

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan perikanan sebagai instansi publik yang mempunyai tujuan untuk memberikan sebuah pelayanan yang baik terhadap masyarakat nelayan untuk memenuhi sebuah kepentingan di pelabuhan khususnya di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dufa-dufa Kota Ternate. Nelayan adalah salah satu elemen yang memiliki peran dalam menggerakkan kegiatan perikanan dan juga menyediakan fasilitas untuk aktifitas pendaratan maupun pengolahan perindustriaan hasil tangkapan tetapi juga harus memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna pelabuhan khususnya Nelayan sebagai pengguna fasilitas yang sesuai dengan fungsinya (Nurhayati et al, 2016). Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) merupakan fasilitas publik yang peruntukannya khusus untuk kegiatan perikanan yang pengelolaan administrasinya dibawah kewenangan Pemerintah Provinsi Maluku Utara.

PPI Dufa-Dufa yang dikelola oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Maluku Utara menjadi salah satu sentra aktifitas nelayan di Kota Ternate. Tingkat pelayanan kepada kebutuhan dan aktifitas nelayan di PPI Dufa-Dufa merupakan hal penting yang harus dikaji untuk pengembangan fasilitas dan tingkat pelayanan yang lebih berkualitas di PPI tersebut. Salah satu indikasi yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas pelayanan sebuah produk baik barang atau pun jasa yaitu kepuasan pelanggan (Mas'ud, 2009)

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan dasar penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien, akan tetapi pada suatu kenyataan kepuasan konsumen sering diabaikan dan sering kurang diperhatikan secara baik oleh suatu individu atau organisasi (Hadiyanti 2010).

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dufa-Dufa adalah salah satu pangkalan ikan yang berada di Kota Ternate, yang memiliki luas lahan 1,5 hektar dan terletak di pesisir pantai (DKP Ternate 2013). Disekitar PPI Dufa-Dufa dapat dilihat aktifitas masyarakat yang melakukan proses perdagangan ikan dan kegiatan-kegiatan nelayan yang melakukan pemuatan dan pembokaran ikan di pangkalan pendaratan ikan.

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dufa-Dufa adalah tempat kegiatan tambat labuh perahu/kapal perikanan guna mendaratkan hasil tangkapan, atau melakukan persiapan untuk melaut kembali. Selain itu, PPI merupakan salah satu prasarana ekonomi yang dibangun dengan maksud menunjukkan tercapainya pembangunan perikanan sebagai fungsi pelayanan umum maka diperlukan sarana dan prasarana yang baik untuk memperlancar kegiatan masyarakat perikanan yang melakukan pembongkaran di PPI.

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Dufa-Dufa di bangun pada tahun 2003. Pengelolaan fungsi dan peran PPI Dufa-Dufa sebagai pengelolaan perikanan belum berjalan dengan baik. Ada beberapa yang belum terkelola dengan baik dan mengalami kerusakan, sehingga berpengaruh pada kinerja pelayanan di PPI tersebut. Dalam pengelolaan pelayanan pelabuhan perikanan hal yang perlu dievaluasi adalah sejauh mana kinerja pelabuhan perikanan apakah sudah berjalan dengan baik dan bagaimana kondisi kerjanya serta perlu evaluasi fasilitas dari pelabuhan itu sendiri (Hamdan Nasir 2012)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi tantangan dalam upaya pengolahan perikanan. Keberhasilan pengolahan pelabuhan tergantung pada keberhasilan dalam hal memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna. Kualitas pelayanan tersebut tentu berhubungan langsung dengan kinerja pelabuhan dalam menunjukkan peranan dan fungsinya sebagai pusat aktivitas perikanan dengan memberikan kepuasan bagi pengguna Pangkalan pendaratan ikan PPI Dufa-Dufa. Dengan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kenyamanan dalam memanfaatkan kondisi fasilitas pelabuhan

Nurhayatin *et al*, (2016) mengatakan bahwa, masyarakat nelayan sebagai pengguna fasilitas pelabuhan sangat menginginkan pelayanan yang optimal, sehingga setiap pelabuhan perikanan seharusnya dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat nelayan secara tepat, cepat, dan efisien, akan tetapi penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat nelayan terhadap pelayanan di PPI Dufa-Dufa Kota Ternate, belum pernah dilakukan sehingga perlu dilakukan

penelitian terkait dengan kepuasan masyarakat nelayan terhadap pelayanan PPI Dufa-Dufa,

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan di PPI Dufa-dufa?
2. Apa saja yang perlu ditingkatkan pada pelayanan masyarakat Nelayan di PPI Dufa-dufa ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan fasilitas yang ada di PPI Dufa-Dufa.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat nelayan terhadap pelayanan di PPI Dufa-Dufa.
3. Mengetahui tingkat harapan masyarakat nelayan terhadap pelayanan yang diterima di PPI Dufa-Dufa.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengelola PPI Dufa-Dufa mengenai tingkat kepuasan masyarakat nelayan terhadap pelayanan yang diberikan,