tabel 1. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat.

No	Unsur	Indikator	Bobot
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	Sangat sesuai	4
		Sesuai	3
		Kurang sesuai	2
		Tidak sesuai	1
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Sangat mudah	4
		Mudah	3
		Kurang mudah	2
		Tidak mudah	1
3	Kecepatan waktu pelayanan	Sangat cepat	4
		Cepat	3
		Kurang cepat	2
		Tidak cepat	1
4	Kewajaran biaya / tarif pelayanan	Gratis	4
		Murah	3
		Cukup mahal	2
		Sangat mahal	1
5	Kesesuaian produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Sangat sesuai	4
		Sesuai	3
		Kurang sesuai	2
		Tidak sesuai	1
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	Sangat kompeten	4
		Kompeten	3
		Kurang kompeten	2
		Tidak kompeten	1
7.	Perilaku petugas dalam pelayanan	Sangat sopan dan ramah	4
		Sopan dan ramah	3
		Kurang sopan dan ramah	2
		Tidak sopan dan ramah	1
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Dikelola dengan baik	4
		Berfungsi kurang maksimal	3
		Ada tetapi tidak berfungsi	2
		Tidak ada	1
9.	Kualitas sarana dan prasarana	Sangat baik	4
		Baik	3
		Cukup	2
		Buruk	1

Sumber: Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai sesuai tabel bobot di atas. Cara penghitungan bobot hingga menjadi nilai IKM adalah sebagai berikut:

- Nilai/Unsur = Jumlah bobot nilai per unsur dari seluruh responden

- Nilai Rata-rata (NRR)/Unsur = $\frac{\text{Nilai/Unsur}}{\text{Total responden}}$

- NRR Tertimbang/Unsur = $\frac{\text{NRR/Unsur}}{\text{Bobot NRR Tertimbang}}$

- Bobot Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$

- IKM = Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian

IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus Nilai IKM (sebelum konversi) x 25.

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja Unit Pelayanan Publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Mutu Pelayanan

No.	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu	Predikat
1	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
2	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
4	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survey yang dilakukan kepada 254 orang responden mengenai kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Pasongsongan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat PPP. Pasongsongan

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	926	924	934	956	926	932	971	958	878
NRR/Unsur	3,65	3,64	3,68	3,76	3,65	3,71	3,82	3,77	3,46
NRR/Unsur x 25	91,14	90,94	91,9	94,09	91,14	92,81	95,57	94,29	86,42
NRR Tertimbang / Unsur	0,4	0,4	0,4	0,41	0,4	0,41	0,42	0,41	0,38
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,64								
Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25	91,12								

Berdasarkan data Tabel 3 di atas, nilai IKM yang diperoleh adalah 9,12 dengan predikat kinerja “Sangat Baik”. Nilai tertinggi diperoleh dari Unsur 7 (U7) yaitu perilaku petugas dalam pelayanan, sedangkan nilai terendah dari Unsur 9 (U9) yaitu kualitas sarana dan prasarana. Analisis hasil survey sesuai dengan masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan

Unsur 1 tentang kesesuaian persyaratan mendapatkan nilai rata-rata (NRR) unsur 3,65 dan $NRR \times 25$ adalah unsur 91,14 dengan predikat sangat baik. Hal ini karena persyaratan untuk pelayanan sudah diatur dalam peraturan resmi dan disosialisasikan secara berkala kepada masyarakat baik tatap muka maupun media informasi berupa leaflet, pamphlet, dan media sosial sehingga pada umumnya Masyarakat sudah mengetahui secara pasti kelengkapan persyaratan sebelum pengajuan permohonan pelayanan. Menurut Damayanti et al. (2019), persyaratan pelayanan yang tidak berbelit-belit memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Hasil survey yang diperoleh dari unsur prosedur pelayanan adalah 90,94 dengan persepsi Masyarakat

bahwa prosedur yang tersedia sangat mudah untuk diakses. Hal ini diduga disebabkan oleh pendeknya alur tahapan proses pelayanan di PPP. Pasongsongan. Prosedur pelayanan yang mudah, meningkatkan animo Masyarakat dalam menggunakan layanan di suatu instansi. Menurut Damayanti et al. (2019), tahapan alur pelayanan yang mudah untuk didapatkan membuat masyarakat mudah mengerti tahapan alur dari pelayanan yang diminta.

3. Kecepatan waktu pelayanan

Unsur ini memperoleh nilai rata-rata (NRR) unsur 91,93 dengan persepsi Masyarakat bahwa pelayanan di PPP. Pasongsongan sangat cepat. Hal ini disebabkan karena dalam setiap jenis pelayanan diberi batas waktu pelayanan maksimal. Sehingga petugas pelayanan memiliki target tersendiri dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Akbar & Risky (2020), dengan lambatnya proses pelayanan akan menyebabkan pasien tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan.

4. Kewajaran biaya/ tarif pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan PPP Pasongsongan mendapatkan nilai 94,09 dengan persepsi bahwa tarif pelayanan sangat murah / gratis. Tarif yang berlaku

sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2019 tentang tarif BLUD Dinas Kelautan dan Perikanan. Hal ini sesuai dengan penelitian Zulfadli et al. (2019), dengan memberikan biaya/tarif pada sebagian besar pelayanan dengan gratis maka memperoleh nilai rata-rata unsur tertinggi.

5. Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan

Pada Unsur ke 5 yaitu kesesuaian produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai 91,14 dengan persepsi bahwa antara produk dan hasil pelayanan sangat sesuai. Hal ini karena sudah ada pembeda yang jelas antara masing-masing pelayanan sehingga sesuai dengan produk yang ditawarkan.

6. Kemampuan petugas dalam pelayanan

Hasil survey pada unsur kemampuan petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai 92,81 dengan indikator penilaian sangat kompeten. Hal ini karena petugas dalam pelayanan selalu difasilitasi untuk mengikuti pelatihan dan koordinasi dengan *stakeholder* terkait untuk meningkatkan kompetensi. Menurut Dyastuti (2018), pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Wisastra & Sagala (2016), bahwa pelatihan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi karyawan. Yulianty et al. (2021) menambahkan, pelatihan dapat membantu para karyawan dalam mengembangkan berbagai keterampilan tertentu yang memungkinkan untuk berhasil pada pekerjaannya saat ini dan di masa mendatang. Sedangkan menurut Putri & Irawanto (2013), variabel pelatihan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah tujuan pelatihan, peserta pelatihan, instruktur pelatihan, materi pelatihan, dan metode pelatihan.

Selain itu, kompetensi petugas juga diduga disebabkan karena petugas tidak bergantian sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat dan tidak berubah. Hal tersebut sesuai dengan Jayanti & Dewi (2021), hubungan masa kerja berbanding lurus dan sangat kuat dengan kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa masa kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun pada posisi tertentu memang *rolling* jabatan menjadi penting untuk peningkatan potensi kerja karyawan. *Rolling* jabatan berpengaruh terhadap variabel Prestasi Kerja (Mahardika et al., 2021).

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Unsur ini mendapatkan nilai 95,57 dan merupakan unsur tertinggi dalam survey yang dilakukan. Persepsi yang muncul di Masyarakat tentang perilaku petugas pelayanan PPP. Pasongsongan adalah sangat sopan dan ramah. Menurut Akbar & Risky (2020), jika pegawai ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

8. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Penanganan pengaduan berupa lisan maupun tertulis menjadi hal terpenting bagi PPP. Pasongsongan. Hal ini dibuktikan dengan seringnya mengadakan forum konsultasi publik (FKP) antara instansi dengan stakeholder dan juga pengguna jasa layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Forum Konsultasi Publik merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik untuk membahas antara lain: rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Peraturan MENPANRB Republik Indonesia Nomor 25 (2017). Tujuan dan manfaat FKP adalah sebagai sarana sosialisasi, fungsi pemantauan dan evaluasi kebijakan, dan juga memberi kesempatan kepada masyarakat dalam memberikan usulan, masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan terkait dengan pelayanan yang diterima.

9. Kualitas sarana dan prasarana

Unsur kualitas sarana dan prasarana di PPP. Pasongsongan merupakan unsur dengan nilai terendah yaitu 86,42 dengan predikat baik. Hal tersebut diduga disebabkan oleh beberapa fasilitas sarana dan prasarana instansi yang sudah mengalami kerusakan baik rusak ringan maupun rusak parah sehingga perlu perbaikan. Menurut Cahyaningsih & Rudianto (2021), nilai IKM sarana dan prasarana yang kurang baik karena masyarakat membutuhkan peningkatan sarana prasarana baik berupa inovasi berbasis IT.

Dari total 254 responden, jika di-breakdown sesuai jenis pelayanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Pantai Pasongsongan, maka diperoleh data responden meliputi pelayanan rekomendasi BBM

subsidi untuk nelayan 63 orang, perizinan kapal 50 orang, dan pelayanan sewa fasilitas Pelabuhan 141 orang. Data nilai IKM yang diperoleh dari masing-masing pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai IKM dari Masing-Masing Pelayanan

UNSUR	REKOM BBM (63)		PERIZINAN (50)		SEWA (141)	
	NRR/Unsur	(x25)	NRR/Unsur	(x25)	NRR/Unsur	(x25)
U1	3.81	95.25	3.64	91.00	3.57	89.25
U2	3.78	94.50	3.66	91.50	3.57	89.25
U3	3.79	94.75	3.78	94.50	3.59	89.75
U4	3.87	96.75	3.86	96.50	3.68	92.00
U5	3.84	96.00	3.64	91.00	3.56	89.00
U6	3.83	95.75	3.80	95.00	3.63	90.75
U7	3.87	96.75	3.96	99.00	3.75	93.75
U8	3.92	98.00	3.76	94.00	3.71	92.75
U9	3.75	93.75	3.32	83.00	3.38	84.50
NRR IKM Tertimbang	3.791	94.77	3.68	91.9	3.57	89.21

Responden dari jasa rekomendasi BBM subsidi untuk nelayan menyumbangkan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang tertinggi yaitu 94,77, bahkan lebih tinggi dari nilai IKM keseluruhan yaitu 91,12. Unsur dengan nilai tertinggi adalah U8 yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 98, sedangkan nilai unsur terendah adalah U9 yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 93,75. Hal ini diduga disebabkan oleh pada unsur penanganan pengaduan, respon petugas sangat cepat dalam menangani keluhan pengguna jasa pelayanan serta kemudahan proses komunikasi dengan petugas dengan melalui *handphone*. Sedangkan pada unsur sarana dan prasarana, diduga disebabkan oleh persyaratan pelayanan yang menggunakan *soft copy* tidak melayani atau menyediakan scanner di tempat pelayanan.

Hasil survey IKM pada responden perizinan kapal memperoleh nilai tertinggi kedua dengan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang 91,9. Unsur dengan nilai tertinggi adalah U7 yaitu perilaku petugas pelayanan yang sopan dan ramah dengan nilai 99. Nilai nyaris sempurna ini didapatkan dengan menerapkan prinsip pelayanan prima kepada pelanggan. Menurut Badan Kepegawaian Negara (2022), perilaku pelayanan prima yaitu memahami dan memenuhi kebutuhan Masyarakat, ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan, serta melakukan perbaikan tiada henti. Sedangkan nilai unsur terendah adalah U9 yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 83. Hal ini diduga karena dalam alur pelayanan buku kapal harus melibatkan antar Lembaga seperti Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), syahbandar, dan juga penyuluh perikanan yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten. Ketiga instansi ini berada di temat yang berbeda dengan PPP. Pasongsongan

sehingga dianggap sarana dan prasarana kurang memadai.

Nilai survey pada responden pengguna sewa PPP. Pasongsongan memperoleh nilai terendah yaitu 89,21. Unsur dengan nilai tertinggi adalah U7 yaitu perilaku petugas pelayanan yang sopan dan ramah, sedangkan yang terendah adalah U9 yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 84.5. Hal ini disebabkan karena beberapa fasilitas yang disewakan mengalami berbagai kerusakan baik ringan maupun sedang. Selain itu, pengguna sewa cenderung menuntut fasilitas yang lebih baik karena mereka telah membayar uang sewa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Pasongsongan adalah sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh dari unsur perilaku petugas dalam pelayanan dan nilai terendah yaitu kualitas sarana dan prasarana. Mayoritas responden berasal dari jasa sewa fasilitas Pelabuhan. Responden dari pelayanan rekomendasi BBM subsidi untuk nelayan menyumbangkan nilai tertinggi. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai referensi untuk melakukan penelitian kembali tentang pengaruh latar belakang responden (umur, pendidikan, dan jenis kelamin) terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Pasongsongan.

Saran

Perlu adanya perbaikan beberapa fasilitas sarana dan prasarana instansi yang sudah mengalami kerusakan baik rusak ringan maupun rusak parah sehingga kepuasan masyarakat meningkat terutama untuk poin Kualitas Sarana dan Prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Risky, S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.36566/mjph/vol3.iss1/119>
- Amanfi, J. (2012). *Service Quality and Customer Satisfaction in Public Sector Organizations/ : A Case Study of The Commission on Human Rights and Administrative Justice*.
- Badan Kepegawaian Negara. (2022). Buku Saku Panduan Perilaku Core Values. In *Badan Kepegawaian Negara* (p. 14).
- Cahyaningsih, E., & Rudianto, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian. *Civil Service Journal*, 15(1), 13–24. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/297>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Dyastuti, I. A. (2018). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. In *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Hadi, N. U. (2020). Customer Satisfaction of Public Service in Central Bureau Statistics. *3rd Asia Pacific International Conference of Management and Business Science (AICMBS 2019)*, 135(Aicmbs 2019), 205–208. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200410.031>
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, B. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 79–92. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i2.809>
- Jayanti, K. N., & Dewi, K. T. S. (2021). Dampak Masa Kerja, Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JEMBA/ : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi*, 1(2), 75–84. <https://doi.org/10.52300/jemba.v1i2.2986>
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. (n.d.). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- Mahardika, S. A., Basalamah, M. R., & Khalikussabir, K. (2021). Pengaruh Mutasi Kerja, Promosi Jabatan dan Rolling Jabatan Terhadap Prestasi Kerja Personel Kepolisian (Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang). *Jurnal Riset Manajemen*, 1–19. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/14175%0Ahttp://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/download/14175/10820>
- Paraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021. (n.d.). *Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peranturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2019. (n.d.). *Tarif Badan Layanan Umum Daerah Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur*.
- Peraturan MENPANRB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. (n.d.). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan MENPANRB Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017. (n.d.). *Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

- Peraturan MENPANRB Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020. (n.d.). *Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*.
- Putri, L. P., & Irawanto, D. W. (2013). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2(2), 1–11. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1296>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.
- Wisastra, P. I. Y., & Sagala, E. J. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan PT. Len Industri (Persero) Bandung. *Matrik/ : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(2), 98. <https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2016.v10.i02.p01>
- Yulianty, P. D., Qodriah, S. L., Kurniawan, P., & Indriyanti, H. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Elfaatih Global Indonesia. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 2(2), 51–61. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v2i2.402>
- Zulfadli, M. A., Basman, B., & Wahyuddin, M. (2019). Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 15(2), 228–239. <https://doi.org/10.24042/tps.v15i2.5108>