TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) CILACAP

SKRIPSI

OLEH:

AKMAL WAHYUDI
1622080626

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PENANGKAPAN IKAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PANGKEP
2020

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA (PPS) CILACAP

SKRIPSI

OLEH:

AKMAL WAHYUDI
1622080626

Skripsi ini Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan Studi Pada Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi, M.P.	**Ir. Syamsul Hadi M.Si**
NIP. 19710605 199703 2 001	NIP. 19620319.198903.1.001

Mengetahui

Direktur	Ketua Jurusan
Dr. Ir. Darmawan, M.P	**Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si**
NIP. 196702021998031002	NIP. 197905072005011001

Tanggal Lulus : 15 September 2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap

Nama : Akmal Wahyudi

Nim : 1622080626

Jurusan : Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui,

Tim Penguji

1. Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi, M.P (.....)
2. Ir. Syamsul Hadi M.Si (.....)
3. Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si (.....)
4. Ir.Widodo Basuki,M.Si. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi., M.P
NIP. 19710605.199703.2.001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dalam daftar pustaka.

Pangkep 2020

Yang menyatakan,

Akmal Wahyudi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, tahun akademik 2020. Berikut penulisan tugas akhir bisa berjalan dengan lancar tanpa ada halangan suatu apapun. Dengan bantuannya, tugas akhir ini bisa selesai tepat pada waktunya. Sholawat salam kami kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan terbaik bagi umatnya sehingga bisa meniru kegigihan dan kesungguhan beliau dalam berjuang.

Pada kesempatan ini, tak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Darmawan, M.P selaku Direktur Politeknik Pertanian Negeri Pangkep.
2. Kedua Orang Tua Bapak Idris dan Ibu Muriani yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya baik secara moril ataupun material kepada anak-anaknya, sehingga anak-anaknya bisa mengenyam pendidikan yang terbaik.
3. Bapak Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si selaku Ketua Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan
4. Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi., MP, selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan di Politeknik Pertanian Negeri Pangkep
5. Sitti Muslimah Bachrum, S.Pi., MP, selaku dosen pembimbing pertama dan bapak Ir. Syamsul Hadi M.Si dosen pembimbing kedua

yang telah membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tuga akhir ini.

6. Dosen, Pegawai, dan PLP Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan secara khusus serta Politeknik Pertanian Negeri Pangkep umumnya.
7. Imas Masriah, S. Pi selaku Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksankan Penelitian di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.
8. Bapak Ari Rahman ,S.St.Pi selaku pembimbing lapangan yang telah membimbing penulis selama di lokasi PKPM.
9. Kepada sahabat-sahabat yang terus memberikan dukungannya dalam segala hal yang sifatnya membangun.
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Penangkapan Ikan khususnya Prodi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan serta rekan se-almamater yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan tugas akhir ini. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak terutama bagi penulis dan mendapat berkah dari Allah SWT, Amin.

Pangkep, 14 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL.....i

HALAMAN PENGESAHAN.....ii

HALAMAN PERSETUJUAN.....iii

PERNYATAAN.....iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR TABEL.....ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN.....xi

ABSTRAK.....xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....1

1.2. Rumusan Masalah.....2

1.3. Tujuan Penelitian 3

1.3 Manfaat Penelitian 3

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelabuhan Perikanan.....4

2.2 Fungsi Pelabuhan.....5

2.3 Fasilitas Pelabuhan Perikanan 7

2.4 Klasifikasi Pelabuhan 9

2.5 Kesyabandaran Perikanan.....11

2.6 Dokumen Kapal 14

2.7 Pelayanan Publik 16

2.8 Standar Pelayanan Publik 16

2.9 Konsep Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar 17

BAB III. METODOLOGI

3.1 Waktu dan Tempat 19
3.2 Metode Penelitian 19
3.3 Teknik Pengambilan Sampel 19
3.4 Metode Analisis Data 20

BAB IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Perikanan Samudra Cilacap 21
4.2 Letak Geografis PPS Cilacap 22
4.3 Visi Misi PPS Cilacap 24
4.4 Stuktur Organisasi PPS Cilacap 25
4.5 Fasilitas PPS Cilacap 27

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) 30
5.2 Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Kapal Perikanan di PPS Cilacap 33
5.3 Jumlah Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Tahun 2019 di PPS Cilacap 37
5.4 Faktor penghambat pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap 40

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 43
6.2 Saran 43

DAFTAR PUSTAKA 44

LAMPIRAN 46

DAFTAR TABEL

Hal.

Tabel 4.1 Fasilitas Pokok Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap 27

Tabel 4.2 Fasilitas Fungsional Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.....28

Tabel 4.3 Fasilitas Penunjang Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.....29

Tabel 5.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbiatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di PPS Cilacap 31

DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 4.1 Tampak Depan Kantor Administrasi PPS Cilacap.....21
Gambar 4.2 Layout Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.....23
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap....25
Gambar 5.2 Grafik Jumlah Pengurusan SPB PPS Cilacap Tahun 2019.....39

DAFTAR LAMPIRAN

Hal.

Lampiran 1 Kegiatan Pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) 47
Lampiran 2 Dokumen persyaratan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) *Online* 49
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Penelitian 61

ABSTRAK

Akmal Wahyudi, 1622080626. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap. Dibimbing oleh Sitti Muslimah Bachrum dan Syamsul Hadi

Pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) terdiri atas beberapa tahap yang melibatkan Nahkoda/Pemohon SPB dan juga para petugas pelayanan dengan waktu yang bervariasi setiap tahapnya..Tugas akhir ini bertujuan untuk menganailisi tingkat kepuasan pelanggan pada penerbitan SPB di Pelabuhan Samudera Cilacap.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari - Maret 2020 di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap. Metode pengumpulan data yaitu metode deskriptif (kuantitatif/kualitatif) dengan pengambilan data meliputi data primer dan sekunder. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan Metode service performance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengamatan pelaksanaan standar pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap (PPSC), sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di PPS Cilacap yang dijadikan acuan dasar dan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada Kantor Kesyahbandaran PPS Cilacap, yaitu jaringan internet yang belum memadai yang selalu gangguan apabila sedang melakukan proses pembuatan surat persetujuan berlayar berbasis online, pengurus/pemilik kapal masih sering terjadi kelalaian dalam pengecekan kelengkapan dokumen, pengurus kapal perikanan tidak memiliki legalitas formal atau badan hukum. Akibatnya Penerbitan SPB menjadi lama sehingga kapal yang ingin melakukan penangkapan ikan dilaut akan tertunda.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelabuhan Perikanan, PPS Cilacap, SPB

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki lautan yang sangat luas, meliputi kurang lebih dua per tiga dari luas wilayah Negara. Lautan Indonesia yang terletak di daerah khatulistiwa, beriklim tropis ternyata membawa konsekuensi kaya akan jenis-jenis maupun potensi sumber daya perikanan . Untuk ikan saja diperkirakan ada 6000 jenis dimana 3000 jenis diantaranya telah diidentifikasikan (Tuwo,2008)

Pelabuhan perikanan memiliki fungsi utama antara lain sebagai tempat bertambat labuhnya kapal perikanan, kegiatan pendaratan hasil tangkapan dan kegiatan pemuatan bahan kebutuhan melaut. Fungsi pelabuhan perikanan akan terlaksana dengan baik apabila dilengkapi dengan fasilitas pokok, yaitu dermaga. (Ekarianti,. 2009)

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan di pelabuhan perikanan seperti yang tertulis dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. : 32/PERMEN-KP/2014 adalah pelayanan penerbitan SPB yang harus dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku di lingkungan KKP RI (Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia, 2014).

Dalam proses penerbitannya, pelayanan penerbitan SPB terdiri atas beberapa tahap yang melibatkan Nahkoda sebagai pemohon penerbitan SPB dan juga para petugas pelayanan dengan waktu yang bervariasi setiap tahapnya. Oleh karena itu, SOP perlu dilaksanakan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan SPB dan mengoptimalkan waktu pelayanan serta menetapkan secara pasti tanggung jawab masing-masing petugas pelayanan.

Menurut Fatimah (2015), tujuan SOP dibuat pada dasarnya untuk memberikan panduan atau pedoman agar suatu kegiatan dapat terkontrol, diantaranya yaitu memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap unit kerja dan menghindari kesalahan-kesalahan selama pelayanan.

Menurut UU Nomor 17 tahun 2008, SPB diterbitkan dengan tujuan sebagai kontrol pemerintah untuk menjamin keselamatan operasional kapal perikanan sebagai wujud dari pelaksanaan tugas Syahbandar dalam rangka melaksanakan fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran termasuk pengawasan dan penegakan hukum di bidang angkutan perairan, kepelabuhanan dan perlindungan lingkungan maritim dipelabuhan (DPR RI, 2008).

SPB sebagai salah satu dokumen yang wajib dimiliki kapal perikanan yang akan berlayar menjadi salah satu kegiatan pelayanan wajib dilaksanakan di PPS Cilacap. Pelayanan SPB di PPS Cilacap telah disertai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus maka untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP pada pelayanan penerbitan SPB perlu dilakukan analisa lebih dalam

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap.
2. Apa faktor penghambat pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap.
3. Berapa nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) di PPS Cilacap?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap.
2. Mengetahui faktor penghambat pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap.
3. Untuk menghitung nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB) di PPS Cilacap.

1.4 Manfaat Penelitian

1 Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, informasi dan evaluasi dalam menetapkan kebijaksanaan yang berkaitan dengan masalah perikanan khususnya penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

2 Bagi pihak lain, hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi dan bahan perbandingan lain di bidang perikanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan perikanan merupakan prasarana yang mendukung peningkatan pendapatan nelayan juga sekaligus mendorong investasi di bidang perikanan. Selanjutnya dapat ditarik kesimpulan bahwa pelabuhan perikanan merupakan pusat pengembangan ekonomi perikanan ditinjau dari aspek produksi, pengolahan dan pemasaran, baik berskala lokal, nasional, maupun internasional. (Direktorat Jenderal Perikanan, 1994).

Pelabuhan perikanan berperan sebagai pusat ekonomi perikanan yang harus dikelola, diorganisir, dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Hal itu karena banyak aktivitas perikanan tangkap yang dilakukan di pelabuhan perikanan mulai dari proses produksi perikanan sampai dengan pendistribusian hasil tangkapan. (Lubis, 2012)

Sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan nomor 53 tahun 2002, yang mendefinisikan Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/ atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (Departemen Perhubungan, 2002)

Pelabuhan perikanan sangat penting perannya terhadap perikanan laut, karena pelabuhan perikanan merupakan center perekonomian mulai saat ikan

didaratkan pasca penangkapan dari fishing ground-nya sampai awal ikan dipasarkan di pelabuhan perikanan. Meningkatnya produksi hasil tangkapan antara lain karena masih besarnya potensi sumberdaya ikan yang ada di laut, semakin meningkatnya kebiasaan penduduk untuk makan ikan; semakin berkembangnya industri perikanan dan juga karena semakin meningkatnya pendapatan penduduk per kapita. Hal-hal tersebut di atas merupakan faktorfaktor yang memicu meningkatnya usaha pemanfaatan sumberdaya ikan di laut sehingga berpeluang untuk meningkatkan produksi hasil tangkapan yang didaratkan. Peningkatan produksi hasil tangkapan tersebut perlu kiranya diimbangi dengan pembangunan ataupun pengembangan pelabuhan perikanannya yang menjadi pusat pendaratan dan pemasaran hasil tangkapan ikan. (Lubis 2005)

2.2 Fungsi Pelabuhan perikanan

Fungsi pelabuhan perikanan adalah sebagai berikut Pelabuhan perikanan mempunyai fungsi yang bersifat umum (*General Function).* Fungsi umum merupakan fungsi yang terdapat pula pada pelabuhan lain (pelabuhan umum atau pelabuhan niaga). Yang dimaksud fungsi kusus adalah fungsi yang berkaitan dengan masalah perikanan yang memerlukan pelayanan khusus pula yang belum terlayani oeh adanya berbagai fasilitas fungsi umum Direktorat Jenderal Perikanan (1995),

Fungsi pelabuhan perikanan adalah sebagai berikut (DPR RI, 1985):

a) Pusat pengembangan masyarakat nelayan yaitu Sebagai sentra kegiatan masyarakat nelayan, pelabuhan perikanan diarahkan dapat mengkomodir kegiatan nelayan baik nelayan berdomisili maupun nelayan pendatang.

b) Tempat berlabuh kapal perikanan yaitu Pelabuhan perikanan yang dibangun sebagai tempat berlabuh *(landing)* dan tambat/merapat *(mouring)* kapal-kapal perikanan, berlabuh/merapatnya kapal perikanan tersebut dapat melakukan berbagai kegiatan misalnya untuk mendaratkan ikan *(unloading)*, memuat perbekalan *(loading)*, istirahat *(berthing)*, parbaikan apung *(floating repair)* dan naik dock *(docking)*. Sehingga sarana dan fasilitas pokok pelabuhan perikanan seperti dermaga bongkar, dermaga muat dan *dock/spilway* menjadi kebutuhan utama untuk mendukung aktivitas berlabuhnya kapal perikanan tersebut.

c) Tempat pendaratan ikan hasil tangkapan yaitu Sebagai tempat pendaratan ikan hasil tangkap (*unloading activities)* pelabuhan perikanan selain memiliki fasilitas dermaga bongkar dan lantai dermaga *(apron)* yang baik dan bersih didukung pula oleh sarana/fasilitas sanitasi dan wadah pengikat ikan.

d) Tempat memperlancar kegiatan kapal perikanan yaitu Pelabuhan perikanan dipersiapkan untuk mengakomodir kegiatan kapal perikanan, baik kapal perikanan tradisional maupun kapal motor besar untuk kepentingan pengurusan administrasi persiapan ke laut dan bongkar ikan, pemasaran/pelelangan dan pengolahan ikan hasil tangkap.

e) Pusat penanganan dan pengolahan mutu hasil perikanan yaitu Prinsip penaganan dan pengolahan produk hasil perikanan adalah bersih, cepat dan dingin *(clean, quick and cold)*. Untuk memenuhi prinsip tersebut

setiap pelabuhan perikanan harus memiliki fasilitas-fasilitas seperti fasilitas penyimpanan *(cold storage)* dan sarana/fasilitas sanitasi dan *hygien*, yang berada di di kawasan industri dan lingkungan kerja pelabuhan perikanan.

f) Pusat pemasaran dan distribusi ikan hasil tangkapan yaitu Dalam menjalankan fungsi, pangkalan pendaratan ikan dilengkapi dengan tempat pelelangan ikan (TPI), pasar ikan (*Fish Market)* untuk menampung dan mendistribusikan hasil penangkapan baik yang dibawa melalui laut maupun jalan darat.

2.3 Fasilitas Pelabuhan Perikanan

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.8/MEN/2012 (Kementerian Kelautan Perikanan RI, 2012) pasal 4 tentang Pelabuhan Perikanan menyebutkan bahwa fasilitas pelabuhan perikanan meliputi Fasilitas Pokok, Fasilitas Fungsional, Fasilitas Penunjang.

1) Fasilitas pokok sekurang-kurangnya meliputi :
   a. Penahan gelombang (*breakwater)*, turap (*revetment*)dan *groin*
   b. Dermaga
   c. *Jetty*
   d. Kolam pelabuhan
   e. Alur pelayaran
   f. Jalan komplek dan *drainase*
   g. Lahan

2) Fasilitas fungsional sekurang-kurangnya meliputi :
   a. Tempat Pemasaran Ikan (TPI)

b. Navigasi pelayaran dan komunikasi seperti telepon, internet, radio komunikasi, rambu-rambu, lampu suar, dan menara pengawas
c. Air bersih, instalasi Bahan Bakar Minyak (BBM), es, dan instalasi listrik
d. Tempat pemeliharaan kapal dan alat penangkapan ikan seperti *dock/slipway*, bengkel dan tempat perbaikan jaring
e. Tempat penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti *transit sheed* dan laboratorium pembinaan mutu
f. Perkantoran seperti kantor administrasi pelabuhan, pos pelayanan terpadu, dan perbankan
g. Transportasi seperti alat-alat angkut ikan
h. Kebersihan dan pengolahan limbah seperti Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), Tempat Pembuangan Sementara (TPS)
i. Pengamanan kawasan seperti pagar kawasan

3) Fasilitas penunjang sekurang-kurangnya meliputi :
   a. Balai pertemuan nelayan
   b. Mess operator
   c. Wisma nelayan
4) Fasilitas sosial dan umum seperti tempat beribadah dan Mandi Cuci Kakus (MCK)
   a. Pertokoan
   b. Pos jaga

2.4 Klasifikasi Pelabuhan

Pelabuhan Perikanan, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006 (Kementerian Kelautan Perikanan RI, 2006), diklasifikasikan menjadi:

2.4.1 Pelabuhan Perikanan Tipe A (Pelabuhan Perikanan Samudera)

Pelabuhan Perikanan tipe ini adalah Pelabuhan Perikanan yang diperuntukkan terutama bagi kapal-kapal perikanan yang beroperasi di perairan samudera yang mempunyai perlengkapan untuk menangani *(handling)* dan mengolah sumber daya ikan sesuai dengan kapasitasnya. Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS), memiliki beberapa kriteria:

1. Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di laut teritorial, Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia dan laut lepas
2. Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 60 GT
3. Panjang darmaga sekurang-kurangnya 300 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m
4. Mampu menampung sekurang-kurangnya 100 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 6.000 GT kapal perikanan sekaligus
5. Ikan yang didaratkan sebagian untuk tujuan ekspor
6. Terdapat industri perikanan

2.4.2 Pelabuhan Perikanan tipe B (Pelabuhan Perikanan Nusantara)

Pelabuhan perikanan tipe ini adalah pelabuhan perikanan yang diperuntukkan terutama bagi kapal-kapal perikanan yang beroperasi di

perairan nusantara. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) memiliki beberapa kriteria :

1. Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di laut teritorial dan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia.
2. Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 30 GT.
3. Panjang dermaga sekurang-kurangnya 150 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m.
4. mampu menampung sekurang-kurangnya 75 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 2.250 GT kapal perikanan sekaligus.
5. Terdapat industri penangkapan.

2.4.3 Pelabuhan Perikanan Tipe C (Pelabuhan Perikanan Pantai)

Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP), dengan kriteria:

1. Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan pedalaman, perairan kepulauan dan laut territorial.
2. Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 10 GT.
3. Panjang dermaga sekurang-kurangnya 100 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya 2 m.
4. Mampu menampung sekurang-kurangnya 30 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 300 GT kapal perikanan sekaligus.

2.4.4 Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) dimaksudkan sebagai prasarana pendaratan ikan yang dapat menangani produksi ikan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI), dengan kriteria:

1. Melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan pedalaman dan perairan kepulauan.
2. Memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 3 GT Panjang dermaga sekurang-kurang 50 m, dengan kedalaman kolam minus 2 m.
3. Mampu menampung sekurang-kurangnya 20 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 60 GT kapal perikanan sekaligus.

2.5 Kesyahbandaran Perikanan

Kesyahbandaran di pelabuhan perikanan adalah pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan di pelabuhan perikanan untuk menjamin keamanan dan keselamatan operasional kapal perikanan (KKP RI, 2012).

Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, syahbandar di pelabuhan perikanan adalah pejabat pemerintah yang ditempatkan secara khusus di pelabuhan perikanan untuk pengurusan administratif dan menjalankan fungsi menjaga keselamatan pelayaran. (DPR RI, 2008).

Menurut Undang-Undang No. 45 Tahun 2009 tentang perubahan atas UU No. 31 Tahun 2004 tentang Perikanan, tugas dan wewenang syahbandar yaitu: (DPR RI, 2009).

a. Mengatur kedatangan kapal perikanan;

b. Memeriksa ulang kelengkapan dokumen kapal perikanan;

c. Menerbitkan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan;

d. Mengatur keberangkatan kapal perikanan;

e. Menerbitkan Surat Tanda Bukti Keberangkatan Kapal Perikanan;

f. Menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar;

g. Memeriksa teknis dan nautis kapal perikanan dan memeriksa alat penangkapan ikan, dan alat bantu penangkapan ikan;

h. Memeriksa dan mengesahkan perjanjian kerja laut;

i. Memeriksa *log book* penangkapan ikan;

j. Mengatur olah gerak dan lalu lintas kapal perikanan di pelabuhan perikanan;

k. Mengawasi pemanduan;

l. Mengawasi pengisian bahan bakar;

m. Mengawasi kegiatan pembangunan fasilitas pelabuhan perikanan;

n. Melaksanakan bantuan pencarian dan penyelamatan;

o. Memimpin penanggulangan pencemaran dan pemadaman kebakaran dipelabuhan perikanan;

p. Mengawasi pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim;

q. Memeriksa pemenuhan persyaratan pengawakan kapal perikanan; dan

r. Memeriksa sertifikat ikan hasil tangkapan.

Syahbandar perikanan berkewajiban memeriksa dokumen kapal sebagaimana yang tercantum pada ayat (1) dilakukan untuk melihat kelengkapan dan keabsahan dokumen kapal, dokumen yang dimaksud seperti berikut ini:

a. SIPI atau SIKPI;

b. Surat penugasan pemantau kapal penangkap ikan dan kapal pengangkut ikan untuk kapal yang diwajibkan menerima pemantau kapal penangkap ikan dan kapal pengangkut ikan;
c. *Log Book* penangkapan ikan bagi yang akan melakukan bongkar;
d. Surat Laik Operasi dari pelabuhan asal;
e. surat ukur dan/atau surat tanda kebangsaan kapal;
f. sertifikat kelaikan pengawakan nakhoda dan anak buah kapal (ABK);
g. sertifikat Kesempurnaan (*Sea Worthiness*) bagi kapal pengangkut ikan;
h. buku kesehatan;
i. SPB dari pelabuhan asal;
j. buku pelaut (*seamen book*) atau paspor untuk nakhoda dan ABK berkewarganegaraan asing;
k. Izin mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA) untuk kapal yang mempekerjakan tenaga kerja asing;
l. perjanjian kerja laut atau daftar nakhoda dan ABK;
m. kemudahan khusus keimigrasian (DAHSUSKIM) untuk kapal yang mempekerjakan tenaga kerja asing; dan
n. sertifikat radio kapal.

Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal dan Log Book merupakan salah satu tugas dan wewenang Syahbandar di pelabuhan perikanan. Surat tersebut berguna menjamin keselamatan dan keamanan seluruh kegiatan pelayaran di pelabuhan perikanan. Berguna juga untuk mengatasi faktor kecelakaan di laut dan mencari langkah-langkah untuk mengurangi atau mengeliminasinya terjadinya kecelakaan di laut.

Sebagaimana tercantum dalam pasal 219 ayat (1) Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran (DPR RI, 2008)

3.6 Dokumen kapal

Menurut Fajar (2018), Dokumen Kapal Untuk Kapal Perikanan, yaitu sebagai berikut:

a). Jenis Usaha Perikanan Tangkap dengan kegiatan :

(1) Penangkap Ikan

(2) Penangkapan dan pengangkutan Ikan dalam satuan

(3) Armada penangkap Ikan

(4) Pengangkutan ikan

b) Jenis Perijinan Usaha perikanan Tangkap meliputi :

(1) Surat Ijin Usaha perikanan (SIUP)

(2) Surat Ijin Penangkap Ikan (SIPI)

(3) Surat Ijin Kapal Penangkap ikan (SIKPI)

c) Kewenangan Penerbitan Perijinan meliputi :

1. Bupati / Walikota menerbitkan SIUP bagi Kapal perikanan 5 GT s/d 10 GT.
2. Gubernur menerbitkan SIUP bagi kapal perikanan 10 GT s/d 30 GT.
3. Menteri memberikan kewenangan kepada Dirjen untuk menerbitkan SIUP, SIPI / SIKPI bagi kapal perikanan berukuran diatas 30 GT dn kapal penangkap ikan berukuran diatas 100 GT hanya diperbolehkan menangkap ikan didaerah ZEE Indonesia kecuali yang telah mendapat ijin di daerah kepulauan.

2.6.1 Dokumen perijinan perikanan yang harus berada diatas kapal penangka ikan dan atau kapal pengangkut ikan pada saat beroperasi :

1) SIPI asli bagi kapal penangkap ikan atau kapal lampu dan SIKPI asli bagi kapal pengangkutan ikan.
2) Stiker berkode pada kapal perikanan yang telah memperoleh ijin bagi kapal perikanan diatas 30 GT.
3) Tanda Pelunasan PPP dan / atau PHP asli bagi kapal berukuran diatas 30 GT.
4) Surat Laik Operasi (SLO) yang diterbitkan oleh pengawas perikanan
5) Surat Ijin Berlayar yang dikeluarkan oleh Syahbandar.
6) Dokumen lainnya untuk kapal perikanan (5 Sd 10 GT) Yaitu :
    a) Surat Laut
    b) Surat Ijin Berlayar
    c) Surat Ukur
    d) Surat Ijin radio Stasio radio kapal
    e) Sertifikat kesempurnaan
    f) Pas tahunan

2.6.2 Dokumen Lainnya Untuk kapal perikanan (10 S/d 30 GT) dan (30 GT lebih)

a) Buku Kesehatan (Health Book)
b) Buku Sijil awak kapal
c) Pas Tahunan
d) Surat Ijin Berlayar
e) Surat Ukur Internasional
f) Surat Laut

g) Surat Ijin Stasion Radio Kapal

h) Surat Perjanjian kerja laut6 (PKL)

i) Surat Keterangan susunan perwira

j) Sertifkat kesempurnaan dan garis muat

k) Setifikat keselamatan (Sertifikat Of Sea Worthness)

l) Sertifikat perangkat Radio Telekomuniskasi.

m) Ijazah Pelaut sebanyak awak kapal

n) Endorse Ijazah Pelaut sebanyak awak kapal.

2.7 Pelayanan Publik

Moenir (2006:26), mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan..

2.8 Standar Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2013:230) dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik”Standar Pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat)".

Mahmudi (2013:230) dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangya harus meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7 , bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (DPR RI, 2009).

2.9 Konsep Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar

Menurut Undang – Undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, pasal 1 ayat 2, Bahwa Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance) adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya (DPR RI, 2008).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Perhubungan Nomor : KM 01 Tahun 2010 Pasal 1 ayat 1, Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*). Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan

bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis-administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim (Kementerian Perhubungan RI, 20120).

Menurut Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1 menerangkan bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki surat persetujuan berlayar yang dikeluarkan oleh Syahbandar. Surat persetujuan berlayar akan dianggap tidak berlaku apabila kapal dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam setelah surat persetujuan berlayar diterbitkan, kapal tidak segera bertolak dari pelabuhan. Surat persetujuan berlayar dapat ditunda penerbitannya oleh Syahbandar apabila ternyata kapal tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal atau terdapat pertimbangan cuaca buruk yang dapat menggangu keselamatan dan keamanan pelayaran (DPR RI, 2008).

BAB III

METODOLOGI

3.1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2020 di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap, Desa Tegal Kamulyan, Kecamatan Cilacap Selatan, Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah

3.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Saifullah (2013), penelitian deskriptif (*descriptif research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat yang lampau.

Metode deskriptif ini memberikan gambaran secara lengkap mengenai situasi dan kondisi kegiatan lokasi Penelitian yakni di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap, Jawa Tengah dengan pengambilan data meliputi data primer dan sekunder. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara , observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.3. Teknik Pengumpulan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:85) bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karna tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang di teliti. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus kapal dan pemilik kapal untuk mendapatkan data mengenai pengurusan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) maupun kendala yang terjadi saat pengurusan dokumen kelengkapan tentang penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Lalu melakukan wawancara dengan pengurus

kapal mengenai waktu pengurusan dokumen kapal perikanan, selanjutnya wawancara dengan pengawas perikanan mengenai kendala yang terjadi saat pengurusan dokumen kapal perikanan beserta prosedur mengenai penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu Metode *service performance* Pada metode ini, nilai persepsi pelanggan akan dijadikan sebagai tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan penerbitan SPB, baik berdasarkan atribut, dimensi, maupun secara keseluruhan. Tingkat kepuasan dapat didapatkan dengan rumus (Nastiti *et,al*, 2016):

$$\text{Tingkat kepuasan} = \frac{\text{Persepsi}}{\text{Target Kepuasan}} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh menurut Julia (2015) dalam Nastiti, *et al*, 2016) dapat dilihat dari kriteria kepuasan pelanggan dengan kriteria sebagai berikut:

0 % - 20 % : Tidak puas

21 % - 40 % : Kurang puas

41 % - 60 % : Cukup puas

61 % - 80 % : Puas

81 % - 100 % : Sangat Puas

Tabel 3.1 Matriks Data

Uraian Data	Jenis Data	Metode Pengambilan Data	Sumber
Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sekunder	Studi literatur	Kepala Syahbandar

Pelayanan Penerbiatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di PPS Cilacap			
Jumlah Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Tahun 2019 di PPS Cilacap	Sekunder	Studi literatur	Kantor Pos Pelayanan Terpadu
Faktor penghambat pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap	Primer	Wawancara	Pengurus Kapal