

UNIVERSITAS TERBUKA

**ANALISIS HUBUNGAN MANAJEMEN PELAYANAN PADA DINAS
KELAUTAN DAN PERIKANAN DENGAN KEPUASAN NELAYAN
KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

Tesis diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :
RUDY SISWANDI
NIM : 013741705

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA, 2006**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

Tesis yang berjudul “Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan dengan Kepuasan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, 7 Juli 2006

Yang menyatakan



RUDY SISWANDI
NIM : 013741705

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Judul Penelitian : Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan pada Dinas
Kelautan dan Perikanan dengan Kepuasan Nelayan
Kabupaten Bengkulu Selatan

Penyusun Tesis : RUDY SISWANDI

N I M : 013741705

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

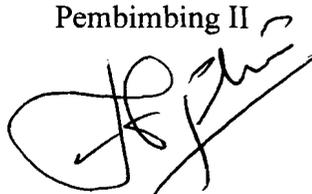
Menyetujui

Pembimbing I



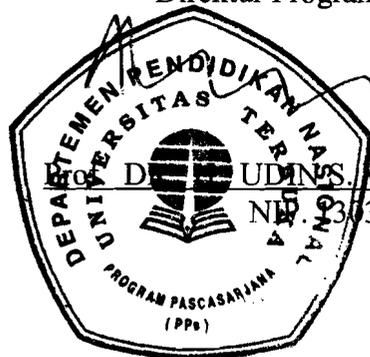
DR. ARIES DJAENURI, MA
N I P. 640004740

Pembimbing II



DR. PUDJI HARTUTI, S.Psi. MPd. Psikolog
N I P. 131918052

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana



DR. UDINS. WINATAPUTRA, MA
N I P. 930367151

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

N a m a : RUDY SISWANDI
N I M : 013741705
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan pada Dinas
 Kelautan dan Perikanan dengan Kepuasan Nelayan
 Kabupaten Bengkulu Selatan

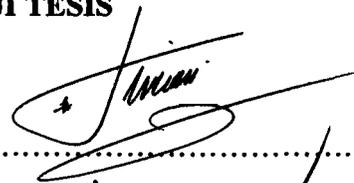
Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,
 Program Studi Administrasi Public , Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 11 Nopember 2006
W a k t u : 16.25 – 17.10 WIB dilanjutkan 18.30 - 19.50 WIB

PANITIA PENGUJI TESIS

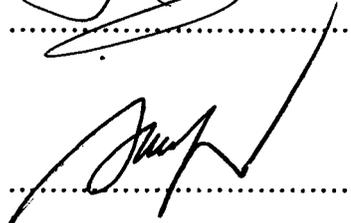
Ketua Komisi Penguji :

SUCIATI, Ph.D
 N I P. 130532121



Penguji Ahli :

DR. M. TAUFIQ, DEA
 N I P. 270000860



Pembimbing I :

DR. ARIES DJAENURI, MA
 N I P. 640004740



Pembimbing II :

DR. PUDJI HARTUTI, S.Psi. MPd. Psikolog
 N I P. 131918052



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas selesainya penyusunan tesis ini. Tesis ini disusun dengan tema “Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan dengan Kepuasan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan”. Pada satu sisi sektor perikanan mempunyai potensi yang besar dalam sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi dan sumber bahan pangan yang bernilai gizi tinggi. Untuk memberdayakan nelayan agar dapat memanfaatkan potensi yang besar ini merupakan kewajiban pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui manajemen layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Di samping itu, penelitian ini juga untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap layanan yang telah mereka terima. Berdasarkan analisis layanan yang dilakukan dan tingkat kepuasan nelayan tersebut, hasilnya diharapkan dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan.

Tersusunnya tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada saya. Oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Aries Djaenuri, MA selaku dosen pembimbing I
2. Ibu DR. Pudji Hartuti, SPsi. M.Pd Psikolog selaku dosen pembimbing II.
3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka

4. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan yang telah memberikan informasi yang berharga berkaitan dengan penulisan tesis ini..
5. Kepala UPBJJ Bengkulu.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terwujudnya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik, sangat diharapkan untuk menambah wawasan penulis.

Bengkulu,

2006

Penulis

RUDY SISWANDI

Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kerangka Teoritis	6
1. Manajemen Pelayanan	6
2. Kepuasan Nelayan	11
B. Kerangka Pemikiran Konseptual	15
C. Hipotesis	17
III. METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
B. Metode dan Desain Penelitian	18
C. Teknik Pengambilan Sampel	18
D. Teknik Pengumpulan data Data	20
E. Definisi Operasional	20

F. Jenis dan Sumber data	26
G. Teknik Analisis Data	26
IV. KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	28
A. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan	28
B. Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten B-S	29
C. Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan	30
V. ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN	32
1. Manajemen Pelayanan	32
2. Perencanaan Pelayanan	34
3. Pelaksanaan Pelayanan	38
4. Pengawasan Pelayanan	45
VI. KEPUASAN NELAYAN	51
A. Dimensi Keberwujudan	51
B. Dimensi Tanggung jawab	52
C. Dimensi Kemampuan	55
D. Dimensi Komunikasi	58
E. Dimensi Akses	61
F. Dimensi Sikap	63
VII. HUBUNGAN MANAJEMEN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NELAYAN	66
VIII. KESIMPULAN DAN SARAN	73
1. Kesimpulan	73
2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan	9
Tabel III.1	Populasi Penelitian	19
Tabel III.2	Sampel Penelitian	20
Tabel III.3	Indikator dan bentuk pertanyaan pada variabel manajemen pelayanan	22
Tabel III.4	Indikator dan bentuk pertanyaan untuk mengukur kepuasan pelayanan	25
Tabel IV.1	Keragaan Karyawan Dinas Kelautan dan Perikanan B-S menurut latar belakang pendidikan	28
Tabel IV.2	Tingkat Pendidikan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan	30
Tabel IV.3	Komposisi Nelayan Berdasar Kelompok Umur	31
Tabel V.1	Distribusi Manajemen Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kab B-S	32
Tabel V.2.	Distribusi Perencanaan pada Manajemen Pelayanan	35
Tabel V.3.	Distribusi Pelaksanaan pada Manajemen Pelayanan	44
Tabel V.4.	Distribusi Pengawasan pada Manajemen Pelayanan	49
Tabel VI.1	Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Keberwujudan	51
Tabel VI.2	Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Tanggung jawab	54
Tabel VI.3	Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Kemampuan	55
Tabel VI.4	Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Komunikasi	58
Tabel VI.5 :	Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Akses	61
Tabel VI.6 :	Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Sikap Petugas	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Hubungan Manajemen Pelayanan dengan Kepuasan Nelayan	
.....	16
Gambar 2. Koefisien korelasi Manajemen Pelayanan dengan Kepuasan Nelayan	
.....	67

Universitas Terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi sekor variabel manajemen pelayanan	78
Lampiran 2 Rekapitulasi kepuasan nelayan	82
Lampiran 3 Tabel frekuensi	86

Universitas Terbuka

ABSTRAKS

Penelitian ini bermaksud untuk menjawab pertanyaan bagaimana pelaksanaan Manajemen Layanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan, bagaimana tingkat kepuasan nelayan dan adakah hubungan Manajemen Pelayanan dengan Kepuasan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan

Manajemen Pelayanan dikaji dari tiga dimensi manajemen, yaitu: dimensi perencanaan pelayanan, dimensi pelaksanaan pelayanan, dimensi pengawasan pelayanan. Kepuasan nelayan diukur dengan pendekatan enam dimensi kepuasan dan untuk mengetahui hubungan Manajemen Pelayanan dengan Kepuasan Nelayan dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi.

Berdasarkan analisis frekuensi, manajemen pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan, secara simultan kecenderungan kualitasnya adalah jelek (55,9 %) hingga sedang (41,7 %). Dimensi perencanaan dan pengawasan termasuk kategori sedang tetapi pada dimensi pelaksanaannya masih jelek.

Dari enam dimensi kepuasan terdapat tiga dimensi kepuasan yang tingkat kepuasannya masih jelek. Ketiga dimensi kepuasan dimaksud adalah dimensi akses, dimensi sikap dan dimensi kemampuan. Indikator ketiga dimensi yang tingkat kepuasannya dirasakan nelayan masih rendah adalah keadilan dalam mendapatkan layanan, kesopanan pelayanan dan kecakapan petugas layanan.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi antara manajemen pelayanan baik secara parsial maupun secara keseluruhan dengan kepuasan konsumen ternyata mempunyai hubungan yang signifikan. Koefisien korelasi dimensi perencanaan pelayanan sebesar 0,630, koefisien korelasi dimensi pelaksanaan pelayanan sebesar 0,716 koefisien korelasi dimensi pengawasan pelayanan sebesar 0,860 dan koefisien korelasi secara simultan antara manajemen pelayanan dengan kepuasan nelayan sebesar 0,830.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Secara geografis Bengkulu Selatan terletak di tepi Barat Sumatera yang berbatasan langsung dengan Samudera Indonesia. Panjang garis pantai Bengkulu Selatan mencapai kurang lebih 60 km, sedangkan wilayah darat Kabupaten Bengkulu Selatan seluas 1.185,7 km².

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Dirjen Perikanan Republik Indonesia Tahun 1980, bahwa kepadatan ikan di sepanjang pantai Barat Bengkulu adalah 2,0 ton/km² ikan demersal dan 1,8 ton/km² ikan pelagis. Ikan demersal adalah jenis ikan yang hidupnya di sekitar dasar laut, sedangkan ikan pelagis adalah jenis ikan yang hidupnya di permukaan. Pada tahun 2005 potensi lestari kedua jenis ikan tersebut diperkirakan mencapai 14.763 ton/th dan 13 % saja yang telah dimanfaatkan nelayan. Belum optimalnya pemanfaatan sumber daya perikanan oleh nelayan Bengkulu Selatan antara lain disebabkan oleh sarana dan prasarana tangkap yang terbatas serta kemampuan nelayan belum memadai.

Armada tangkap yang dipergunakan oleh nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan berupa perahu tanpa motor sebanyak 34 unit dan motor tempel berdaya 25 s/d 40 PK sebanyak 168 unit. Armada tangkap berupa kapal motor belum ada. Kondisi armada tangkap yang digunakan nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan masih sederhana, dengan jangkauan operasinya maksimal 5 mil laut. Jenis alat tangkap yang ada berupa jaring insang (*gillnet*) sebanyak 2.460 unit, pancing dan rawai masing-masing 1.620 unit (DKP Bengkulu Selatan, 2005).

Pada Negara-negara maju seperti Jepang dan Korea tingkat konsumsi ikan per tahun sudah mencapai 35 kg/kapita, sedangkan rata-rata nasional konsumsi ikan di Indonesia per tahun baru mencapai 24,67 kg/kapita (Departemen Kelautan dan Perikanan RI 2004). Berdasarkan tingkat konsumsi ikan rata-rata nasional tersebut maka Bengkulu Selatan dengan jumlah penduduk sebesar 136.341 jiwa membutuhkan sebanyak 3.363,53 ton ikan/th. Dibandingkan dengan kebutuhan penduduk Bengkulu Selatan, hasil tangkap nelayan masih kurang, yang selama ini kekurangan itu dipenuhi dari kabupaten dan kota sekitar.

Kelebihan permintaan ikan asal lokal Bengkulu Selatan dapat dipenuhi dengan memberdayakan nelayannya. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan adalah salah satu pihak yang berperan penting dalam proses pemberdayaan nelayannya. Menurut Djaenuri (1977), saat ini fungsi pemerintah setidaknya meliputi lima fungsi yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan, fungsi pengaturan dan fungsi perlindungan. Fungsi pemberdayaan meliputi kegiatan seperti pembinaan, pemberian fasilitas berupa bantuan peralatan, perkreditan dan sebagainya.

Memang sifat layanan yang diberikan bukan merupakan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai masyarakat. Pelayanan adalah suatu proses untuk meningkatkan kapabilitas masyarakat sehingga mereka lebih berdaya dalam memanfaatkan semua potensi yang dimiliki untuk hidup lebih baik (Batinggi, 2001). Pemberian layanan yang tepat diharapkan akan meningkatkan kapabilitas nelayan sehingga nelayan dapat memanfaatkan sumberdaya perikanan secara bijaksana.

Kenyataan menunjukkan bahwa nelayan penerima fasilitas sarana dan prasarana tangkap tidak mampu mandiri bahkan realisasi pengembalian pinjaman yang diberikan DKP B-S hanya 1,71 persen dari target, sedangkan alokasi dana untuk pemberian fasilitas baik dana APBN maupun APBD setiap tahunnya mencapai milyaran rupiah (DKP B-S 2005). Pemberian fasilitas pelayanan kepada nelayan selama ini belum mampu meningkatkan kesejahteraan secara signifikan.

Pernyataan senada tentang kurang bermanfaatnya program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP) dan kegiatan pemberian fasilitas pinjaman sarana dan prasarana tangkap lainnya bagi nelayan juga diungkapkan oleh Anggota Fraksi PDIP. Pernyataan Anggota Fraksi PDIP tersebut disampaikan pada Pemandangan Umum Anggota DPRD Kabupaten Bengkulu Selatan tanggal 13 Januari 2005. Lebih lanjut Ketua DPRD Kabupaten Bengkulu Selatan menilai kinerja pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan selama ini sangat jelek (Bengkulen Pos, 2006). Penilaian Ketua DPRD Kabupaten Bengkulu Selatan ini didasarkan pada pelaksanaan pemberian layanan sarana tangkap maupun alat tangkap seringkali tidak tepat sasaran.

Tentunya tingkat kinerja layanan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan akan mencerminkan tingkat ketepatan pemberian layanan dengan kebutuhan pelanggan. Semakin baik kinerja pelayanan maka tingkat kepuasan semakin meningkat.

Apabila dibandingkan antara *input* dana yang dianggarkan untuk pemberian pelayanan kepada nelayan dengan dampak yang diharapkan masih belum memuaskan. Permasalahan tersebut dapat terjadi pada perencanaan pelayanan, pelaksanaan maupun pada pengawasan pelayanannya. Untuk mengetahui proses pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan nelayan, maka dilakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan dengan Kepuasan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Manajemen Layanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap yang telah dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan dalam upaya memenuhi kebutuhan Nelayan di Kabupaten Bengkulu Selatan
2. Bagaimana tingkat kepuasan nelayan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap terhadap layanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan.
3. Apakah ada hubungan Manajemen Pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dengan Kepuasan Nelayan.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengkaji Manajemen Layanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap yang telah dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan dalam upaya memenuhi kebutuhan Nelayan di Kabupaten Bengkulu Selatan
2. Untuk mengkaji tingkat kepuasan nelayan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap terhadap layanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan
3. Untuk mengetahui hubungan Manajemen Pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dengan Kepuasan Nelayan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan bidang pengelolaan sumber daya pesisir khususnya layanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap kepada masyarakat nelayan.
2. Memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan dalam menyusun rencana pembangunan sektor perikanan melalui manajemen pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan pelayanan. Istilah manajemen diadaptasi dalam Bahasa Indonesia dari Bahasa Inggris “*manajemen*” yang berarti mengatur atau mengelola.

Telah banyak dirumuskan oleh para pakar tentang pengertian manajemen. Rumusan manajemen menurut George Terry adalah *pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan bantuan orang lain*. Sejalan dengan rumusan itu Mary Parker Follet menyatakan manajemen adalah *seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain*. Demikian pula Drucker merumuskan pengertian manajemen sebagai *kegiatan spesifik dalam menggerakkan sejumlah orang agar berlangsung efektif dalam mencapai tujuan dan organisasi menjadi produktif*. Selanjutnya manajemen dapat juga diartikan sebagai kiat mengatur atau mengelola semua sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien (Irawan dkk, 2000).

Pengertian manajemen di atas masih bersifat tunggal, belum bersifat fungsional. Setelah diikuti dengan kata berikutnya seperti kata pelayanan, secara lengkapnya manajemen pelayanan, maka manajemen dimaksud adalah manajemen fungsional, sehingga manajemen layanan mempunyai makna: kiat dalam pengaturan/pengelolaan semua sumberdaya yang dimiliki organisasi

dilakukan secara efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Layanan dimaksud dapat berupa barang atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Layanan menjadi penting bagi keberadaan suatu organisasi dalam menarik pelanggan.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan asal katanya layan dan kata kerjanya melayani yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pengertian lain tentang pelayanan menurut Moenir (2006), adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang wujudnya dapat berupa barang atau jasa. Definisi yang lebih rinci dikemukakan Gronroos sebagaimana dikutip berikut ini:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan'.

Berdasarkan pengertian pelayanan, terdapat dua pihak yang berinteraksi yaitu pihak yang memberi layanan dan pihak yang menerima layanan. Pihak yang memberi layanan dapat berasal dari pemerintah, swasta atau lembaga swadaya masyarakat sedangkan penerima layanan adalah masyarakat secara individu atau kelompok. Dilihat dari sasaran pelayanan terdapat dua

kelompok yaitu sasaran internal dan sasaran eksternal. Sasaran internal adalah kelompok yang berada dalam satu organisasi dengan pemberi layanan, sedangkan sasaran eksternal adalah pelanggan yang berada di luar organisasi pemberi layanan.

Pelayanan masyarakat yang diberikan pemerintah menurut Djaenuri (1997), setidaknya meliputi fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan, fungsi pengaturan dan perlindungan. Fungsi yang pertama berkaitan dengan penyediaan fasilitas umum seperti pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Fungsi pemberdayaan dilakukan pemerintah dalam rangka memandirikan masyarakat seperti penyuluhan, pemberian fasilitas berupa peralatan, kredit dan lain sebagainya. Fungsi pembangunan dikaitkan dengan kegiatan peningkatan kemampuan perekonomian masyarakat. Fungsi lainnya adalah berkaitan dengan pengaturan kebijakan dan perlindungan masyarakat dari gangguan baik oleh manusia ataupun alam.

Selanjutnya dari definisi tersebut di atas dapat diketahui beberapa ciri pelayanan jasa yaitu produknya tidak kasat mata dan dihasilkan dari aktivitas manusia dengan bantuan peralatan. Selanjutnya Zemke mengemukakan ciri-ciri lain yang dapat dipakai untuk lebih memahami pengertian pelayanan sebagaimana dikutip Collins dan Mc Laughlin dalam Ratminto dan Winarsih (2005:3) seperti pada tabel berikut ini:

Tabel II. 1 : Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan

Produk (barang)	Jasa Pelayanan
Konsumen memiliki obyeknya	Konsumen memiliki kenangan, pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan tiap kontak adalah spesial
Suatu produk atau barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirim ke konsumen	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau dikirim contohnya
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi.	Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan <i>output</i> dengan spesifikasinya	Konsumen melakukan control kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.
Jika terjadi kesalahan produksi, produk (barang) dapat ditarik kembali dari pasar	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta ma'af.
Moral karyawan sangat penting	Moral karyawan sangat menentukan

Sumber : Zemke (dalam Collins dan Mc Laughlin yang dikutip Ratminto dan Winarsih 2005 :3).

Berdasarkan pengertian manajemen dan pengertian pelayanan di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana , mengimplementasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan

(Ratminto dan Winarsih 2005:4). Dengan demikian ada tiga hal penting yang berkaitan dengan pelayanan jasa, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

Aspek-aspek mendasar yang terkandung dalam perencanaan adalah penetapan tujuan dan aktivitas-aktivitas yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan seperti apa yang harus dikerjakan, di mana dikerjakan, siapa dan bagaimana hal tersebut dikerjakan (Djaenuri 1997). Menurut (Gaspersz, 2004), tujuan dikategorikan baik apabila tujuan tersebut memiliki kriteria *SMART* (*Specific, Measurable, Aggressive but Attainable, Result Oriented and Time Bound*). Tujuan harus merefleksikan pencapaian spesifik yang diinginkan, terukur, dapat dicapai, tujuan menyatakan suatu hasil dan adanya batasan waktu dalam mencapai tujuan. Berkaitan dengan perencanaan, hal yang penting berupa tujuan yang hendak dicapai, sistem dan prosedur yang diterapkan dan personil yang terlibat serta persyaratan mendapatkan pelayanan.

Langkah berikut dalam manajemen pelayanan adalah tahap pelaksanaan. Pelaksanaan pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan rencana. Betapa baiknya perencanaan tidak akan bermakna jika dilaksanakan secara tidak benar. Pada tahap ini banyak kegiatan yang dilakukan, tetapi beberapa kegiatan penting antara lain menyangkut aktivitas penyusunan dan pengalokasian sumberdaya, mengarahkan orang-orang untuk bekerjasama, aktivitas menyatukan kegiatan

organisasi agar terintegrasi secara harmonis, aktivitas pengelolaan anggaran dan aktifitas mengelola staf sebagai sumberdaya organisasi (Djaenuri, 1997).

Kegiatan pengawasan merupakan langkah terakhir dari fungsi manajemen pelayanan. Kegiatan pengawasan termasuk dalam salah satu kegiatan yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan. Melalui kegiatan pengawasan, maka akan segera diketahui pelaksanaan rencana kegiatan berdasar atau tidak. Sebaliknya hasil pengawasan dapat dijadikan umpan balik untuk perencanaan berikutnya. Efektivitas pengawasan sangat ditentukan dengan keabsahan fakta yang terkumpul, ketepatan melakukan evaluasi dan tindakan perbaikan (Manulang 2005). Adapun cara mengumpulkan fakta lapangan melalui peninjauan pribadi, interviu, laporan tertulis dan pengawasan terhadap hal-hal yang bersifat khusus.

2. Kepuasan Nelayan

Pelayanan dimaksudkan sebagai upaya-upaya yang dilakukan pemberi jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang merasa terpenuhi kebutuhannya oleh pemberi layanan mungkin akan tersenyum, tertawa atau berkata hal-hal yang baik tentang produk yang mereka terima. Tersenyum, tertawa atau bicara yang baik merupakan ekspresi pelanggan yang merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Berikut ini dikutip beberapa pengertian kepuasan yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan adalah perasaan senang dan gembira, lega karena telah terpenuhi hasrat hatinya (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1999).

2. Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Engel dkk 1995)
3. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler, 1988 dalam Wijaya dan Irawati, 2004).

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan para ahli tersebut di atas, kepuasan pelanggan merujuk kepada perbedaan antara kinerja pelayanan dengan harapan konsumen. Pelanggan akan puas bila kinerja layanan melebihi nilai harapan konsumen. Pemahaman kebutuhan pelanggan sangat penting bagi pemberi layanan. Pemberi layanan tidak akan dapat menghasilkan kinerja yang optimal dalam rangka memuaskan pelanggannya apabila pemberi layanan tidak mengetahui secara jelas apa yang dibutuhkan pelanggan.

Menurut Soeling dalam Sunarto, 95 % pelanggan yang dikecewakan tidak akan menyampaikan keluhannya kepada pihak pemberi layanan, justru menyampaikannya kepada 9 sampai 10 orang lain mengenai pelayanan buruk yang mereka terima. Layanan buruk yang mereka terima dalam jangka panjang akan menurunkan kepercayaan pada pemberi layanan. Bila hal ini dilakukan pemberi layanan yang ada pesaingnya, maka pelanggan tersebut akan pindah ke pemberi layanan baru. Jika keluhan pelanggan dapat diselesaikan sesuai dengan yang seharusnya, 70 % dari mereka yang pernah dikecewakan akan berhubungan kembali

Tidak selalu kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi secara memuaskan oleh layanan yang diberikan Aparatur Pemerintah. Menyikapi kondisi yang tidak memuaskan seperti ini diperlukan ruang bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya. Kemudian keluhan pelanggan tersebut segera direspon untuk diperbaiki.

Parasuraman (1988) yang dikutip Setyawan dan Ihwan dalam Wijaya dan Irawati (2004) mengemukakan ada lima dimensi untuk mengukur kualitas layanan yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy*. Selanjutnya menurut Widodo (2001: 273), aparat birokrasi dalam memberikan layanan juga harus mengetahui kebutuhan yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen dalam mengoptimalkan kinerja serta memantau serta mengukur kinerja. Sedangkan Zethami (1990) dalam Widodo (2001: 275) mengemukakan sepuluh tolok ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Tangible*, terdiri atas kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesey*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Konsep kepuasan pelanggan tidak dapat diukur secara langsung, maka akan diukur melalui tolok ukur kepuasan sebagaimana dijelaskan oleh Zethami (1990) dalam Widodo (2005). Namun, dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan hanya menggunakan enam tolok ukur saja. Dasar pertimbangannya adalah, tolok ukur ketepatan pelayanan (*realible*) dapat digabungkan ke dalam tolok ukur tanggungjawab, tolok ukur *understanding the customer* dapat digabungkan ke dalam tolok ukur komunikasi. Sedangkan tolok *creadibility* dan *security* sulit untuk diukur karena sangat subjektif sekali dan hubungan antara pemberi dan penerima jasa pelayanan hanya dalam waktu tertentu saja. Enam tolok ukur yang dijadikan sebagai dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah; 1). keberwujudan (*tangible*), 2). tanggung jawab (*responsiveness*), 3). kemampuan untuk memberikan pelayanan (*competence*), 4). komunikasi

(*communication*), 5). akses (*access*), dan 6). sikap pemberi pelayanann (*courtesy*). Sedangkan indikatornya adalah 1) jumlah petugas, 2) sarana dan prasarana, 3) sistem dan prosedur, 4) kecepatan pelayanan, 5) kecakapan aparat, 6) pengetahuan aparat, 7) penanganan keluhan 8) informasi hak dan kewajiban, 9) ketersediaan informasi pelayanan, 10) keadilan mendapatkan pelayanan, 11) kesopanan petugas dan 12) keramahan petugas.

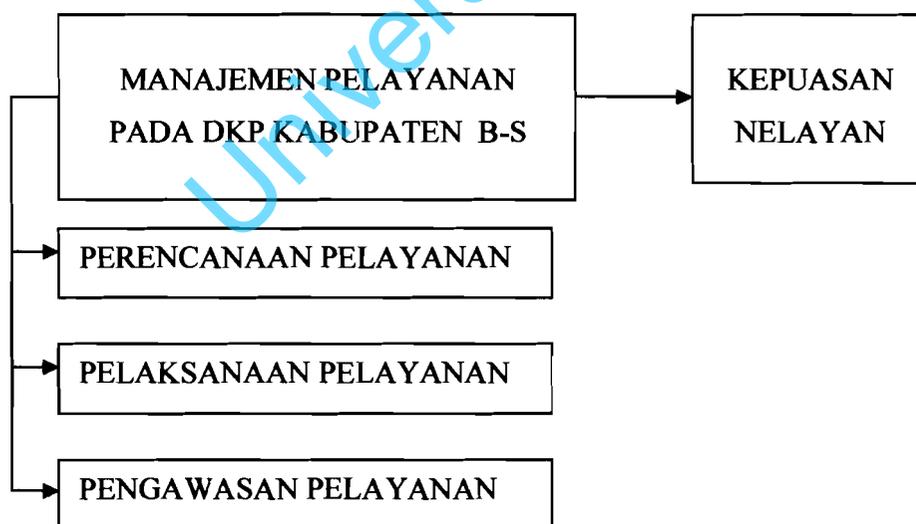
B. Kerangka Pemikiran Konseptual

Salah satu tujuan pemberian layanan yang dilakukan Dinas Kelautan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan adalah untuk memenuhi kebutuhan nelayan. Kebutuhan nelayan tersebut dapat berupa barang atau berbentuk jasa. Pelayanan dalam bentuk barang, pihak pemberi layanan tidak terkait langsung dengan konsumen. Sedang layanan dalam bentuk jasa, pemberi layanan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu sikap dan perilaku Aparat Dinas Kelautan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan selaku pemberi layanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan selaku penerima layanan.

Kemudian selain faktor sumber daya manusia selaku pemberi layanan, maka dalam upaya meningkatkan kualitas layanan terdapat dua faktor penting lagi yaitu sistem pelayanan dan budaya organisasi (Ratminto dan Winarsih, 2005). Apabila sistem layanan dan budaya organisasi kondusif, maka kualitas layanan akan menjadi lebih baik. Ketiga faktor tersebut di atas akan mempengaruhi kualitas

perencanaan, ketepatan dalam pelaksanaan dan efektivitas pengawasan pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap.

Berkaitan dengan konsep kepuasan nelayan, terdapat dua hal penting yaitu mutu pelayanan dan nilai harapan. Mutu pelayanan adalah merujuk pada kemampuan Dinas Kelautan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dalam melayani pelanggannya sebagai upaya memuaskan nelayan. Tingkat kemampuan tersebut mencerminkan kualitas pelayanan. Sedangkan nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran sesama nelayan. Dengan membandingkan nilai harapan dan mutu pelayanan dapat ditentukan apakah nelayan puas atau tidak terhadap layanan yang diberikan Dinas Kelautan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Secara skematis hubungan Manajemen Pelayanan dengan Kepuasan Nelayan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Hubungan Manajemen Pelayanan dengan Kepuasan Nelayan

C. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis dan tinjauan pustaka, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Ada hubungan antara manajemen pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dengan kepuasan Nelayan.

Universitas Terbuka

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Kecamatan Pasar Manna Kabupaten Bengkulu Selatan pada Bulan Juni 2006.

B. Metode dan Desain Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan melalui survai. Survai dilakukan untuk mendapatkan temuan yang lebih bermakna dengan latar belakang yang dialami serta data yang dihasilkan bersifat deskriptif.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan terhadap layanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap yang diberikan aparat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dilakukan pengambilan sampel pada populasi nelayan dengan teknik *random sampling*, sedangkan populasi aparat dengan teknik *cluster random sampling*. Sebagai *cluster* adalah pejabat eselon III, IV dan non eselon.

Jumlah sampel dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N d^2}$$

n = Jumlah populasi
d = standar eror
N = jumlah populasi

(Notoatmodjo, 2002)

Adapun populasi nelayan dan aparat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan sebagai berikut:

Tabel III.1 Populasi Penelitian

NO.	SUBYEK PENELITIAN	JUMLAH POPULASI (N)
1	Nelayan	284
2	Aparat :	
	- Eselon III	3
	- Eselon IV	10
	- Staf/ Non eselon	12
	J u m l a h	309

Sumber : Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan

Berdasarkan jumlah populasi nelayan dan aparat pada Tabel III.1 tersebut di atas sebanyak 309 orang dan selang kepercayaan (d) 5%, maka jumlah sampel nelayan dan aparat dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{309}{1 + 309 (5\%)^2}$$

$$n = 175 \text{ orang sampel}$$

Jumlah sampel nelayan maupun aparat dibagi secara proporsional, maka jumlah nelayan sebanyak 160 sampel dan aparat sebesar 15 sampel. Setelah dilakukan klasterifikasi populasi aparat Dinas Kelautan dan Perikanan, maka jumlah sampel tiap klaster setelah pembulatan berturut sebesar 2; 6 dan 7. Secara rinci sampel nelayan dan aparat sebagai berikut:

Tabel III.2 Sampel Penelitian

NO.	SUBYEK PENELITIAN	JUMLAH SAMPEL (n)
1	Nelayan	160
2	Aparat :	
	- Eselon III	2
	- Eselon IV	6
	- Staf/ Non eselon	7
	J u m l a h	175

Sumber : Hasil perhitungan data obyek penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara pengisian kuesioner. Data sekunder diperoleh dengan cara mencari dari berbagai sumber, seperti hasil penelitian terdahulu, studi pustaka, laporan dan dokumen dari berbagai instansi yang berhubungan dengan bidang penelitian.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis variabel manajemen pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap dilakukan dengan cara melihat aktivitas dalam manajemen pelayanan. Aktivitas pemberian layanan dibagi ke dalam tiga dimensi pelayanan, yaitu dimensi perencanaan pelayanan, dimensi pelaksanaan pelayanan dan dimensi pengawasan pelayanan.

Hal-hal penting yang berkaitan dengan perencanaan, berupa tujuan yang hendak dicapai, sistem dan prosedur yang diterapkan dan personil yang terlibat serta persyaratan mendapatkan pelayanan. Khusus penetapan tujuan

pada instansi pemerintah telah tertuang pada rencana kerja tahunan, hanya saja yang menjadi fokus perhatian adalah tingkat kesesuaian tujuan yang ditetapkan dengan kebutuhan nelayan baik jumlah maupun jenisnya.

Pada tahap pelaksanaan pelayanan, beberapa kegiatan yang menjadi fokus perhatian adalah: Pertama, menyangkut aktivitas penyusunan dan pengalokasian sumberdaya, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan tepat pada waktunya. Kedua, mengarahkan orang-orang untuk bekerjasama yang diharapkan adanya komitmen petugas memberikan pelayanan terbaik. Ketiga, aktivitas menyatukan kegiatan organisasi agar terintegrasi secara harmonis sehingga sistem dan prosedur dapat dilaksanakan secara konsisten. Keempat, aktivitas pengelolaan anggaran dan aktivitas mengelola staf sebagai sumberdaya organisasi, yang menggambarkan hak dan kewajiban para pihak yang terkait dalam pelayanan.

Pada tahap pengawasan sangat ditentukan dengan keabsahan fakta yang terkumpul, ketepatan melakukan evaluasi dan tindakan perbaikan. Indikator dan bentuk pertanyaan dari masing-masing dimensi pada variabel manajemen pelayanan dapat dilihat pada Tabel III.3

Tabel III.3. Indikator dan bentuk pertanyaan pada variabel manajemen pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan.

Variabel	Dimensi Manajemen Pelayanan	Indikator	Pertanyaan Penelitian
Manajemen Pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap	Perencanaan	Kesesuaian tujuan	1. Apakah tujuan yang hendak dicapai sesuai kebutuhan Nelayan
		Sistem dan prosedur	2. Bagaimana kejelasan sistem dan prosedur perencanaan pada DKP?.
		Kejelasan persyaratan	3. Apakah persyaratan pelayanan jelas dan terpublikasi dengan baik?.
		Kompetensi petugas	4. Bagaiman kompetensi petugas perencana di Dinas DKP?
	Pelaksanaan	Konsistensi terhadap sistem dan prosedur	5. Apakah pelaksanaan pelayanan konsisten terhadap sistem dan prosedur?
		Kejelasan hak dan kewajiban	6. Bagaiman kejelasan hak dan kewajiban petugas dan nelayan?
		Komitmen petugas terhadap pelayanan	7. Bagaiman komitmen petugas untuk memberikan pelayanan kepada nelayan?
		Ketepatan waktu pelayanan	8. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan (tepat waktu)?.
	Pengawasan	Pelaporan	9. Apakah laporan pertanggungjawaban dilakukan secara berkala dan berjenjang?
		<i>Monitoring</i>	10. Apakah dilakukan kegiatan monitoring ke lapangan ?
		Pengawasan atasan	11. Bagaimana pengawasn pimpinan terhadap bawahan?
		Evaluasi	12. Apakah dilakukan evaluasi setiap kegiatan untuk perbaikan pada masa yang akan datang?
		Kepastian penanganan keluhan nelayan	13. Apakah keluhan nelayan ditangani secara baik dan pasti?

2. Kepuasan Nelayan adalah penilaian nelayan terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan yang diukur dengan dimensi kepuasan responden. Tingkat kepuasan responden terhadap manajemen

pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten dilihat dalam enam dimensi, yaitu:

1. Keberwujudan (*tangible*), yaitu kemampuan fisik, peralatan, dan personil untuk memberikan pelayanan.
2. Tanggung jawab (*responsiveness*), yaitu tanggung jawab pemberi pelayanan termasuk ketepatan waktu dan pemenuhan janji kepada penerima layanan.
3. Kemampuan untuk memberikan pelayanan (*competence*), yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan.
4. Komunikasi (*communication*), yaitu kemauan dan kemampuan untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi penerima layanan.
5. Akses (*access*), yaitu kemudahan dalam mengadakan kontak atau pertemuan dan pendekatan untuk memperoleh informasi dan pelayanan.
6. Sikap pemberi layanan (*courtesy*), yaitu sikap pemberi pelayanan pada saat memberikan pelayanan seperti sikap ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan penerima layanan.

Pengukuran tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi kepuasan pelayanan tersebut menggunakan interval satu sampai dengan lima (*skala Likert*) dari setiap indikator yang ditetapkan. Indikator yang digunakan sebagai tolok ukur kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah petugas, adalah jumlah petugas yang memberikan pelayan
2. Sarana dan prasarana, adalah sarana dan prasarana yang tersedia yang dapat digunakan dalam memberikan pelayanan.

3. Sistem dan prosedur, adalah konsistensi penerapan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan
4. Kecepatan pelayanan, adalah alokasi waktu yang diperlukan dalam pelayanan mulai dari pengajuan permohonan hingga selesai proses pelayanan.
5. Kecakapan aparat, adalah tingkat kemampuan aparat dalam menggunakan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.
6. Pengetahuan aparat adalah kemampuan aparat menerapkan standar pelayanan termasuk menyelesaikan keluhan nelayan.
7. Penanganan keluhan, adalah ketersediaan wadah penanganan keluhan dan kesediaan untuk menyelesaikan keluhan nelayan.
8. Informasi hak dan kewajiban pelayanan, kesediaan petugas memberikan informasi dalam mendapatkan pelayanan secara benar.
9. Ketersediaan informasi, Kemudahan nelayan memperoleh informasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.
10. Keadilan mendapatkan layanan adalah perlakuan yang sama terhadap calon penerima layanan.
11. Kesopanan petugas, adalah sikap petugas yang sopan selama proses pelayanan.
12. Keramahan petugas, adalah kesabaran petugas melayani nelayan untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkannya.

Secara jelas indikator dan bentuk pertanyaan penelitian untuk mengukur kepuasan nelayan pada setiap dimensi manajemen pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dapat dilihat pada Tabel III.4 di bawah ini.

Tabel III.4 Indikator dan bentuk pertanyaan untuk mengukur kepuasan pelayanan

Variabel	Dimensi Kepuasan Pelayanan	Indikator	Pertanyaan Penelitian
Kepuasan Pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap	Keberwujudan	- jumlah petugas	Apakah petugas tersedia dalam jumlah yang cukup?
		- sarana dan prasarana.	Apakah sarana dan prasarana yang dibutuhkan mencukupi?
	Tanggung jawab	- sistem dan prosedur	Apakah sistem dan prosedur diterapkan secara konsisten?
		- kecepatan pelayanan	Apakah waktu pelayanan singkat?
	Kemampuan	- kecakapan aparat	Apakah petugas terampil menggunakan sarana dan prasarana?
		- pengetahuan aparat	Apakah petugas memahami standar pelayanan?
Komunikasi	- penanganan keluhan	Apakah wadah menangani keluhan tersedia?	
	- informasi hak dan kewajiban pelayanan	Apakah petugas bersedia memberikan informasi hak dan kewajiban pelanggan?	
Akses	- ketersediaan informasi pelayanan	Apakah nelayan mudah mendapatkan informasi pelayanan?	
	- keadilan mendapatkan pelayanan	Apakah nelayan mendapatkan pelayanan secara adil?	
Sikap	- kesopanan petugas	Apakah petugas sopan melayani nelayan?	
	- keramahan petugas	Apakah petugas ramah melayani nelayan?	

F. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden nelayan dan pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Data sekunder diperoleh dari berbagai instansi yang berhubungan dengan bidang penelitian.

G. Tehnik Analisis Data

Skala pengukuran kinerja manajemen pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan menggunakan 5 tingkat (skala *likert*). Kelima skala penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

1. jawaban sangat baik diberi bobot 5
2. jawaban baik diberi bobot 4
3. jawaban cukup diberi bobot 3
4. jawaban jelek diberi bobot 2
5. jawaban sangat jelek diberi bobot 1

Untuk kepuasan nelayan terhadap manajemen pelayanan juga menggunakan skala *likert* dengan pembobotan sebagai berikut :

1. jawaban sangat puas diberi bobot 5
2. jawaban puas diberi bobot 4
3. jawaban sedang baik diberi bobot 3
4. jawaban tidak puas diberi bobot 2
5. jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1

Untuk menganalisis kualitas manajemen pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dilakukan analisis frekuensi, dan hal yang sama juga dilakukan pada variabel kepuasan nelayan. Sedangkan untuk menjawab permasalahan hubungan manajemen pelayanan dengan kepuasan nelayan dilakukan analisis *Pearson's correlation* dengan bantuan program SPSS.

Universitas Terbuka

IV. KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN

A. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan

Dinas Kelautan dan Perikanan dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 08 Tahun 2002 Tentang Organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan dipimpin Kepala Dinas dengan membawahi tiga Kepala Sub Dinas (Subdin), Satu bagian Tata Usaha dan dua UPTD. UPTD dimaksud terdiri dari UPTD Tempat Pelelangan Ikan dan UPTD Balai Benih Ikan dengan produksi benih ikan air tawar.

Tiap Subdinas/bagian dipimpin satu orang Kepala dengan membawahi tiga Seksi /Subbag. Eselon Kepala seksi/Kepala sub bagian sama dengan UPTD yaitu eselon IVa. Untuk melaksanakan Tugas Pokok dan fungsinya, Dinas Kelautan dan Perikanan mempunyai karyawan sebanyak 25 orang yang membidangi kelautan dengan berbagai disiplin ilmu. Rincian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.1 Karyawan Dinas Kelautan dan Perikanan menurut latar belakang Pendidikan.

NO.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sarjana Perikanan	10	40,0 %
2.	Sarjana Non Perikanan	7	28,0 %
3.	SLTA	8	32,0 %
	J u m l a h	25	100,0 %

Sumber : Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan.

Berdasarkan Tabel IV.1 tersebut terdapat 40% Karyawan Dinas Kelautan dan Perikanan dengan latar belakang pendidikan formal sesuai dengan tugas pokok. Kesesuaian bidang tugas dengan latar belakang pendidikan akan sangat menunjang bagi kinerja organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan .

B. Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan

Salah satu tugas pokok dan fungsi Dinas Kelautan dan Perikanan adalah memberikan pelayanan umum bidang perikanan. Pelayanan ini ditujukan kepada nelayan, pembudidaya ikan dan pihak-pihak lain yang berkaitan dengan Perikanan. Jenis pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan berupa pelayanan administrasi, jasa pelelangan, bantuan peralatan/permodalan dan jasa pendidikan /pelatihan.

Usaha bidang perikanan yang memiliki perizinan kurang dari 20 % , terlebih lagi bidang usaha perikanan tangkap dan budidaya. Pelayanan perizinan ini kurang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang sering diterima nelayan adalah jasa pelelangan. Rata-rata jumlah nelayan yang memperoleh jasa pelelangan mencapai 250 orang setiap hari dengan jumlah ikan yang dilelang 1,5 ton.

Pelayanan Jasa permodalan sejak tahun 2002 dilakukan melalui LEPPM3. Lembaga ini dibentuk Departemen Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia, salah satu dasar pertimbangan pembentukan LEPPM3 adalah untuk memudahkan masyarakat pesisir mengakses permodalan.

Pelayanan jasa lainnya seperti pendidikan dan latihan bagi aparat maupun nelayan dilaksanakan berdasarkan program tahunan yang disusun dinas dan disyahkan oleh Pemerintah Daerah.

C. Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan.

Kapasitas Nelayan ditentukan tiga faktor yaitu penguasaan ilmu pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*) dan ketrampilan (*Pshycomotoric*). Ilmu pengetahuan didapat dari pendidikan formal dan non formal. Tingkat Pendidikan formal berpengaruh terhadap kemampuan nelayan memanfaatkan sumber daya perikanan. Jenjang pendidikan formal responden nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan secara rinci sebagai berikut:

Tabel IV.2. Tingkat Pendidikan Nelayan kabupaten Bengkulu Selatan

No.	Pendidikaan Formal	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	SD	106	66,25
2.	SLTP	32	20,00
3.	SLTA	21	13,13
4.	D2	1	0,62
	Jumlah	160	100,00

Sumber : Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel tersebut di atas persentase terbesar pendidikan formal nelayan Bengkulu Selatan adalah tamatan Sekolah Dasar (66,25%). Jumlah

nelayan dengan persentase terendah dari jenjang pendidikan adalah tamatan D2 yaitu 0,62 %, sedangkan tamatan SLTA dan SLTP masing-masing 20,00 % dan 13,13 %.

Komposisi nelayan berdasarkan umur berkisar antara 20 hingga 55 tahun. Komposisi terbesar pada kisaran umur 25 hingga 29 tahun. Secara rinci komposisi umur nelayan di Kabupaten Bengkulu Selatan sebagai berikut:

Tabel IV.3. Komposisi Nelayan Berdasar Kelompok Umur

No	Umur (th)	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 24	19	11,87
2	25 - 29	63	39,38
3	30 - 34	34	21,25
4	35 - 39	15	9,38
5	40 - 44	11	6,87
6	45 - 49	10	6,25
7	50 - 55	8	5,00
	Jumlah	160	100,00

Sumber : Hasil olah data primer

Berdasarkan data tersebut di atas, pada umumnya usia nelayan berkisar 20 – 34 tahun yaitu sebesar 72,5 % dan tidak terdapat nelayan dengan umur kurang dari 20 tahun. Kelompok umur 50 – 55 tahun merupakan kelompok umur dengan persentase terendah yaitu 5,0 %.

V. ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN

A. Manajemen Pelayanan

Berdasarkan pengertian manajemen sebagai proses yang dikemukakan George Terry ada empat fungsi yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengawasan. Dalam penelitian ini hanya menganalisa tiga hal saja yaitu aspek perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Aspek pengorganisasian tidak menjadi kajian dengan pertimbangan, perubahan aspek ini di luar jangkauan lembaga yang diteliti.

Setelah dilakukan pengolahan data hasil penelitian terhadap manajemen pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan maka distribusi frekuensinya sebagai berikut:

Tabel V.1 Distribusi Manajemen Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kab B-S

No.	DIMENSI	FREKUENSI				
		SB (%)	B (%)	S (%)	JLK (%)	S JLK (%)
1	Perencanaan Pelayanan	-	2.8	44.0	52.6	0.6
2	Pelaksanaan Pelayanan	-	0.6	13.7	83.4	2.3
3	Pengawasan Pelayanan	-	5.8	49.2	44.0	-
	Manajemen Pelayanan	-	2.4	41.7	55.9	-

Ket: SB: sangat baik, B: baik, S: sedang, JLK: jelek, S JLK: sangat jelek
 Sumber: Hasil olah data penelitian

Tabel di atas menunjukkan kecenderungan dimensi perencanaan pelayanan adalah jelek yaitu sebesar 52,6% dan 44,0% menyatakan sedang. Sebaran frekuensi perencanaan pelayanan yang ekstrim hanya yang sangat jelek yaitu sebesar 0,6% sedangkan sangat baik tidak ada. Berdasarkan sebaran frekuensi dimensi perencanaan dapat disimpulkan bahwa kualitas perencanaan dari manajemen pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan belum memadai.

Dimensi pelaksanaan pelayanan kategori sedang yaitu sebesar 13,7% dan 83,4% adalah jelek. Dimensi pengawasan berbeda dengan dimensi pelaksanaan pelayanan. Dimensi pengawasan mempunyai kecenderungan yang terbesar adalah sedang diikuti dengan kategori jelek. Secara keseluruhan kondisi manajemen pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan termasuk kategori jelek (responden menjawab jelek sebesar 55,9%).

Perencanaan merupakan faktor yang penting dalam mencapai suatu tujuan. Perencanaan memberikan arah dan petunjuk yang jelas bagi pelaksana dalam mewujudkan tujuan. Tanpa suatu rencana yang baik dan jelas pada suatu organisasi maka organisasi tersebut akan kesulitan dalam memaksimalkan pemanfaatan potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik berupa barang maupun jasa. Kualitas perencanaan pelayanan akan berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian tujuan tersebut. Kualitas

perencanaan yang baik harus mampu menjawab secara jelas siapa, apa, bilamana, di mana dan mengapa serta bagaimana atau sering dikenal dengan 5 W dan 1 H.

Perencanaan yang dilakukan adalah berupa pelayanan bantuan penyediaan fasilitas sarana/prasarana tangkap yang diperlukan nelayan oleh aparat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Sebaran frekuensi hasil penelitian pada responden terhadap dimensi perencanaan pelayanan adalah jelek hingga sedang. Kualitas perencanaan pelayanan akan terlihat secara detil pada indikatornya, yaitu dari sisi kesesuaian tujuan pelayanan, sistem dan prosedur yang disusun atau yang ditetapkan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan, Kejelasan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dan Kompetensi petugas yang melakukan pelayanan. Uraian dari masing-masing indikator kualitas perencanaan pelayanan akan dijelaskan berikut ini.

B. Perencanaan Pelayanan

Sebagaimana telah disebutkan terdahulu bahwa perencanaan pelayanan yang baik harus mampu menjawab secara jelas dari pertanyaan 5 W dan 1 H. Dalam penelitian ini pertanyaan tersebut dioperasionalkan dalam empat indikator. Indikator dimaksud dapat dilihat pada Tabel V.2.

Tabel V.2. : Distribusi Perencanaan pada Manajemen Pelayanan

No.	INDIKATOR	FREKUENSI				
		SB (%)	B (%)	S (%)	JLK (%)	S JLK (%)
1	Kesesuaian Tujuan	-	20.6	53.1	25.7	0.6
2	Sistem dan Prosedur	1.1	7.4	52.0	37.1	2.3
3	Kejelasan persyaratan	0.6	6.9	35.4	51.4	5.7
4	Kompetensi petugas	1.1	9.7	29.7	46.3	13.1

Ket: SB: sangat baik, B: baik, S: sedang, JLK: jelek, S JLK: sangat jelek
 Sumber: Hasil olah data penelitian

Indikator yang pertama adalah kesesuaian tujuan. Hasil olah data tentang kesesuaian tujuan tersebut didapat sebaran frekuensinya dengan kategori sedang 53,1%, baik 20,6% dan jelek 25,7%. Sebaran frekuensi yang ekstrim adalah kategori sangat jelek 0,6%. Berdasarkan sebaran frekuensinya dapat dikatakan bahwa hanya sebagian kecil saja layanan pemberian fasilitas arena/prasarana tangkap yang sesuai dengan kebutuhan nelayan. Kejelian dalam mengidentifikasi kebutuhan nelayan akan sarana/prasarana tangkap perlu mendapat perhatian yang lebih.

Indikator berikutnya adalah sistem dan prosedur pelayanan. Hasil olah data menunjukkan sebaran frekuensinya dikategorikan sedang yaitu dengan nilai 52,0%, dan jelek sebesar 37,1 %. Sistem yang diterapkan aparat dinas dalam memberikan pelayanan kepada nelayan adalah bersifat fungsional dengan pengertian bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pemberi layanan. Sedangkan prosedur yang merupakan pentahapan pelayanan

telah direncanakan sesuai dengan bentuk pelayanan yang akan diberikan. Bentuk pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dalam penelitian ini adalah pelayanan sarana/prasarana tangkap. Prosedur pelayanan meliputi tata cara pengajuan permohonan, tata cara penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan dan tata cara penyampaian pengaduan. Prosedur yang harus dilalui penerima jasa pelayanan hendaknya mudah, tidak berbelit-belit, mampu memberikan kepastian dan murah biaya pelayanannya.

Sistem dan prosedur pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan belum semuanya dilaksanakan secara cepat dan biayanya belum diterapkan secara konsisten dengan ketentuan perda. Meskipun ada kemudahan baik tahapan, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan yang singkat, pelayanan administrasi belum menjadi kebutuhan nelayan. Biaya pelayanan perlu dikaji ulang untuk dipertimbangkan, apakah biayanya perlu diturunkan atau tidak, pertimbangannya adalah agar pengenaan besarnya tarif dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perencanaan pelayanan dapat dikategorikan baik, tidak cukup hanya sistem dan prosedur yang baik saja, tetapi juga kejelasan syarat-syarat pelayanan. Berdasarkan hasil olah data, kualitas perencanaan pelayanan dari sisi indikator kejelasan syarat mempunyai kecenderungan jelek (51,4%) dan sedang (35,4%). Kejelasan persyaratan perencanaan pelayanan dengan kategori baik mencapai 6,9% dan sangat baik 0,6%, sedangkan 5,7% sisanya adalah sangat jelek. Persentase kategori jelek masih cukup tinggi, karena kelancaran

tahapan pelayanan sangat ditentukan kelengkapan persyaratan yang tersedia. Kekurangan persyaratan yang diberikan pelanggan saat mengurus jasa pelayanan berakibat waktu dan biaya yang harus dikeluarkan pelanggan bertambah. Sebaliknya bisa jadi persyaratan yang dipersiapkan pelanggan melampaui dari jumlah yang dibutuhkan. Kelebihan atau kekurangan persyaratan yang disediakan pelanggan, akibatnya sama jeleknya.

Pada dasarnya setiap pelanggan termasuk nelayan menginginkan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesedikit mungkin. Persyaratan yang diperlukan juga dapat diketahuinya secara jelas dan pasti. Setiap kali pelanggan membutuhkan jasa pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan dapat disiapkan secara cukup dan benar bila semua persyaratan telah diketahui sebelumnya.

Akses nelayan untuk mendapatkan informasi persyaratan pelayanan adalah sangat penting. Aparat Dinas Kelautan dan Perikanan harus mampu memberikan kemudahan kepada setiap pelanggan untuk mengetahui persyaratan pelayanan. Kemudahan yang dapat diberikan kepada pelanggan dapat berupa melalui poster, brosur dan penjelasan secara langsung atau dengan cara yang lain. Jenis persyaratan yang diinformasikan kepada calon pelanggan harus dibakukan dan bersifat transparan.

Faktor manusia dalam suatu kegiatan sangat menentukan keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Aparat pelayan telah dialokasikan sedemikian rupa oleh pihak yang berwenang dan pihak Dinas Kelautan dan Perikanan tinggal memanfaatkannya saja. Kompetensi petugas pelayan menurut responden

mempunyai kategori sedang sebanyak 29,7% dan jelek 46,3% serta baik sebesar 9,7%. Berdasarkan sebaran frekuensi kompetensi petugas menurut responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan petugas pelayan masih sangat rendah. Kompetensi petugas berdasarkan data Dinas Kelautan dan Perikanan terdapat 42,31% latar belakang pendidikan aparatnya adalah sarjana perikanan dan 26,92% non sarjana perikanan, sedangkan sisanya adalah tamatan SLTA yaitu sebesar 30,77 %.

Kalau memperhatikan latar belakang pendidikan aparat pelayanan, terlihat kontradiktif dengan sebaran frekuensi penilaian responden. Kompetensi aparat seharusnya tergolong baik, namun bisa jadi disebabkan penilaian keseluruhan dari kemampuan aparat dalam melaksanakan pelayanan yang kurang. Menurut Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan banyak sarjana perikanan yang belum berpengalaman dan kurang keinginan untuk belajar secara praktis.

C. Pelaksanaan Pelayanan

Tahapan setelah perencanaan dari sistem pelayanan adalah pelaksanaan. Faktor yang mempengaruhi kualitas dalam penelitian ini adalah konsistensi aparat pelayanan menerapkan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan, kejelasan hak dan kewajiban pemberi jasa maupun pelanggan, komitmen aparat, kepastian penanganan keluhan dan ketepatan waktu pelayanan. Pada umumnya indikator kualitas pelaksanaan layanan yang dilakukan aparat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan belum baik. Skor konsistensi

terhadap sistem dan prosedur yang jelek mencapai 50,3% sedangkan kategori sedang hingga sangat baik sebesar 36,6%, yang secara detil dapat dilihat pada Tabel V.3 di bawah ini.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam pelaksanaan pelayanan adalah hak dan kewajiban, baik pada pihak yang dilayani maupun yang melayani. Hak pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhannya, sedangkan kewajibannya adalah membayar dan melengkapi semua persyaratan yang diperlukan serta kewajiban lain yang telah ditentukan. Akibat adanya hak pelanggan menimbulkan kewajiban dari pemberi layanan. Kewajiban pelayan adalah memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar pelayanan.

Aparat yang melayani pada umumnya telah mengetahui hak dan kewajibannya, tetapi pihak penerima layanan belum tentu telah mengetahuinya secara jelas. Agar hak dan kewajiban dapat diketahui pelanggan, maka pihak pemberi layanan hendaknya menginformasikan secara lengkap kepada calon pelanggan. Pemberian informasi dapat dijelaskan secara langsung atau melalui berbagai media yang memungkinkan pelanggan dengan mudah mendapatkannya. Diketuinya hak dan kewajiban mendapatkan pelayanan, maka dalam proses pelayanan memberikan dampak timbulnya kesetaraan pemberi dan penerima layanan.

Kesetaraan pemberi dan penerima layanan akan hak dan kewajibannya masing-masing mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan. Pelanggan akan secara sadar melengkapi semua kewajiban untuk memperoleh

pelayanan, sebaliknya pelanggan diberi hak protes bila mendapatkan pelayanan yang kurang baik.

Berdasarkan pengolahan data hasil penelitian akan kejelasan hak dan kewajiban nelayan dalam perencanaan pelayanan 50,9% kategori jelek, 6,3% sudah baik dan 31,4% kategori sedang. Pada kondisi kejelasan hak dan kewajiban pelanggan dengan kategori jelek yang masih tinggi menggambarkan belum adanya kesetaraan pemberi layanan dengan penerima layanan. Pelanggan yang mendapatkan perlakuan kurang baik dalam mendapatkan jasa pelayanan tidak mempunyai kekuatan untuk mengajukan protes kecuali pasrah dengan perlakuan petugas.

Prosedur pelayanan merupakan tahapan dari suatu proses layanan, tahapan tersebut mulai dari pengajuan permohonan hingga penyampaian hasil layanan. Berdasarkan hasil olah data penelitian terhadap sistem dan prosedur menunjukkan kecenderungan tidak konsisten. Ketidak konsistenan ini ada dua kemungkinan, yang pertama adanya penambahan prosedur di luar yang telah ditetapkan atau sebaliknya. Kemungkinan yang kedua adalah perbedaan prosedur yang diberlakukan terhadap pelanggan. Pelanggan yang mempunyai posisi tawar yang kuat mendapatkan banyak kemudahan sedangkan yang lemah seringkali dipersulit.

Penambahan prosedur dari yang telah ditentukan mempunyai akibat buruk terutama bagi pelanggan, antara lain memerlukan tambahan biaya dan waktu. Penambahan waktu dan biaya biasanya menjadi tanggungan pelanggan. Pada kondisi ketidakkonsistenan sistem dan prosedur seperti ini memberikan

peluang praktik kolusi. Pelanggan dihadapkan pada kesediaan menambah biaya dari yang seharusnya bila ingin mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Pemberian biaya ekstra ini seringkali ditempuh pelanggan agar urusannya dapat segera selesai.

Penambahan biaya dari ketentuan tarif yang telah ditentukan akan merugikan pelanggan. Kalau biaya pelayanan yang diminta petugas menjadi tambahan pendapatan negara mungkin masih bisa dimaklumi, tetapi hal ini tidak pernah terjadi. Semua biaya lebih yang diminta biasanya menjadi milik individu aparat pelayan. Tambahan biaya pelayanan bukan menjadi tambahan pendapatan bagi negara.

Pengurangan prosedurpun sesungguhnya dapat merugikan pihak pelanggan atau negara. Terjadinya pengurangan prosedur ini timbul dari adanya kolusi aparat dengan pelanggan. Aparat bersedia memangkas prosedur yang telah ditetapkan bila ia mendapat imbalan. Sebagai contoh longgarnya tahapan amdal dalam mendapatkan izin usaha. Dalam jangka pendek pelanggan mendapatkan kemudahan mendapatkan izin. Tetapi dalam jangka panjang, kegiatan yang tidak memperhatikan kelestarian lingkungan akan berdampak buruk juga pada pelanggan.

Permasalahan di atas tidak akan terjadi bila aparat yang melayani mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan. Berdasarkan data hasil penelitian komitmen petugas terhadap kepentingan pelanggan, sebaran frekuensinya 49,7% adalah jelek, hanya 5,1% baik hingga sangat baik dan 29,1% kualitas sedang. Data tersebut di atas menunjukkan

bahwa komitmen petugas Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dalam memberikan layanan kepada nelayan masih kurang.

Sumberdaya manusia yang dimiliki Dinas Kelautan dan Perikanan sebagaimana keragaan pada Tabel IV.2 menggambarkan latar belakang pendidikan dan jumlah yang memadai dalam memberikan pelayanan berkualitas. Namun sehebat apapun kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki bila orientasi tugasnya kurang komit terhadap pelanggan maka kualitas pelayanan tidak akan baik dan justru akan membodohi masyarakat.

Orientasi kepentingan yang telah membudaya selama ini dalam pelayanan umum adalah diarahkan kepada kepentingan aparat. Aparat akan senang hati melayani pelanggan bila ia telah atau akan mendapat imbalan dari pelanggan. Sering juga aparat mendahulukan layanan kepada pelanggan yang mampu membayar yang lebih besar. Hal yang senada diungkapkan oleh Lopulisa (2006), bahwa selama ini aparatlah yang minta dilayani, bukan melayani rakyat.

Pada saat ini sudah selayaknya dilakukan perubahan budaya pelayanan dari yang minta dilayani menjadi pelayan dengan komitmen yang tinggi untuk kepentingan pelanggan. Perubahan ini sejalan dengan tuntutan reformasi dan perkembangan masyarakat yang semakin berani menyuarakan kepentingannya.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam membangun pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan. Sistem pelayanan yang tidak mengutamakan kepentingan pelanggan, maka pelanggan tidak akan mendapatkan kemudahan dalam

pelayanan. Sistem komputerisasi pelayanan SIM yang bekerjasama dengan pihak swasta adalah salah satu contoh sistem pelayanan yang kurang mengutamakan kepentingan pelanggan. Pemberlakuan sistem yang baru ini ternyata, pelanggan diharuskan mengeluarkan biaya yang berlipat ganda dari biaya dengan sistem sebelumnya.

Dampak tingkat komitmen pelayanan aparat yang rendah akan menurunkan tingkat kepuasan dan pada jangka panjang akan menghilangkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Ada tiga hal penting dalam meningkatkan kualitas layanan agar mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pelanggan yaitu, pertama pembentukan birokrat yang berorientasi pada kepentingan pelanggan, kedua pengembangan kultur pelayanan dan ketiga membangun sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan. Aparat tidak cukup dikembangkan kemampuan dan ketrampilannya saja. Apabila hal ini terjadi mungkin saja kemampuan dan ketrampilannya digunakan untuk kepentingan pribadi atau golongannya saja.

Komponen pelayanan yang penting lainnya adalah ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu mengandung arti kepastian waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian layanan. Rentang waktu yang dimaksud dalam pelayanan adalah mulai dari pengajuan permohonan hingga penyampaian hasil layanan. Pada umumnya pelanggan menghendaki waktu yang sesingkat mungkin dalam menyelesaikan layanan. Namun demikian ada batas minimal waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan. Semakin kecil selisih

waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pelayanan dengan standar waktu yang telah ditetapkan, maka pelanggan akan semakin puas.

Hasil olah data penelitian terhadap ketepatan waktu pelayanan dapat dikategorikan jelek mencapai 46,9% dan sangat jelek 25,1%. Responden yang menyatakan ketepatan waktu pelayanan dengan kategori sedang hingga sangat baik sebesar 29,0%. Berdasarkan ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan aparat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan maka kualitas layanan belum menggembirakan pelanggan. Penyebab rendahnya ketepatan waktu pelayanan antara lain disebabkan komitmen petugas yang rendah dan tidak konsistennya penerapan sistem dan prosedur pelayanan.

Rincian distribusi indikator pelaksanaan pelayanan dapat dilihat pada Tabel V.3.

Tabel V.3. : Distribusi Pelaksanaan pada Manajemen Pelayanan

No	INDIKATOR	FREKUENSI				
		SB (%)	B (%)	S (%)	JLK (%)	SJLK (%)
1	Konsistensi terhadap Sistem dan Prosedur	1.1	8.0	36.6	50.3	4
2	Kejelasan Hak dan Kewajiban	-	6.3	31.4	50.9	11.4
3	Komitmen Petugas terhadap Pelayanan	0.6	5.1	29.1	49.7	15.4
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	3.4	2.9	21.7	46.9	25.1

Ket: SB: sangat baik, B: baik, S: sedang, JLK: jelek, S JLK: sangat jelek
 Sumber: Hasil olah data penelitian

D. Pengawasan Pelayanan

Fungsi pimpinan yang terakhir adalah melakukan pengawasan. Fungsi pengawasan dimaksudkan agar organisasi berjalannya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dilihat dari waktu pelaksanaan pengawasan ada yang preventif dan ada yang bersifat represif. Pengawasan preventif dimaksudkan untuk mencegah sebelum terjadi penyimpangan, sedangkan yang represif mengupayakan perbaikan terhadap penyimpangan yang telah terjadi. Kemudian pengawasan dapat dilihat obyeknya, misalnya pengawasan bidang pelayanan, aparat dengan kegiatannya.

Dimensi pengawasan pelayanan dalam penelitian ini dilihat dari beberapa indikator cara dan proses pengawasan pelayanan. Yang termasuk indikator cara pengawasan adalah pelaporan, *monitoring*, pengawasan atasan dan kepastian penyelesaian keluhan, sedangkan indikator evaluasi termasuk dalam proses pengawasan. Pelaporan yang dijadikan bahan pengawasan oleh pimpinan adalah berupa tulisan maupun secara lisan. *Monitoring* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pengawasan terhadap hal-hal yang bersifat khusus atau yang istimewa. Rangkaian proses pengawasan yang dijadikan indikator dalam penelitian ini hanya evaluasi saja, dengan pertimbangan faktor yang lain sudah dibakukan.

Hasil olah data penelitian terhadap dimensi pengawasan didapat sebaran frekuensi indikator pelaporan 33,7% kategori sedang, 27,4% menyatakan baik dan 5,1% sangat baik. Sebaran frekuensi kategori jelek dan sangat jelek dari indikator pelaporan masing-masing 25,7% dan 8,0%. Berdasarkan data

frekuensi indikator pelaporan maka pengawasan pelayanan pada Dinas Kelautan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan adalah baik hingga sangat baik.

Laporan merupakan pertanggungjawaban bawahan terhadap segala kegiatan yang menjadi kewenangannya kepada atasan. Laporan bawahan kepada atasan dapat berupa lisan maupun tulisan. Berdasarkan laporan tersebut, atasan dapat memberikan penilaian kepada bawahan apakah tugas yang diberikan dapat terlaksana sesuai rencana. Pengawasan melalui laporan terdapat beberapa kelemahan dari sisi pelapor. Pelapor kadang kala tidak mampu menggambarkan secara lengkap kondisi yang sebenarnya. Tetapi tidak sedikit bawahan melaporkan melebihi dari kondisi riil. Kelebihan atau kekurangan isi laporan dari yang sebenarnya sama jeleknya. Laporan yang disampaikan bawahan kepada atasan seperti tersebut di atas tidak akan bermakna untuk kepentingan organisasi, bahkan akan menyesatkan organisasi dalam mengambil kebijakan berikutnya.

Dari sebaran frekuensi pengawasan layanan tergambar bahwa kualitas indikator pelaporan Dinas Kelautan dan Perikanan sudah memadai. (60,1% sedang hingga baik). Hal yang penting untuk diperhatikan di samping ketepatan waktu adalah isi laporan. Laporan jangan dibuat “Asal Bapak Senang”. Laporan yang bersifat asal bapak senang hanya bermanfaat sesaat dan sekelompok tertentu saja, tidak akan bermanfaat bagi kepentingan yang lebih besar.

Kelemahan pengawasan yang terjadi melalui pelaporan dapat diatasi dengan cara pengawasan atasan atau peninjauan pribadi. Cara ini dilakukan pimpinan dengan melihat langsung pelaksanaan pelayanan yang dilakukan bawahan. Pada umumnya bawahan tidak suka diamati secara ketat oleh atasan, tetapi harus dijaga jangan sampai bawahan mempunyai prasangka buruk. Pengawasan cara ini akan mempererat kontak langsung bawahan dengan atasan. Kelebihan pengawasan peninjauan pribadi lainnya adalah atasan dapat segera mengetahui kesulitan praktik layanan dan dapat mengetahui kenyataan sesungguhnya tanpa dikacaukan kepentingan pribadi pelapor yang mungkin terselip dalam laporan tertulis.

Hasil olah data penelitian terhadap indikator pengawasan atasan 29,1% kategori sedang. frekuensi pengawasan atasan dengan kategori baik hingga sangat baik hanya mencapai 13,7%, sedangkan kategori jelek hingga sangat jelek mencapai 57,2%. Angka sebaran frekuensi indikator tersebut di atas menunjukkan bahwa pengawasan atasan (waskat) yang dilakukan pimpinan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan sangat memprihatinkan.

Rendahnya pencapaian target pengembalian kredit motor tempel tidak diketahui secara jelas oleh pimpinan. Apakah rendahnya pengembalian kredit motor tempel disebabkan rendahnya hasil tangkap nelayan atau karena mental nelayan yang tidak bertanggung jawab terhadap hutangnya. Kesalahan menentukan penyebab suatu persoalan, maka langkah kebijakan yang diambil dapat dipastikan akan keliru atau setidaknya salah sasaran.

Indikator pengawasan yang keempat adalah evaluasi. Kegiatan evaluasi dimaksudkan untuk membandingkan hasil pekerjaan bawahan dengan standar yang telah ditentukan. Dengan demikian ada dua hal penting dari kegiatan pengawasan ini yang standar pekerjaan dan hasil pekerjaan bawahan. Standar pelayanan antara lain berkaitan waktu penyelesaian pekerjaan, biaya pelayanan dan lain-lain.

Setelah membandingkan standar pelayanan dengan hasil pekerjaan bawahan, maka pimpinan dapat menilai kinerja pelayanan secara realistis. Kegiatan evaluasi ini penting bagi pimpinan agar selalu dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tujuan organisasi.

Sebaran frekuensinya hasil penelitian terhadap indikator evaluasi tertinggi kategori jelek (45,1%) dan terendah adalah kategori sangat baik (1,7%), kategori baik sebesar 8,0% dan sangat jelek 8,6%. Frekuensi dengan kategori sedang menempati urutan kedua yaitu sebesar 36,6%. Berdasarkan data tersebut kegiatan evaluasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan belum memadai (53,7% kategori jelek).

Kegiatan evaluasi merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan penilaian kinerja bawahan. Di samping itu, evaluasi dapat dijadikan sebagai masukan penyusunan perencanaan berikutnya. Mengingat pentingnya evaluasi maka kegiatan ini perlu dilakukan secara benar.

Distribusi pengawasan tiap indikatornya secara lengkap dapat dilihat pada Tabel V.4.

Tabel V.4: Distribusi Pengawasan pada Manajemen Pelayanan

No	INDIKATOR	FREKUENSI				
		SB (%)	B (%)	S (%)	JLK (%)	S JLK (%)
1	Pelaporan	5.1	27.4	33.7	25.7	8.0
2	Monitoring	2.9	10.9	54.3	26.9	5.1
3	Pengawasan atasan	1.7	12.0	29.1	42.9	14.3
4	Evaluasi	1.7	8.0	36.6	45.1	8.6
5	Kepastian Penanganan Keluhan	4.0	8.0	26.3	42.9	17.1

Ket : SB :sangat baik, B : baik, S : sedang, JLK : jelek, SJLK : sangat jelek
 Sumber : Hasil olah data penelitian

Pelayanan yang dilakukan aparat tidak selamanya dilaksanakan secara baik dan memuaskan pelanggan. Ada kalanya kekurangan ini dilaksanakan secara tidak sengaja oleh aparat, atau bisa jadi ada sesuatu yang belum terpenuhi oleh pelanggan. Kekurangan yang disadari atau tidak disadari oleh aparat akan mengurangi tingkat kepuasan konsumen. Ketidakpuasan ini akan menimbulkan keluhan bagi pelanggan untuk mendapatkan layanan.

Keluhan yang dialami nelayan ada yang disampaikan kepada aparat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan, dan tidak sedikit yang disampaikan kepada pihak luar. Apabila Keluhan yang dialami nelayan disampaikan kepada aparat yang tepat menangani keluhan, maka dimungkinkan keluhan tersebut dapat diatasi, setidaknya berguna untuk perbaikan pada masa yang akan datang.

Pada dasarnya prosedur penanganan keluhan meliputi minimal tiga tahapan yaitu penyampaian keluhan, penanganan keluhan dan penyampaian hasil

keluhan. Keluhan masyarakat dapat disampaikan secara langsung atau melalui media elektronik, media cetak dan lain-lain kepada aparat yang menangani keluhan. Aparat dinas yang menangani keluhan masyarakat nelayan tidak ditentukan secara khusus tetapi tergantung dengan permasalahan yang dikeluhkan. Persoalannya justru terletak pada penyelesaian keluhan, dan keluhan yang masuk sering tidak tuntas. Sebagai contoh, keluhan Ketua DPRD Kabupaten Bengkulu Selatan yang disampaikan melalui media cetak yaitu lambannya pembangunan stasiun pengisian bahan bakar untuk nelayan hingga kini belum ada kejelasan dari pihak yang menanganinya. Keluhan serupa sudah sering disampaikan ketua kelompok nelayan kepada aparat dinas, tetapi menurut ketua kelompok belum ada jawaban pasti dari petugas Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan.

Keluhan pelanggan bagi penyedia jasa yang bersifat monopoli tidak menjadi permasalahan, tetapi bagi penyedia jasa yang mempunyai saingan perlu diperhatikan secara sungguh-sungguh keluhan pelanggan tersebut. Jika keluhan pelanggan tidak diselesaikan secara baik maka pelanggan akan berpindah kepada penyedia jasa yang lain. Jasa pelayanan yang disediakan pemerintah pada umumnya bersifat monopoli, namun demikian tidak selayaknya aparat mengabaikan keluhan masyarakat. Sekalipun tidak ada saingan, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan tuntutan masyarakat. Keluhan nelayan tersebut dapat dijadikan sebagai alat untuk menilai sekaligus sebagai pendorong dalam perbaikan kualitas pelayanan.

VI. KEPUASAN NELAYAN

A. Dimensi Keberwujudan

Pada dasarnya mengukur kepuasan pelanggan tidak dapat dilakukan secara langsung, tetapi dilakukan dengan dimensi yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan dalam penelitian ini dilihat dari enam dimensi kepuasan pelanggan. Keenam dimensi kepuasan pelanggan dimaksud adalah: 1) keberwujudan, 2) tanggung jawab, 3) kemampuan petugas, 4) komunikasi, 5) akses, dan 6) dan sikap petugas selama proses pelayanan. Secara terinci sebaran frekuensi dimensi keberwujudan dapat dilihat pada Tabel VI.1.

Tabel VI.1: Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Keberwujudan

No	INDIKATOR	FREKUENSI				
		S P (%)	P (%)	S (%)	TP (%)	ST P (%)
1	Jumlah petugas	13.7	29.1	42.9	9.1	5.1
2	Sarana dan prasarana	12.0	33.1	42.3	10.9	1.7
	Kepuasan Nelayan dimensi keberwujudan	5.7	29.7	49.1	12.0	3.4

Ket. SP: sangat puas P: puas S: sedang TP : tidak puas STP : sangat tidak puas

Sumber: Hasil olah data Primer

Pada dimensi keberwujudan digunakan indikator jumlah petugas yang melayani dan sarana/prasarana yang tersedia untuk melakukan pelayanan. Berdasarkan pengolahan data penelitian, diperoleh sebaran frekuensi untuk jumlah petugas yang melayani, mempunyai kecenderungan tingkat kepuasan

nelayan adalah sedang. Bila dilihat dari sebaran frekuensi yang tidak puas dan yang sangat tidak puas hanya berjumlah 14,2 persen, hal ini berarti jumlah petugas yang melayani pelanggan sudah memadai.

Selanjutnya dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia menunjukkan sebaran frekuensi terbesar adalah kategori sedang. Kemudian diikuti kategori puas (33,1 %) dan sangat puas (12,0 %). Sebaran frekuensi kepuasan nelayan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana menggambarkan telah terpenuhinya harapan nelayan. Secara keseluruhan dimensi keberwujudan dalam penelitian ini 49,1 persen, menggambarkan kategori sedang dan sebagian kecil mempunyai kategori yang ekstrim sangat puas (5,7%) dan sangat tidak puas (3,4%).

Responden yang menyatakan tidak puas hingga sangat tidak puas hanya berjumlah 15,4 persen saja selebihnya menyatakan tingkat kepuasan sedang hingga sangat puas. Berdasarkan sebaran angka-angka di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan berkaitan dengan dimensi keberwujudan sudah memadai. Namun demikian pimpinan Dinas Kelautan dan Perikanan masih perlu meningkatkan dimensi keberwujudan ini. Hal ini dimaksudkan untuk mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang terus meningkat.

B. Dimensi Tanggungjawab

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan dalam menerima pelayanan dilihat dari indikator sistem dan prosedur pelayanan dan kecepatan petugas dalam melayani. Sistem dan prosedur adalah standar pelayanan yang

telah ditetapkan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan sebagai pedoman bagi petugas memberikan pelayanan. Hasil olah data penelitian menunjukkan kecenderungan tingkat kepuasan nelayan sebagian besar termasuk sedang (34,3 %) diikuti kategori puas (32,0 %). Sedangkan yang tidak puas hingga sangat tidak puas sebesar 17,0 persen dan sangat puas 16,6 persen. Data ini menggambarkan bahwa nelayan pada umumnya merasa puas terhadap penerapan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kondisi kepuasan nelayan terhadap terhadap sistem dan prosedur tidak diikuti dengan kepuasan dari sisi kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan yang dilakukan aparat menimbulkan ketidakpuasan nelayan yang tergambar dari sebaran frekuensi hasil penelitian. Terdapat 40,6 persen nelayan yang tidak puas dengan kecepatan pelayanan dan 7,4 persen menyatakan sangat tidak puas. Secara keseluruhan nelayan yang tidak merasa puas dengan kecepatan pelayanan mendekati setengah dari jumlah responden.

Banyaknya nelayan yang tidak merasa puas akan kecepatan pelayanan bila dikaitkan dengan data kualitas manajemen pelayanan pada sub bab sebelumnya ternyata ada hubungannya. Kualitas indikator konsistensi terhadap sistem dan prosedur kategori jelek hingga sangat jelek mencapai 50,7 persen. Bila aparat berbuat tidak konsisten dalam menerapkan standar pelayanan tentu akan berpengaruh terhadap penyelesaian pelayanan. Penyelesaian dilakukan dengan cepat atau tidak tergantung dengan kepentingan aparat. Bila terpenuhinya kepentingan aparat memungkinkan waktu penyelesaian dapat lebih cepat atau sebaliknya.

Selanjutnya bila dihubungkan dengan kompetensi petugas (59,4 % kategori jelek hingga sangat jelek), tampaknya ada pengaruh terhadap ketidak puasan nelayan akan kecepatan pelayanan. Pada bahasan sebelumnya, kompetensi yang rendah ini karena banyaknya aparat yang belum berpengalaman. Tentu saja aparat belum dapat cepat menerapkan standar dan petunjuk pelayanan sebagai pedoman kerja. Kompetensi petugas dan komitmen secara simultan akan mempengaruhi kecepatan pelayanan. Pada saat ini kepuasan kecepatan pelayanan belum dapat memuaskan nelayan.

Secara lebih rinci sebaran dimensi tanggung jawab dapat dilihat pada Tabel VI.2.

Tabel VI.2. : Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Tanggung jawab

No	INDIKATOR	FREKUENSI				
		S P (%)	P (%)	S (%)	TP (%)	STP (%)
1	Sistem dan prosedur	16.6	32.0	34.3	9.7	7.4
2	Kecepatan pelayanan	2.3	22.9	26.9	40.6	7.4
	Kepuasan Nelayan dimensi Tanggung jawab	1.7	5.4	53.1	25.7	4.0

Ket SP: sangat puas P: puas S: sedang TP : tidak puas STP : sangat tidak puas
Sumber : Hasil olah data Primer

Idikator penerapan sistem dan prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama akan menggambarkan dimensi tanggung jawab petugas melaksanakan pelayanan. Berdasarkan tabel sebaran frekuensi dimensi tanggung jawab, tingkat kepuasan nelayan pada dimensi ini kecenderungannya adalah sedang (53,1 %), disusul kategori tidak puas yaitu sebesar 25,7 persen.

Sedangkan nelayan yang merasa puas sebesar 5,4 persen dan yang sangat puas hanya 1,7 persen saja.

Kalau dilihat nilai sebaran frekuensi dimensi ini secara keseluruhan, kepuasan nelayan dalam memperoleh layanan sudah cukup baik, tetapi kecepatan pelayanannya masih memprihatinkan. Faktor kecepatan pelayanan pada masa yang akan datang harus dijadikan prioritas untuk diperbaiki, karena faktor waktu pelayanan merupakan salah satu tolok ukur yang penting dalam proses pelayanan.

C. Kemampuan Petugas

Pelayanan dapat memuaskan pelanggan atau tidak sangat tergantung pada aparat pelayannya. Kecakapan aparat berkaitan dengan dengan kemahiran menggunakan sarana dan prasarana pelayanan yang diperlukan. Sedangkan kemampuan aparat berkaitan dengan pemahaman dan penerapan aturan dan standar pelayanan. Secara rinci hasil penelitian terhadap dimensi kemampuan petugas dapat dilihat pada Tabel VI.3.

Tabel VI.3. : Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Kemampuan

No	INDIKATOR	FREKUENSI				
		S P (%)	P (%)	S (%)	TP (%)	ST. P (%)
1	Kecakapan petugas	4.0	4.0	24.0	57.1	10.9
2	Kemampuan petugas	2.9	27.4	28.0	38.3	3.4
	Kepuasan Nelayan dimensi Kemampuan	2.3	5.1	32.5	50.9	9.2

Ket. SP: sangat puas P: puas S: sedang TP : tidak puas STP : sangat tidak puas
Sumber : Hasil olah data Primer

Kecenderungan indikator kecakapan petugas pelayanan adalah 57,1 persen responden menyatakan tidak puas dan 10,9 persen menyatakan sangat tidak puas. Hal ini berarti 68 persen responden belum merasakan kepuasan pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Sedangkan yang merasa puas dan sangat puas masing-masing sebesar 4 persen atau dengan kata lain kurang dari 10 persen responden menganggap pelayanan yang diberikan kepadanya sudah memenuhi harapan. Responden yang merasakan tingkat kepuasan sedang atas indikator kecakapan petugas sebanyak 24,0 persen.

Sedangkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan dibandingkan dengan kecakapannya lebih memuaskan. Responden yang merasakan tidak puas terhadap indikator kecakapan sebesar 57,1 persen dan yang sangat tidak puas sebesar 10,9 persen. Hal ini berarti terdapat 68,0 persen responden yang menilai layanan yang diberikan belum sesuai dengan harapannya. Sedangkan jumlah responden yang merasakan layanan melebihi dari harapannya mencapai 8 persen.

Berdasarkan sebaran frekuensi indikator dari dimensi kemampuan, maka kecenderungan tingkat kepuasan nelayan adalah tidak puas (38,3 %). Sedangkan responden yang menyatakan puas hingga sangat puas berjumlah 27,4 persen dan 3,4 persen sangat tidak puas. Sebaran frekuensi ini memberikan gambaran bahwa kepuasan terhadap kemampuan petugas masih jauh dari harapan nelayan pada umumnya.

Dari kedua indikator yang digunakan untuk menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nelayan, indikator

kecakapan petugas pada masa yang akan datang perlu ditingkatkan. Kecakapan dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui latihan keterampilan dan belajar dari pengalaman. Persoalannya untuk mengikuti pendidikan dan latihan keterampilan memerlukan kesungguhan dan komitmen yang kuat dari penentu kebijakan dalam meningkatkan sumber daya manusia. Terkadang pimpinan dapat memahami perlunya peningkatan sumber daya manusia, namun karena berbagai alasan maka jumlah petugas yang diberikan kesempatan mengikuti pendidikan dan latihan sangat sedikit.

Dalam memberikan layanan, komunikasi antara pemberi dan penerima layanan sangat penting dilakukan. Pemberi layanan akan dapat mengetahui keinginan penerima layanan. Kalaupun terjadi pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan ketika diberikan pelayanan, maka pada masa berikutnya dapat diperbaiki. Demikian juga pelanggan akan dengan senang hati memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pemberian layanan. Adanya proses komunikasi memungkinkan pelanggan mengetahui hak dan kewajibannya serta bagaimana menyampaikan keluhan bila kurang puas terhadap layanan. Demikian juga dengan pihak pemberi layanan, di samping mengetahui haknya tetapi diharapkan juga timbul kesadaran bahwa memberikan pelayanan yang terbaik merupakan kewajibannya.

D. Dimensi Komunikasi

Untuk mengetahui kepuasan nelayan terhadap dimensi komunikasi dilakukan penilaian terhadap indikator penanganan keluhan dan bagaimana informasi hak dan kewajiban disampaikan pemberi layanan. Hasil penelitian terhadap kedua indikator tersebut dapat dilihat pada Tabel VI.4.

Tabel VI.4. : Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Komunikasi

No	INDIKATOR	FREKUENSI				
		S P (%)	P (%)	S (%)	TP (%)	ST. P (%)
1	Penanganan keluhan	4.6	28.6	31.4	34.9	0.6
2	Informasi hak dan kewajiban pelayanan	18.9	33.7	33.7	13.1	0.6
	Kepuasan Nelayan dimensi Komunikasi	3.4	24.0	45.2	26.3	1.1

Ket. SP: sangat puas P: puas S: sedang TP : tidak puas STP : sangat tidak puas
Sumber : Hasil olah data Primer

Berdasarkan Tabel VI.4 masih terdapat 34,9 persen responden tidak puas dengan penanganan keluhan yang dilakukan pemberi layanan dan 0,6 persen sangat tidak puas. Sedangkan yang puas dan sangat puas ketika adanya keluhan mencapai 35,5 persen, sisanya sebesar 31,4 persen kepuasannya dikategorikan sedang. Jika dibandingkan dengan penanganan keluhan, pemberian informasi hak dan kewajiban para pihak dalam proses pelayanan relatif lebih baik. Pelanggan yang merasa puas terhadap indikator informasi hak dan kewajiban pelanggan mencapai 33,7 persen dan yang sangat puas 18,9 persen. Pelanggan yang merasa tidak puas sebesar 13,1 persen dan yang sangat tidak puas hanya 0,6 persen saja. .

Keluhan berarti layanan yang diberikan kepada nelayan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkannya. Betapapun kecilnya keluhan, maka dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nelayan perlu dilakukan penanganan terhadap keluhan secara sungguh-sungguh. Nelayan pada umumnya jarang menyampaikan keluhan, tetapi bukan berarti tidak ada masalah yang dihadapinya. Penilaian anggota DPRD Bengkulu Selatan sebagaimana dikutip surat khabar Bengkulu Pos (Juli 2006), menunjukkan betapa banyak keluhan pelayanan yang terjadi pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Bila dilakukan komunikasi dengan nelayan tentu saja keluhan yang dihadapinya dapat dicarikan solusinya.

Dalam proses pemberian layanan tentu ada hak-hak yang harus dipenuhi oleh pemberi maupun penerima layanan, bersamaan dengan adanya hak juga ada kewajibannya. Pada umumnya pemberi layanan jarang menyampaikan apa saja yang menjadi hak pelanggan. Pada kondisi seperti ini kedudukan pemberi dan penerima layanan tidak setara. Pelanggan tidak dapat mengajukan keberatan bila mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskannya, lain halnya bila pelanggan mengetahui haknya dan kewajiban pemberi layanan. Hak dan kewajiban masing-masing pemberi dan penerima layanan hendaknya disampaikan secara benar untuk diketahui sebagai pedoman pelayanan. Kesetaraan kedudukan pemberi dan penerima layanan dalam proses pelayanan akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan.

Secara gabungan kedua indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan pada dimensi komunikasi. Sebaran frekuensi tingkat kepuasan dari indikator gabungan

mempunyai kecenderungan kategori sedang (45,2%). Namun demikian responden yang merasa tidak puas hingga sangat tidak puas mencapai 27,4 persen. Sedangkan 24,0 persen menyatakan puas serta sebagian kecil sangat puas yaitu sebesar 3,4 persen.

Berdasarkan sebaran frekuensi dimensi komunikasi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan perlu ditingkatkan lagi. Responden yang merasa puas akan pelayanan dari dimensi komunikasi masih sedikit dan hampir sama dengan yang tidak puas. Pendekatan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan membentuk tim yang menangani keluhan nelayan dan adanya pengawasan pimpinan agar tim dapat bekerja dengan baik. Pembentukan tim ini diharapkan agar keluhan masyarakat dapat dihimpun dan diselesaikan tanpa mengesampingkan sumber dan cara penyampaian keluhan.

Layanan yang terjadi pada sektor pemerintah pada umumnya pelangganlah yang lebih membutuhkan. Penyedia jasa tidak mempunyai kepentingan langsung dengan pelanggan. Terjadi atau tidak transaksi pelayanan jasa bagi petugas yang bekerja pada sektor pemerintah tidak jadi masalah. Berbeda dengan sektor swasta, penyedia jasa sangat membutuhkan kesetiaan pelanggan agar tidak pindah dengan penyedia jasa yang lain. Maka penyedia jasa akan selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, demi menjaga kesetiaan pelanggan.

Pada sektor swasta pemberian informasi terhadap produk layanan sangat gencar dilakukan terlebih pada produk yang baru. Segmen pasar tidak dibatasi, setiap orang diberikan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang

disediakan oleh penyedia jasa. Hal ini dapat dimengerti karena penyedia jasa mempunyai kepentingan langsung yaitu memperoleh keuntungan (*profit oriented*).

E. Dimensi Akses

Untuk mengetahui kepuasan nelayan dalam mengakses jasa pelayanan dapat digambarkan dari ketersediaan informasi dan keadilan memperoleh layanan. Responden yang merasa tidak puas terhadap indikator ketersediaan informasi layanan mencapai 55,4 persen dan yang sangat tidak puas sebesar 8,6 persen. Sedangkan yang merasa puas dan sangat puas masing-masing sebesar 2,9 persen dan 3,4 persen. Persentase tingkat kepuasan ini menggambarkan kecenderungan kepuasan memperoleh informasi layanan kategori tidak puas, rendahnya tingkat kepuasan nelayan ini dapat disebabkan oleh penyedia jasa layanan maupun dari fasilitas pelayanan yang tersedia.

Sebaran frekuensi tingkat kepuasan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel VI.5.

Tabel VI.5. : Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Akses

No	INDIKATOR	FREKUENSI				
		SP (%)	P (%)	S (%)	TP (%)	STP (%)
1	Ketersediaan informasi pelayanan	3.4	2.9	29.7	55.4	8.6
2	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.3	3.4	27.4	61.7	5.1
	Kepuasan Nelayan dimensi Akses	1.1	2.8	13.7	72.0	10.3

Ket. SP: sangat puas P: puas S: sedang TP : tidak puas STP : sangat tidak puas
Sumber : Hasil olah data Primer

Pada tabel di atas dapat juga diketahui tingkat kepuasan nelayan terhadap keadilan mendapatkan pelayanan. Persentase yang terbesar adalah kategori tidak puas (61,7 %). Responden yang merasa sangat puas terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan hanya 2,3 persen dan yang puas 3,4 persen. Kecenderungan kepuasan nelayan atas dasar sebaran frekuensinya, menunjukkan tingkat kepuasan nelayan cenderung tidak puas.

Gabungan kedua indikator ketersediaan informasi dan keadilan memperoleh layanan dapat disimpulkan bahwa responden merasa tidak puas (72%). Persentase nelayan yang merasa tidak puas ini sangat signifikan. Ketidak-puasan nelayan ini pernah diungkapkan anggota DPRD Kabupaten Bengkulu Selatan pada sidang pemandangan umum anggota dewan. Anggota dewan tersebut menilai program layanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan banyak yang tidak tepat sasaran, calon penerima layanan tidak diperlakukan secara adil mengakses layanan.

Bedasarkan persentase ketidak puas nelayan dalam mengakses layanan yang tinggi dan pernyataan anggota dewan tersebut, maka pada masa yang akan datang perlu adanya perubahan untuk memberikan kemudahan nelayan mengakses layanan. Kemudahan mengakses layanan tidak terbatas pada kelompok tertentu saja.

F. Dimensi Sikap

Sikap petugas selama proses pelayanan juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan. Sikap ini dinilai dari kesopanan dan keramahan mulai dari pengajuan layanan hingga penyampaian hasil layanan. Sikap petugas selama

memberikan layanan bisa ramah dan sopan atau dapat juga berlaku kasar dan angkuh. Nelayan akan puas apabila diperlakukan secara sopan dan ramah oleh petugas yang melayani.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan nelayan terhadap sikap petugas selama proses pelayanan dengan kecenderungan tidak puas (57,8 %). Sedangkan yang merasa puas dan sangat puas hanya sebesar 6,22 persen. Gambaran frekuensi secara rinci terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel VI.6.

Tabel VI.6. : Distribusi Kepuasan Nelayan pada Dimensi Sikap Petugas

No	INDIKATOR	FREQUENSI				
		SP (%)	P (%)	S (%)	TP (%)	STP (%)
1	kesopanan	1.7	8.0	29.7	57.1	3.4
2	keramahan	2.3	17.7	33.1	41.1	5.7
	Kepuasan Nelayan terhadap dimensi sikap petugas	1.1	5.12	28.0	57.8	8.0
	Kepuasan nelayan secara keseluruhan	-	2.3	78.4	17.3	-

Ket. SP: sangat puas P: puas S: sedang TP : tidak puas STP : sangat tidak puas
Sumber : Hasil olah data Primer

Fenomena yang cukup menarik pada masyarakat pantai yaitu “kehidupan yang keras”, barang kali *image* seperti ini yang menyebabkan kesopanan tidak terlalu menjadi perhatian petugas. Hanya saja kesabaran petugas melayani nelayan ternyata lebih baik dibanding indikator kesopanan.

Faktor keramahan petugas menggambarkan kesabaran selama melayani nelayan. Persentase indikator keramahan yang dikategorikan tidak puas dalam

penelitian ini masih tinggi yaitu sebesar 41,1 persen. Sekalipun *image* kehidupan nelayan yang keras, namun sebagai makhluk sosial mereka tetap ingin diperlakukan secara sopan dan ramah. Oleh karena itu pimpinan organisasi disarankan agar membina petugas pelayanan untuk melakukan perbaikan sikap dalam melayani.

Berdasarkan analisis terhadap keenam dimensi kepuasan nelayan dengan menilai pada tiap indikatornya maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan nelayan terhadap layanan yang dilakukan petugas Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dikategorikan sedang (78,4 %). Namun demikian responden yang merasa tidak puas masih cukup tinggi yaitu sebesar 17,3 persen dan yang merasa puas hanya sebahagian kecil saja yaitu 2,3 persen. Tingkat kepuasan nelayan pada kategori yang ekstrim baik yang sangat puas maupun yang sangat tidak puas tidak ada. Mengingat responden yang merasa tidak puas akan layanan cukup banyak jumlahnya, maka diperlukan upaya perbaikan manajemen layanan, dengan harapan peningkatan kualitas manajemen layanan akan dapat meningkatkan kepuasan nelayan.

Indikator yang perlu diperbaiki oleh petugas adalah indikator yang tingkat kepuasannya rendah. Empat dari enam dimensi yang tingkat kepuasan pelayanan masih rendah berturut-turut dimensi akses mendapatkan pelayanan (82,3 %), dimensi kemampuan (70,1 %), dimensi sikap (65,8 %) dan dimensi tanggung jawab (29,7 %). Sedangkan indikator terpilih untuk diprioritaskan perbaikannya adalah indikator dengan tingkat ketidakpuasan yang besar. Indikator yang

dimaksudkan adalah Kecakapan petugas (68,0 %), keadilan mendapatkan pelayanan (66,8 %), kesopanan (60,5 %) dan kecepatan pelayanan. (48,1 %).

Untuk meningkatkan kepuasan nelayan yang berkaitan dengan sikap petugas dapat dilakukan dengan mengatur penempatan petugas yang *representative* pada tempat yang berhubungan langsung dengan penerima layanan. Langkah yang kedua adalah berkaitan dengan pemberian kesamaan hak pelanggan mendapatkan pelayanan. Kalau selama ini terjadi pelayanan diberikan satu kelompok saja, tetapi pada masa yang akan datang semua nelayan harus diberikan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan. Pemberian kesempatan yang adil ini dapat dilakukan bila petugas mempunyai komitmen yang tinggi terhadap keberpihakannya kepada nelayan secara keluruhan.

Kecakapan petugas juga merupakan faktor penentu terhadap tingkat kepuasan nelayan (68,0 % menyatakan tidak puas) dan faktor keempat penentu kepuasan nelayan adalah kecepatan pelayanan. Kecakapan berkaitan dengan keterampilan nelayan menggunakan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan alokasi waktu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan. Semakin cepat waktu pelayanan, pelanggan semakin merasa puas.

(yd_2), dimensi kemampuan (yd_3), dimensi komunikasi (yd_4), dimensi akses (yd_5), dan dimensi sikap (yd_6).

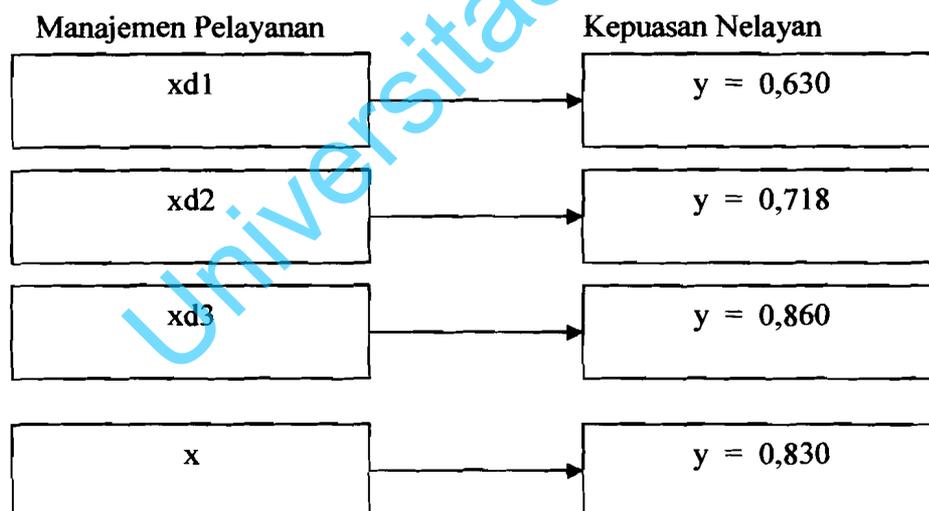
Dimensi perencanaan pelayanan dinilai dengan empat indikator yaitu kesesuaian tujuan (x_1), sistem dan prosedur (x_2), kejelasan persyaratan (x_3) dan kompetensi petugas (x_4). Dimensi pelaksanaan pelayanan dinilai dengan indikator konsistensi petugas terhadap sistem dan prosedur (x_5), kejelasan hak dan kewajiban (x_6), komitmen petugas terhadap layanan (x_7) dan ketepatan waktu pelayanan (x_8). Sedangkan dimensi pengawasan layanan dinilai dari indikator pelaporan (x_9), monitoring (x_{10}), pengawasan atasan (x_{11}), evaluasi (x_{12}) dan kepastian penanganan keluhan (x_{13}).

Untuk mengetahui hubungan Manajemen pelayanan dengan kepuasan nelayan dilakukan analisis korelasi dengan bantuan program SPSS versi 10. Dalam analisis tersebut dihitung korelasi secara parsial variabel independen dengan variabel dependen. Kemudian juga dihitung korelasi secara keseluruhan variabel

independen dengan variabel dependen. Sedangkan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel manajemen pelayanan dan kepuasan nelayan yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi. Jika nilai koefisien korelasi semakin mendekati angka satu, berarti semakin kuat hubungan kedua variabel yang diteliti; demikian sebaliknya.

Hasil perhitungan koefisien korelasi *Pearson* menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara manajemen pelayanan dalam pemberian fasilitas prasarana/sarana tangkap dengan kepuasan nelayan baik secara parsial maupun secara keseluruhan. Besarnya koefisien korelasi secara terperinci dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2. Hubungan korelasi Manajemen Pelayanan dengan Kepuasan Nelayan



Sumber: hasil olah data

Berdasarkan gambar di atas dimensi perencanaan pelayanan mempunyai koefisien korelasi terhadap kepuasan nelayan sebesar 0,630. Koefisien korelasi ini positif dan signifikan pada level 1 persen. Hal ini berarti terdapat hubungan antara

mutu perencanaan pelayanan dengan kepuasan nelayan. Hasil analisis keempat indikator perencanaan pelayanan, menyimpulkan bahwa mutu indikator kejelasan persyaratan adalah yang terjelek diikuti kompetensi petugas. Perbaikan mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas petugas sulit dilaksanakan karena di luar kewenangan Dinas Kelautan dan Perikanan. Misalnya, dalam hal mutasi petugas/pegawai bukan kewenangan organisasi obyek penelitian. Sedangkan untuk mengirim petugas melakukan studi lanjut memerlukan pendanaan yang cukup besar dan pengalokasian dana ini merupakan kewenangan pemerintah daerah. Kemungkinan yang bisa dilakukan pimpinan organisasi adalah memotivasi petugas untuk mengembangkan kemampuannya masing-masing.

Kejelasan persyaratan merupakan salah satu indikator perencanaan pelayanan, mutu indikator ini belum baik, (51,4 % lebih mutunya jelek). Hal ini berarti petugas belum sepenuhnya menjelaskan sepenuhnya dari persyaratan yang diperlukan.

Koefisien korelasi dimensi pelaksanaan pelayanan dengan kepuasan nelayan sebesar 0,718. Nilai koefisien korelasinya besar. Hal ini berarti hubungan pelaksanaan pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap berpengaruh sangat kuat. Bila dibandingkan ketiga koefisien korelasi variabel independen, nilai koefisien korelasi pelaksanaan pelayanan dengan kepuasan nelayan bukan yang terbesar. Hal ini dimungkinkan karena kontak langsung nelayan dengan petugas pelayan lebih sering melalui kelompok.

Indikator kualitas pelaksanaan pelayanan yang terjelek adalah ketepatan waktu pelayanan (72,0% jelek hingga sangat jelek), komitmen petugas terhadap

pelayanan (65,1% jelek hingga sangat jelek) diikuti kejelasan hak dan kewajiban para pihak dalam pemberian layanan (62,3% jelek hingga sangat jelek).

Tidak taat pada sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dan waktu pelayanan yang lama dapat disebabkan oleh faktor kemampuan manusianya maupun keberpihakannya dengan nelayan ataupun sarana pendukung yang kurang memadai. Rendahnya mutu kedua indikator pelaksanaan pelayanan ini bila dihubungkan dengan komitmen petugas, maka penyebab rendahnya kualitas pelaksanaan pelayanan adalah kurangnya keberpihakan petugas terhadap nelayan.

Berdasarkan kondisi di atas maka untuk meningkatkan kepuasan nelayan dapat dilakukan melalui penciptaan budaya organisasi dari yang minta dilayani menjadi melayani. Penciptaan budaya kerja ini dapat dilakukan pimpinan melalui ketauladan dan memotivasi petugas agar memberikan pelayanan yang terbaik.

Kemudian kepuasan nelayan dapat dilihat dari hubungannya dengan kualitas pengawasan. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi pengawasan pelayanan (x_d3) dengan kepuasan nelayan pada manajemen pelayanan (y) didapat nilai sebesar 0,860. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara variabel x_d3 dengan variabel y .

Tingkat kualitas pengawasan yang berkaitan dengan kepuasan nelayan dalam penelitian ini ditentukan oleh cara dan proses melaksanakan pengawasan. Yang termasuk dalam cara pengawasan meliputi pelaporan, pengawasan atasan dan pengawasan terhadap hal-hal khusus (*monitoring*). Sedangkan yang termasuk dalam proses pengawasan adalah faktor evaluasi serta tindak lanjut penanganan keluhan.

Dari kelima indikator pengawasan, kepastian penanganan keluhan merupakan indikator dengan kecenderungan jelek hingga sangat jelek terbesar (60,0%) diikuti indikator pengawasan atasan (57,2%). Mutu pengawasan pelayanan yang terjelek sebaiknya untuk diperbaiki dalam upaya memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan, indikator kepastian penanganan keluhan perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan sebagai upaya meningkatkan kepuasan nelayan. Peluang memperbaiki mutu pengawasan ini ditunjang dari jumlah personil yang terlibat tidak banyak, yaitu terbatas pada tingkat pimpinan saja.

Faktor evaluasi juga berpeluang untuk meningkatkan kepuasan nelayan, karena indikator ini menempati urutan nomor ketiga terjelek kualitasnya. Namun pimpinan organisasi perlu mempertimbangkan jumlah dan kualitas tim evaluasi. Penambahan jumlah tim evaluasi bukan kewenangan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Sedangkan untuk meningkatkan kemampuan evaluatorpun membutuhkan waktu dan dana yang cukup. Jika terdapat keterbatasan dengan tim evaluasi baik jumlah maupun kemampuannya, maka dalam jangka pendek upaya memperbaiki indikator evaluasi guna meningkatkan kepuasan nelayan perlu dipertimbangkan kembali.

Untuk meningkatkan kepuasan nelayan dari sisi indikator *monitoring* mempunyai peluang yang sama dengan indikator pengawasan atasan. Hanya saja tim *monitoring* perlu meningkatkan kepekaan menilai persoalan dalam memberikan pelayanan kepada nelayan. Tanpa adanya kepekaan tim *monitoring* maka bisa saja persoalan yang perlu dipantau tidak didapatkan informasi yang

akurat. Sedangkan dari sisi indikator pelaporan sudah memuaskan bagi nelayan, kinerja pelaporan sebagai indikator pelayanan cukup dipertahankan saja.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, variabel manajemen pelayanan ditentukan oleh dimensi perencanaan pelayanan, dimensi pelaksanaan pelayanan dan dimensi pengawasan pelayanan. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi secara parsial, setiap dimensi dalam manajemen pelayanan mempunyai tingkat hubungan positif dengan kepuasan nelayan (antara 0,630 sampai 0,860). Sedangkan hubungan manajemen pelayanan secara total (x) dengan kepuasan nelayan (y) sangat kuat (koefisien korelasi sebesar 0,830). Hal ini berarti perbaikan sedikit terhadap kualitas manajemen pelayanan, mampu secara signifikan meningkatkan kepuasan nelayan.

Berdasarkan analisis data penelitian, maka faktor utama untuk meningkatkan kepuasan nelayan berkaitan erat dengan aparat Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan. Aparat yang dimaksud adalah pimpinan organisasi dan petugas pelayanan. Sedangkan dimensi manajemen pelayanan yang perlu diperbaiki adalah meningkatkan komitmen petugas terhadap layanan, pemberian kejelasan hak dan kewajiban para pihak dalam proses pelayanan dan meningkatkan pengawasan atasan.

Komitmen dimaksudkan agar aparat selalu berpihak pada kepentingan nelayan. Program-program yang disusun oleh organisasi diupayakan untuk meningkatkan kesejahteraan nelayan, bukan untuk kepentingan yang melayani. Penjelasan secara lengkap akan hak dan kewajiban para pihak dimaksudkan untuk menyetarakan kedudukan dalam proses pemberian layanan antara nelayan dengan

petugas yang melayani. Kesetaraan kedudukan ini diharapkan terpenuhinya hak yang dilayani. Kemudian yang lebih penting dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah pengawasan yang dilakukan atasan. Pengawasan atasan ini menjadi penting untuk menjamin agar pelaksanaan layanan sesuai dengan tujuan organisasi. Apabila terjadi penyimpangan dapat segera ditemukan dan solusinya relatif lebih mudah.

Universitas Terbuka

VIII. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Manajemen Pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dilihat dari tiga dimensi manajemen pelayanan, yaitu: dimensi perencanaan pelayanan, dimensi pelaksanaan pelayanan dan dimensi pengawasan pelayanan. Berdasarkan analisis frekuensi, sistem manajemen pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan secara simultan kecenderungan kualitasnya adalah jelek (55,9%) hingga sedang (41,7%). Namun, secara terpisah kecenderungan kualitas pengawasan pelayanan yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan adalah sedang (49,2 %).

Dari dimensi perencanaan pelayanan yang indikator yang terjelek adalah kompetensi petugas (59,4% menyatakan jelek hingga sangat jelek), dimensi pelaksanaan adalah ketepatan waktu pelayanan (72,0 % menyatakan jelek hingga sangat jelek), sedangkan pada dimensi pengawasan pelayanan adalah kepastian penanganan keluhan (60,0 % responden menyatakan jelek hingga sangat jelek).

Untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan sebaiknya diprioritaskan pada indikator yang mutunya masih jelek. Adapun kegiatannya adalah mengupayakan untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan, menerapkan standar pelayanan secara konsisten dan meningkatkan kualitas serta kuantitas pengawasan oleh atasan.

Kepuasan nelayan diukur dengan pendekatan enam dimensi kepuasan. Dari enam dimensi kepuasan terdapat tiga dimensi kepuasan yang tingkat

kepuasannya masih jelek. Ketiga dimensi kepuasan dimaksud adalah dimensi akses, dimensi sikap dan dimensi kemampuan. Indikator ketiga dimensi yang tingkat kepuasannya dirasakan nelayan masih rendah adalah keadilan dalam mendapatkan layanan, kesopanan pelayanan dan kecakapan petugas layanan.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi antara manajemen pelayanan baik secara parsial maupun secara keseluruhan dengan kepuasan konsumen ternyata mempunyai hubungan yang signifikan. Keeratan hubungan manajemen pelayanan secara parsial dengan kepuasan nelayan ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasinya, koefisien korelasi dimensi perencanaan pelayanan sebesar 0,630, koefisien korelasi dimensi pelaksanaan pelayanan sebesar 0,716, koefisien korelasi dimensi pengawasan pelayanan sebesar 0,860 dan koefisien korelasi secara simultan antara manajemen pelayanan dengan kepuasan nelayan sebesar 0,830.

Nilai koefisien korelasi bertanda positif. Tanda positif mengandung pengertian bahwa hubungan antara manajemen pelayanan dengan kepuasan nelayan adalah berbanding lurus. Artinya, semakin baik kualitas manajemen pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan maka kepuasan nelayan terhadap jasa pelayanan yang diterimanya juga akan semakin meningkat. Komponen manajemen pelayanan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan nelayan adalah indikator yang kualitas pelayanannya masih jelek.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nelayan terhadap layanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan secara keseluruhan adalah sedang. Hal ini sejalan dengan mutu pelayanan yang mereka terima, walaupun mutu pelayanan adalah sedang, namun pada beberapa indikator kepuasan nelayan adalah jelek. Indikator pelayanan dengan mutu jelek perlu dilakukan perbaikan. Indikator yang disarankan untuk diperbaiki kualitasnya adalah kompetensi petugas, konsistensi dalam menerapkan sistem dan prosedur.
2. Indikator tersebut di atas sejalan dengan tuntutan nelayan yang tergambar dari frekuensi indikator yang mempunyai kategori tidak puas hingga sangat tidak puas. Indikator yang disarankan untuk diperbaiki dari sisi kepuasan nelayan adalah keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan kecakapan petugas mengelola layanan terus ditingkatkan.
3. Penelitian ini hanya difokuskan pada analisis manajemen pelayanan dalam pemberian fasilitas sarana/prasarana tangkap yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan dan hubungannya dengan tingkat kepuasan nelayan sebagai penerima jasa pelayanan. Untuk itu, diperlukan penelitian tentang fungsi layanan dalam pemberdayaan nelayan lainnya seperti layanan pendidikan dan penyuluhan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Achmad Batinggi, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Universitas Terbuka.
2. Amir, 2006. *Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan SPSS untuk penelitian Ilmiah*. Jakarta. EDSA.
3. Danuri, R, 2003. *Paradigma Baru Pembangunan Indonesia Berbasis kelautan Orasi Ilmiah : Guru Besar Tetap Bidang Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Lautan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan*. Bogor. IPB.
4. Dewan: *Rapor Dinas KP Merah*. (2006, juli 7). Bengkulu Pos, hal 4
5. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bengkulu Selatan, 2005. *Laporan Tahunan 2004* (Tidak dipublikasikan).
6. Deddy Mulyadi, 2004. *Mengharapkan Pelayanan Publik Optimal*. Pikiran Rakyat. Edisi Cetak.
7. Djaenuri, 1977. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Institut Ilmu Pemerintahan Press.
8. Engel dkk, 1995. *Consumer Behavior*. International Edition. Forth worth. Dreyden Press.
9. Gaspersz, 2004. *Perencanaan Strategik untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik, Suatu Petunjuk Praktek*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
10. Hunger, J. D dan Wheelen, T. L, 2001. *Manajemen Strategis* (Penerjemah: Julianto Agung). Yogyakarta. Andi.
11. Joko Widodo, 2001. *Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Surabaya Cendekia.
12. Kartasamita, 1997. *Administrasi Pembangunan, pemberdayaan, Pemikiran dan Prakteknya di Indonesia*. Jakarta. (LP3ES).
13. Kepmenpan , 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta. Kementerian Pendayaan Aparatur Negara RI.

14. Kotler P, 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (penerjemah Ancella Anitawati dan Hermawan). Salemba Empat.
15. Manulang, 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
16. Masri Singarimbun, dkk, 1987. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. (LP3ES).
17. Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
18. Prasetya Irawan, dkk, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. STIA-LAN Press.
19. Ratminto dan Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
20. Soenarto, 2002. *Otonomi Daerah Dan Pelayanan Publik*. Buletin Pengawasan No 30 dan 31.
21. Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Administras*. Bandung. Alfabeta.
22. Suparjan dan Suyatno, 2003. *Pengembangan Masyarakat dari pembangunan sampai Pemberdayaan*. Yogyakarta. Aditya Media.
23. Supranto J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta
24. Sulistiani, 2004. *Kemitraan dan Model-Model pemberdayaan*. Yogyakarta. Gava Media.
25. Tangkilisan, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
26. Tampubolon, M, 2001. *Pendidikan Pola Pemberdayaan Masyarakat dan pemberdayaan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Sesuai Tuntutan Otonomi Daerah*. Jakarta. Pusat Statistik pendidikan.
27. Wijaya dan Irawati, 2004. *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Pembeli*. Jurnal Studi Indonesia Vol. 14. No. 2.

LAMPIRAN 1 : REKAPITULASI SEKOR VARIABEL MANAJEMEN PELAYANAN

MP RSP	PERENCANAAN					PELAKSANAAN					PENGAWASAN					TOTAL SEKOR \bar{X}	
	PERTANYAAN				\bar{X}_{d1}	PERTANYAAN				\bar{X}_{d2}	PERTANYAAN				\bar{X}_{d3}		
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12			13
1	2	2	2	1	1.75	2	2	1	1	1.50	1	2	2	3	1	1.80	1.68
2	3	3	2	2	2.50	3	2	1	3	2.25	3	4	1	3	2	2.60	2.45
3	4	2	2	3	2.75	3	3	1	3	2.50	3	2	2	5	2	2.80	2.68
4	3	3	3	2	2.75	3	3	2	2	2.50	3	2	2	2	5	2.80	2.68
5	1	3	3	2	2.25	2	1	2	3	2.00	3	3	3	2	1	2.40	2.22
6	2	3	2	2	2.25	3	2	2	2	2.25	2	3	2	2	3	2.40	2.30
7	4	2	2	2	2.50	3	2	1	3	2.25	4	3	2	3	2	2.80	2.52
8	3	3	2	2	2.50	4	3	2	1	2.50	3	3	1	3	3	2.60	2.53
9	3	3	2	1	2.25	3	2	2	1	2.00	4	1	2	3	2	2.40	2.22
10	2	2	3	2	2.25	3	2	2	1	2.00	4	3	3	1	1	2.40	2.22
11	3	2	2	2	2.25	2	3	3	1	2.25	5	3	2	2	1	2.60	2.37
12	2	3	2	3	2.50	3	1	3	2	2.25	3	2	2	2	3	2.40	2.38
13	3	3	1	1	2.00	3	2	3	1	2.25	1	3	2	2	3	2.20	2.15
14	4	2	1	2	2.25	2	2	3	2	2.25	3	2	3	3	1	2.40	2.30
15	3	2	2	2	2.25	2	2	2	3	2.25	3	3	2	1	3	2.40	2.30
16	2	2	2	2	2.00	2	1	3	1	1.75	4	2	1	2	3	2.40	2.05
17	3	2	2	2	2.25	2	2	1	2	1.75	2	2	2	2	3	2.20	2.07
18	2	3	2	2	2.25	3	1	2	2	2.00	2	3	3	1	2	2.20	2.15
19	2	2	2	2	2.00	5	2	2	1	2.50	3	3	2	3	2	2.60	2.37
20	3	3	2	1	2.25	3	2	1	1	1.75	2	4	3	2	1	2.40	2.13
21	3	2	2	1	2.00	2	3	1	3	2.25	3	4	3	1	2	2.60	2.28
22	2	2	2	2	2.00	2	2	3	1	2.00	1	3	3	3	1	2.20	2.07
23	3	2	3	1	2.25	1	2	3	2	2.00	2	3	3	1	2	2.20	2.15
24	2	3	2	1	2.00	3	2	1	2	2.00	2	3	2	2	2	2.20	2.07
25	3	2	2	2	2.25	3	2	2	1	2.00	2	3	2	3	2	2.40	2.22
26	3	2	2	1	2.00	2	2	2	4	2.50	4	3	2	2	2	2.60	2.37
27	3	2	2	3	2.50	2	3	2	3	2.50	3	1	3	3	4	2.80	2.60
28	2	3	1	2	2.00	2	2	2	3	2.25	1	3	3	3	2	2.40	2.22
29	2	3	2	2	2.25	2	3	1	2	2.00	3	2	2	2	3	2.40	2.22
30	3	3	2	1	2.25	2	1	3	2	2.00	3	3	2	2	2	2.40	2.22
31	3	2	3	3	2.75	2	2	2	3	2.25	2	2	1	4	5	2.80	2.60
32	3	3	3	2	2.75	3	3	3	1	2.50	2	3	3	3	3	2.80	2.68
33	3	3	2	2	2.50	3	1	3	2	2.25	3	3	3	3	1	2.60	2.45
34	2	2	3	3	2.50	2	2	2	3	2.25	4	3	2	3	1	2.60	2.45
35	3	3	2	2	2.50	3	3	2	2	2.50	2	2	2	3	3	2.40	2.47
36	3	2	3	2	2.50	3	2	2	2	2.25	3	2	2	4	2	2.60	2.45
37	3	1	2	2	2.00	1	2	3	1	1.75	2	3	2	3	2	2.40	2.05
38	2	2	2	2	2.00	3	1	2	3	2.25	4	2	3	2	2	2.60	2.28
39	3	2	2	3	2.50	2	1	2	1	1.50	3	2	4	2	1	2.40	2.13
40	2	3	1	2	2.00	2	2	3	3	2.50	3	1	3	2	2	2.20	2.23
41	3	3	2	1	2.25	2	2	3	3	2.50	4	3	3	2	1	2.60	2.45
42	4	3	3	2	3.00	2	2	1	5	2.50	4	3	3	3	2	3.00	2.83
43	3	2	2	1	2.00	2	1	2	1	1.50	2	3	2	1	1	1.80	1.77
44	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2	2.00	1	3	2	3	2	2.20	2.07
45	3	2	2	2	2.25	3	2	1	1	1.75	2	3	1	2	2	2.00	2.00
46	3	2	2	2	2.25	3	2	1	2	2.00	3	2	3	2	1	2.20	2.15
47	2	2	3	2	2.25	4	2	2	1	2.25	2	3	3	3	1	2.40	2.30

Sambungan Lampiran 1

48	3	3	3	2	2.75	3	2	2	2	2.25	4	3	2	3	2	2.80	2.60
49	3	3	2	2	2.50	3	1	3	2	2.25	2	3	2	4	2	2.60	2.45
50	2	2	1	3	2.00	3	4	2	2	2.75	3	3	2	3	3	2.80	2.52
51	4	3	2	1	2.50	2	2	2	5	2.75	4	3	2	3	2	2.80	2.68
52	2	3	2	2	2.25	3	3	2	2	2.50	4	2	2	3	2	2.60	2.45
53	4	3	2	1	2.50	1	3	2	3	2.25	2	4	3	2	2	2.60	2.45
54	4	2	2	3	2.75	2	3	2	3	2.50	2	3	4	2	3	2.80	2.68
55	3	2	2	2	2.25	3	2	2	2	2.25	3	3	2	2	1	2.20	2.23
56	2	3	2	3	2.50	2	2	2	2	2.00	3	2	3	1	2	2.20	2.23
57	3	3	2	2	2.50	3	3	2	1	2.25	3	3	2	2	2	2.40	2.38
58	4	3	3	3	3.25	2	2	2	3	2.25	4	1	3	2	3	2.60	2.70
59	3	3	3	2	2.75	2	1	2	2	1.75	2	3	2	2	2	2.20	2.23
60	3	2	2	2	2.25	2	2	3	2	2.25	3	3	2	3	2	2.60	2.37
61	2	3	4	3	3.00	2	2	2	4	2.50	5	2	2	2	3	2.80	2.77
62	3	3	3	3	3.00	2	2	3	2	2.25	4	3	2	2	2	2.60	2.62
63	2	1	3	3	2.25	2	2	2	3	2.25	3	4	2	2	1	2.40	2.30
64	3	4	3	2	3.00	2	3	1	3	2.25	3	3	2	2	2	2.40	2.55
65	3	3	3	2	2.75	2	3	2	3	2.50	3	2	2	2	2	2.20	2.48
66	3	3	3	2	2.75	4	1	2	1	2.00	4	3	2	2	2	2.60	2.45
67	2	2	4	3	2.75	2	2	3	1	2.00	4	5	2	3	2	3.20	2.65
68	2	3	3	2	2.50	2	2	3	2	2.25	3	2	3	2	3	2.60	2.45
69	4	3	2	2	2.75	3	2	2	1	2.00	2	3	2	3	2	2.40	2.38
70	3	2	2	3	2.50	4	2	2	1	2.25	2	2	1	3	5	2.60	2.45
71	3	3	3	2	2.75	5	2	2	1	2.50	2	2	2	2	3	2.20	2.48
72	4	4	3	2	3.25	2	2	3	1	2.00	4	3	2	2	1	2.40	2.55
73	3	3	2	1	2.25	2	4	2	1	2.25	1	3	3	2	2	2.20	2.23
74	2	3	2	3	2.50	4	1	2	1	2.00	2	2	2	3	2	2.20	2.23
75	4	3	2	1	2.50	2	2	2	1	1.75	2	2	1	2	2	1.80	2.02
76	3	3	4	1	2.75	3	2	1	2	2.00	3	4	1	2	2	2.40	2.38
77	2	2	1	1	1.50	2	2	2	1	1.75	2	2	1	2	1	1.60	1.62
78	2	3	1	2	2.00	2	3	2	2	2.25	4	2	2	1	3	2.40	2.22
79	3	2	1	2	2.00	2	1	3	3	2.25	5	2	1	3	2	2.60	2.28
80	3	2	3	2	2.50	4	2	1	2	2.25	4	2	2	1	3	2.40	2.38
81	3	2	3	3	2.75	4	2	2	1	2.25	2	3	3	2	2	2.40	2.47
82	2	2	3	4	2.75	2	3	1	1	1.75	1	2	2	3	2	2.00	2.17
83	4	3	2	1	2.50	2	3	2	2	2.25	2	3	2	2	2	2.20	2.32
84	2	2	3	3	2.50	4	2	3	1	2.50	3	4	2	3	1	2.60	2.53
85	3	2	2	3	2.50	2	2	2	1	1.75	3	2	1	2	2	2.00	2.08
86	3	3	2	3	2.75	2	4	2	1	2.25	4	3	2	3	1	2.60	2.53
87	4	3	2	1	2.50	2	2	1	2	1.75	2	3	1	2	3	2.20	2.15
88	3	3	2	2	2.50	2	4	2	2	2.50	4	2	2	4	1	2.60	2.53
89	2	3	1	2	2.00	3	3	3	1	2.50	3	3	4	2	1	2.60	2.37
90	2	2	3	3	2.50	3	3	2	1	2.25	3	3	4	1	1	2.40	2.38
91	3	3	2	2	2.50	2	2	2	1	1.75	3	1	2	2	2	2.00	2.08
92	4	2	3	2	2.75	4	3	2	1	2.50	4	3	1	2	2	2.40	2.55
93	3	2	3	1	2.25	3	2	2	2	2.25	4	3	1	2	1	2.20	2.23
94	3	2	2	4	2.75	2	2	3	2	2.25	4	2	2	3	2	2.60	2.53
95	4	3	3	2	3.00	3	2	1	3	2.25	4	1	2	3	2	2.40	2.55
96	3	3	2	2	2.50	2	3	1	3	2.25	3	3	2	2	1	2.20	2.32

Sambungan Lampiran 1

97	3	3	2	2	2.50	3	3	2	1	2.25	3	3	4	2	1	2.60	2.45
98	2	3	2	3	2.50	1	2	4	3	2.50	2	5	3	2	2	2.80	2.60
99	2	2	3	3	2.50	2	2	2	3	2.25	3	2	2	3	3	2.60	2.45
100	3	3	4	2	3.00	2	2	2	5	2.75	1	3	4	3	3	2.80	2.85
101	3	3	3	3	3.00	3	3	3	2	2.75	4	5	2	2	2	3.00	2.92
102	3	3	3	2	2.75	2	2	2	3	2.25	4	2	2	2	3	2.60	2.53
103	3	3	2	2	2.50	2	2	3	2	2.25	3	3	1	2	3	2.40	2.38
104	3	3	2	2	2.50	3	2	3	2	2.50	3	3	2	2	4	2.80	2.60
105	4	2	2	3	2.75	3	3	2	2	2.50	4	3	2	3	2	2.80	2.68
106	2	2	4	2	2.50	3	3	2	2	2.50	4	2	2	3	3	2.80	2.60
107	2	3	2	2	2.25	3	1	2	2	2.00	2	3	1	3	2	2.20	2.15
108	3	2	3	3	2.75	3	3	1	2	2.25	2	3	1	2	3	2.20	2.40
109	3	3	2	3	2.75	2	2	2	2	2.00	2	2	1	4	3	2.40	2.38
110	2	3	2	3	2.50	2	3	2	2	2.25	3	5	1	2	2	2.60	2.45
111	3	2	3	3	2.75	3	3	1	4	2.75	5	2	2	3	4	3.20	2.90
112	3	4	2	2	2.75	2	2	4	3	2.75	1	3	2	3	2	2.20	2.57
113	4	3	2	2	2.75	4	2	1	2	2.25	3	2	2	2	3	2.40	2.47
114	3	3	3	2	2.75	2	4	3	2	2.75	3	3	3	5	2	3.20	2.90
115	3	1	2	3	2.25	2	3	2	2	2.25	4	2	3	1	2	2.40	2.30
116	4	3	2	3	3.00	1	2	4	2	2.25	2	1	3	2	5	2.60	2.62
117	3	2	3	3	2.75	2	2	3	2	2.25	2	4	3	2	1	2.40	2.47
118	3	3	2	2	2.50	2	4	1	3	2.50	3	2	5	1	3	2.80	2.60
119	3	3	3	2	2.75	3	3	2	2	2.50	3	3	2	1	5	2.80	2.68
120	2	3	2	2	2.25	3	2	2	1	2.00	4	1	1	2	3	2.20	2.15
121	2	2	2	3	2.25	2	1	2	2	1.75	3	3	1	2	1	2.00	2.00
122	3	5	2	2	3.00	3	2	4	2	2.75	5	3	2	3	2	3.00	2.92
123	2	3	2	3	2.50	2	3	2	2	2.25	3	4	2	1	3	2.60	2.45
124	2	2	3	3	2.50	3	2	3	2	2.50	3	3	4	2	2	2.80	2.60
125	2	2	3	2	2.25	2	3	2	3	2.50	2	3	2	2	4	2.60	2.45
126	2	3	1	3	2.25	2	3	3	2	2.50	4	3	3	3	2	3.00	2.58
127	2	2	2	1	1.75	1	2	1	2	1.50	1	1	2	2	2	1.60	1.62
128	3	2	2	4	2.75	2	2	3	2	2.25	5	2	1	2	2	2.40	2.47
129	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2	2.00	3	3	1	2	1	2.00	2.00
130	4	3	3	4	3.50	4	2	2	3	2.75	1	2	4	3	5	3.00	3.08
131	3	3	4	2	3.00	3	3	2	1	2.25	2	2	4	3	4	3.00	2.75
132	3	3	4	2	3.00	2	2	2	1	1.75	3	3	3	2	2	2.60	2.45
133	3	3	3	2	2.75	2	3	3	2	2.50	3	3	3	2	2	2.60	2.62
134	4	3	3	2	3.00	2	2	1	2	1.75	2	3	1	2	2	2.00	2.25
135	2	2	3	1	2.00	2	2	2	2	2.00	2	3	1	3	3	2.40	2.13
136	3	3	2	4	3.00	3	1	2	3	2.25	2	3	2	1	4	2.40	2.55
137	3	2	2	2	2.25	2	3	1	2	2.00	1	3	3	3	2	2.40	2.22
138	3	1	2	3	2.25	3	1	3	2	2.25	2	3	2	2	4	2.60	2.37
139	3	3	3	2	2.75	2	2	3	2	2.25	4	2	2	3	1	2.40	2.47
140	4	3	3	3	3.25	2	3	3	1	2.25	2	2	3	2	4	2.60	2.70
141	3	2	2	4	2.75	3	1	2	2	2.00	2	3	3	2	1	2.20	2.32
142	3	2	2	4	2.75	3	2	2	1	2.00	3	3	3	3	1	2.60	2.45
143	3	3	3	4	3.25	2	3	3	2	2.50	3	3	2	3	2	2.60	2.78
144	3	2	3	3	2.75	2	4	3	2	2.75	5	2	4	3	1	3.00	2.83
145	3	3	2	3	2.75	2	4	3	2	2.75	3	3	3	2	2	2.60	2.70

Sambungan Lampiran 1

146	3	3	3	2	2.75	1	3	3	2	2.25	1	3	3	2	3	2.40	2.47
147	4	2	2	2	2.50	2	2	3	2	2.25	3	4	3	2	2	2.80	2.52
148	4	3	2	3	3.00	3	2	3	2	2.50	3	4	2	4	3	3.20	2.90
149	3	4	3	2	3.00	2	4	2	2	2.50	3	3	4	3	2	3.00	2.83
150	4	3	2	2	2.75	3	2	3	2	2.50	4	2	3	2	3	2.80	2.68
151	4	2	4	1	2.75	2	3	2	2	2.25	2	3	3	3	2	2.60	2.53
152	3	3	2	4	3.00	3	3	2	2	2.50	4	3	2	3	3	3.00	2.83
153	4	2	3	3	3.00	3	1	3	2	2.25	3	3	4	3	2	3.00	2.75
154	4	2	2	3	2.75	2	3	4	2	2.75	4	3	4	3	2	3.20	2.90
155	4	3	3	3	3.25	3	2	3	3	2.75	2	3	4	3	5	3.40	3.13
156	4	3	2	3	3.00	2	2	3	4	2.75	3	2	4	3	4	3.20	2.98
157	2	4	3	2	2.75	2	3	2	3	2.50	2	3	4	3	2	2.80	2.68
158	3	3	2	4	3.00	3	3	2	2	2.50	1	3	4	3	3	2.80	2.77
159	3	4	3	3	3.25	2	3	3	4	3.00	4	3	5	2	3	3.40	3.22
160	4	4	3	3	3.50	4	2	1	3	2.50	2	4	3	3	2	2.80	2.93
161	4	4	3	4	3.75	2	3	2	2	2.25	4	3	3	4	3	3.40	3.13
162	3	4	3	5	3.75	3	3	2	5	3.25	4	3	4	2	3	3.20	3.40
163	3	4	3	4	3.50	3	3	3	5	3.50	4	4	3	4	3	3.60	3.53
164	3	3	4	2	3.00	2	2	4	2	2.50	3	4	3	2	3	3.00	2.83
165	3	3	2	3	2.75	3	3	5	1	3.00	4	3	2	2	3	2.80	2.85
166	3	4	3	4	3.50	4	4	4	3	3.75	5	4	3	5	4	4.20	3.82
167	3	2	3	4	3.00	2	2	2	5	2.75	3	3	3	4	2	3.00	2.92
168	3	3	4	4	3.50	3	3	4	3	3.25	4	3	3	4	4	3.60	3.45
169	4	3	3	4	3.50	3	4	3	3	3.25	5	4	3	4	3	3.80	3.52
170	3	3	3	5	3.50	2	3	4	3	3.00	4	5	4	3	3	3.80	3.43
171	4	3	4	3	3.50	3	2	3	2	2.50	4	4	4	3	3	3.60	3.20
172	3	3	2	3	2.75	3	2	3	3	2.75	4	3	3	4	4	3.60	3.03
173	4	4	3	4	3.75	3	3	2	2	2.50	4	4	3	4	3	3.60	3.28
174	4	4	5	3	4.00	4	3	3	2	3.00	4	3	5	4	4	4.00	3.67
175	4	5	4	3	4.00	3	3	2	2	2.50	4	4	4	3	4	3.80	3.43

Ket : \bar{xd}_1 : rata-rata dimensi perencanaan pelayanan
 \bar{xd}_2 : rata-rata dimensi pelaksanaan pelayanan
 \bar{xd}_3 : rata-rata dimensi pengawasan pelayanan
 \bar{x} : rata-rata dimensi perencanaan pelayanan
MP : Manajemen Pelayanan
RSP : Responden

Sumber : Hasil oah data penelitian

LAMPIRAN 2 : REKAPITULASI KEPUASAN NELAYANAN

KN	KEPUASAN NELAYAN												SEKOR RERATA DIMENSI KEPUASAN						\bar{y}
	BUTIR PERTANYAAN												1	2	3	4	5	6	
RSP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
1	2	2	1	3	2	2	3	4	1	2	2	1	2.00	2.00	2.00	3.50	1.50	1.50	2.08
2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2.50	3.00	2.50	3.50	2.00	3.50	2.83
3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3.50	3.50	2.50	3.50	2.50	2.50	3.00
4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	3.00	4.00	4.50	4.00	2.00	2.50	3.33
5	1	2	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	1.50	3.00	2.50	3.00	3.00	2.00	2.50
6	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	2	1	2.00	3.00	2.50	3.50	3.50	1.50	2.67
7	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3.00	3.50	3.50	3.00	2.50	2.00	2.92
8	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2.50	3.50	2.00	3.50	3.00	3.50	3.00
9	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3.50	2.50	2.50	2.50	2.00	2.50	2.58
10	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2.50	3.00	3.00	2.50	2.50	2.50	2.67
11	3	4	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3.50	3.00	2.00	3.50	2.50	2.50	2.83
12	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3.00	2.50	2.00	3.00	2.00	2.00	2.42
13	4	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3.00	3.00	2.50	2.50	3.00	2.50	2.75
14	5	3	4	2	2	3	2	5	2	1	3	3	4.00	3.00	2.50	3.50	1.50	3.00	2.92
15	5	5	1	3	3	3	3	4	2	2	1	2	5.00	2.00	3.00	3.50	2.00	1.50	2.83
16	2	3	2	3	2	4	2	5	1	2	2	1	2.50	2.50	3.00	3.50	1.50	1.50	2.42
17	2	3	3	1	2	2	3	5	2	1	1	2	2.50	2.00	2.00	4.00	1.50	1.50	2.25
18	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3.50	3.50	2.00	2.00	2.50	2.50	2.67
19	2	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3.00	2.00	3.50	2.50	2.50	3.50	2.83
20	3	3	5	2	3	4	3	4	3	2	1	1	3.00	3.50	3.50	3.50	2.50	1.00	2.83
21	4	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4.50	3.00	2.50	2.00	2.50	2.50	2.83
22	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3.50	2.50	2.50	2.00	2.50	1.50	2.42
23	4	4	1	2	3	3	4	3	2	2	2	1	4.00	1.50	3.00	3.50	2.00	1.50	2.58
24	3	2	5	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2.50	3.50	2.50	2.50	2.50	2.00	2.58
25	1	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	2	2.00	3.00	2.50	3.50	2.50	2.50	2.67
26	4	3	5	1	2	4	3	5	2	2	2	2	3.50	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.92
27	3	3	2	2	1	2	2	4	3	2	3	3	3.00	2.00	1.50	3.00	2.50	3.00	2.50
28	5	4	3	4	2	3	4	3	3	2	1	2	4.50	3.50	2.50	3.50	2.50	1.50	3.00
29	4	3	4	3	1	2	2	3	3	1	2	3	3.50	3.50	1.50	2.50	2.00	2.50	2.58
30	3	2	4	2	2	2	4	5	1	2	2	3	2.50	3.00	2.00	4.50	1.50	2.50	2.67
31	4	4	3	1	1	2	4	5	1	2	3	4	4.00	2.00	1.50	4.50	1.50	3.50	2.83
32	5	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	5.00	3.00	2.50	2.50	3.00	3.50	3.25
33	4	4	5	4	2	4	3	3	1	3	1	2	4.00	4.50	3.00	3.00	2.00	1.50	3.00
34	4	4	3	3	1	3	4	4	3	2	2	2	4.00	3.00	2.00	4.00	2.50	2.00	2.92
35	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.50	2.58
36	3	3	5	4	2	4	3	4	1	2	3	3	3.00	4.50	3.00	3.50	1.50	3.00	3.08
37	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.33
38	4	4	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	4.00	3.00	1.50	3.00	2.50	2.50	2.75
39	3	3	4	1	2	3	3	4	1	2	3	4	3.00	2.50	2.50	3.50	1.50	3.50	2.75
40	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3.00	3.00	1.50	2.50	2.50	2.00	2.42
41	4	4	5	4	2	3	3	4	2	2	2	3	4.00	4.50	2.50	3.50	2.00	2.50	3.17
42	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	3	3	3.00	3.00	4.00	4.50	2.00	3.00	3.25

Sambungan Lampiran 2

43	4	4	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	4.00	2.00	1.50	3.00	2.00	2.00	2.42
44	3	4	5	1	1	3	4	5	3	3	2	3	3.50	3.00	2.00	4.50	3.00	2.50	3.08
45	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3.00	4.00	2.50	2.50	2.50	2.00	2.75
46	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.50
47	3	3	3	4	1	4	3	3	2	2	2	3	3.00	3.50	2.50	3.00	2.00	2.50	2.75
48	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.83
49	4	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3.50	3.00	3.00	2.00	2.50	2.00	2.67
50	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3.50	3.50	3.50	2.50	2.50	2.00	2.92
51	3	3	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3.00	4.00	2.00	3.50	2.50	3.00	3.00
52	5	4	3	3	3	3	2	5	1	2	2	2	4.50	3.00	3.00	3.50	1.50	2.00	2.92
53	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	4.00	3.50	2.00	3.50	2.00	2.50	2.92
54	3	3	1	4	3	3	4	5	3	3	2	2	3.00	2.50	3.00	4.50	3.00	2.00	3.00
55	4	3	5	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3.50	3.50	2.50	3.00	1.50	1.50	2.58
56	4	3	4	4	1	2	2	3	3	2	2	2	3.50	4.00	1.50	2.50	2.50	2.00	2.67
57	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3.00	4.00	2.50	3.50	2.00	2.00	2.83
58	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3.00	2.50	2.00	3.00	2.50	3.00	2.67
59	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3.00	1.00	3.00	2.50	2.00	2.00	2.25
60	3	3	1	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3.00	2.00	3.50	3.00	2.50	3.00	2.83
61	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3.00	3.00	3.50	3.50	2.50	3.50	3.17
62	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	2	2	4.00	2.50	2.00	3.50	3.50	2.00	2.92
63	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.50	2.92
64	5	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4.50	3.00	2.00	2.00	2.50	2.50	2.75
65	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3.00	3.50	2.00	2.00	2.00	3.00	2.58
66	3	3	5	3	2	3	2	5	2	1	2	4	3.00	4.00	2.50	3.50	1.50	3.00	2.92
67	3	3	5	3	3	4	4	5	2	3	2	3	3.00	4.00	3.50	4.50	2.50	2.50	3.33
68	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3.50	3.00	2.00	2.50	3.00	2.00	2.67
69	2	2	3	2	1	3	4	4	3	2	2	2	2.00	2.50	2.00	4.00	2.50	2.00	2.50
70	3	3	4	4	3	3	4	5	2	2	2	1	3.00	4.00	3.00	4.50	2.00	1.50	3.00
71	4	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	4.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.50
72	3	3	3	1	1	2	2	4	2	3	3	3	3.00	2.00	1.50	3.00	2.50	3.00	2.50
73	2	2	4	2	1	2	4	4	1	2	3	2	2.00	3.00	1.50	4.00	1.50	2.50	2.42
74	3	3	1	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3.00	2.50	2.00	2.50	2.50	3.50	2.67
75	3	3	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	3.00	1.00	2.50	2.00	2.00	1.00	1.92
76	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3.00	3.00	3.50	2.00	2.50	2.50	2.75
77	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1.50	1.00	3.00	1.50	1.50	2.00	1.75
78	4	4	2	2	2	4	4	4	3	2	2	1	4.00	2.00	3.00	4.00	2.50	1.50	2.83
79	3	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	3.00	2.50	3.00	4.50	2.00	2.00	2.83
80	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.50	2.75
81	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3.00	3.50	4.00	2.00	2.50	2.00	2.83
82	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1.00	2.50	2.00	2.50	2.50	2.50	2.17
83	3	3	2	2	1	3	3	4	2	2	2	2	3.00	2.00	2.00	3.50	2.00	2.00	2.42
84	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3.00	3.00	2.50	3.50	2.00	3.00	2.83
85	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	3.00	2.50	1.00	2.50	3.00	2.00	2.33
86	2	2	5	3	2	4	4	4	2	2	3	3	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00
87	3	3	1	1	2	2	2	3	5	3	2	2	3.00	1.00	2.00	2.50	4.00	2.00	2.42
88	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	4.00	2.50	3.00	3.50	2.50	2.50	3.00
89	3	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3.00	2.00	3.00	4.00	2.50	3.00	2.92
90	5	4	5	2	3	2	2	4	2	2	2	3	4.50	3.50	2.50	3.00	2.00	2.50	3.00

Sambungan Lampiran 2

91	4	3	5	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3.50	4.50	2.00	3.00	2.50	3.50	3.17
92	3	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.50
93	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4.00	2.00	2.50	2.50	2.50	3.00	2.75
94	4	5	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4.50	2.50	2.50	3.00	2.00	2.00	2.75
95	3	5	3	3	2	1	4	5	2	2	2	2	4.00	3.00	1.50	4.50	2.00	2.00	2.83
96	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4.00	3.50	2.00	2.50	2.00	2.50	2.75
97	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2.00	2.50	3.50	4.00	2.00	2.50	2.75
98	3	5	5	1	2	3	2	5	1	3	3	4	4.00	3.00	2.50	3.50	2.00	3.50	3.08
99	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4.00	2.50	2.00	3.00	2.00	2.00	2.58
100	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	3.50	3.00	3.00	4.00	2.50	2.00	3.00
101	4	4	3	4	3	3	4	5	2	2	3	2	4.00	3.50	3.00	4.50	2.00	2.50	3.25
102	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3.00	3.50	2.00	3.00	3.00	2.50	2.83
103	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3.00	2.00	2.50	4.00	2.00	2.50	2.67
104	4	5	5	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4.50	3.50	2.00	3.50	3.00	3.00	3.25
105	5	4	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	4.50	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.25
106	5	5	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.17
107	1	4	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2.50	3.00	1.50	1.50	2.50	2.00	2.17
108	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3.00	2.00	2.00	2.00	2.50	2.00	2.25
109	2	2	4	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2.00	3.00	2.50	4.00	2.50	2.00	2.67
110	5	5	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	5.00	2.00	2.50	2.50	2.00	2.50	2.75
111	3	5	5	2	3	4	3	4	2	2	4	5	4.00	3.50	3.50	3.50	2.00	4.50	3.50
112	5	4	5	3	3	4	2	3	2	1	2	2	4.50	4.00	3.50	2.50	1.50	2.00	3.00
113	3	3	5	4	1	2	3	4	1	2	2	5	3.00	4.50	1.50	3.50	1.50	3.50	2.92
114	3	4	3	3	2	2	5	5	2	2	5	5	3.50	3.00	2.00	5.00	2.00	5.00	3.42
115	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	4	3	3.00	3.50	2.00	3.00	2.00	3.50	2.83
116	3	3	4	4	2	2	3	5	2	3	2	2	3.00	4.00	2.00	4.00	2.50	2.00	2.92
117	2	2	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	2.00	4.00	2.50	2.50	2.50	4.00	2.92
118	3	4	3	2	2	5	5	4	2	2	2	3	3.50	2.50	3.50	4.50	2.00	2.50	3.08
119	5	3	4	2	2	2	5	5	2	2	2	3	4.00	3.00	2.00	5.00	2.00	2.50	3.08
120	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2.00	2.50	2.50	2.50	2.00	2.50	2.33
121	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	2	3	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00	2.50	2.25
122	4	3	5	5	2	4	3	4	2	2	2	4	3.50	5.00	3.00	3.50	2.00	3.00	3.33
123	4	5	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4.50	3.50	2.50	3.50	2.50	2.50	3.17
124	3	4	3	2	2	2	4	5	2	5	2	3	3.50	2.50	2.00	4.50	3.50	2.50	3.08
125	3	3	5	5	2	2	3	4	3	2	3	2	3.00	5.00	2.00	3.50	2.50	2.50	3.08
126	4	5	5	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4.50	3.50	2.50	3.50	2.00	3.50	3.25
127	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1.00	1.50	2.00	2.50	2.00	2.00	1.83
128	5	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4.50	3.50	3.00	3.00	2.00	2.50	3.08
129	2	2	1	3	1	1	4	5	1	1	3	3	2.00	2.00	1.00	4.50	1.00	3.00	2.25
130	3	4	3	3	5	5	4	4	2	3	2	2	3.50	3.00	5.00	4.00	2.50	2.00	3.33
131	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	2	2	4.00	3.00	2.50	3.00	5.00	2.00	3.25
132	4	4	5	4	2	2	5	4	3	3	2	2	4.00	4.50	2.00	4.50	3.00	2.00	3.33
133	3	3	4	2	2	3	2	5	2	2	3	4	3.00	3.00	2.50	3.50	2.00	3.50	2.92
134	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2.00	1.00	2.00	2.50	2.00	3.50	2.17
135	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3.00	3.50	3.00	2.50	2.00	2.00	2.67
136	5	4	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4.50	3.00	3.00	3.00	2.50	2.50	3.08
137	3	5	5	4	2	2	2	4	2	2	3	3	4.00	4.50	2.00	3.00	2.00	3.00	3.08
138	3	3	4	2	2	2	4	5	2	3	2	2	3.00	3.00	2.00	4.50	2.50	2.00	2.83

Sambungan Lampiran 2

139	4	4	5	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4.00	3.50	3.00	3.00	2.00	2.00	2.92
140	3	5	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4.00	2.50	3.00	4.00	2.00	2.00	2.92
141	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3.50	3.50	2.00	2.00	2.00	2.50	2.58
142	1	2	4	4	5	5	3	4	2	2	2	2	1.50	4.00	5.00	3.50	2.00	2.00	3.00
143	3	4	3	3	2	2	5	5	1	1	2	2	3.50	3.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.75
144	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3.50	3.00	3.50	3.50	2.50	3.50	3.25
145	3	4	5	2	2	2	5	5	3	2	2	2	3.50	3.50	2.00	5.00	2.50	2.00	3.08
146	4	3	3	4	2	2	3	3	5	4	2	2	3.50	3.50	2.00	3.00	4.50	2.00	3.08
147	4	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4.50	2.50	2.50	2.00	2.50	2.00	2.67
148	3	4	4	3	5	5	4	4	3	2	2	3	3.50	3.50	5.00	4.00	2.50	2.50	3.50
149	3	3	5	5	2	4	3	3	2	2	2	3	3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.50	3.08
150	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4.00	3.00	2.50	3.50	3.00	2.50	3.08
151	3	3	5	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3.00	4.50	3.00	2.50	2.50	2.00	2.92
152	5	5	3	2	3	2	4	5	2	2	4	4	5.00	2.50	2.50	4.50	2.00	4.00	3.42
153	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3.50	3.00	2.50	2.50	2.50	4.00	3.00
154	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3.50	2.50	3.00	4.00	2.00	4.00	3.17
155	3	4	4	2	5	5	2	3	3	2	3	3	3.50	3.00	5.00	2.50	2.50	3.00	3.25
156	4	3	4	2	2	4	5	5	2	3	2	2	3.50	3.00	3.00	5.00	2.50	2.00	3.17
157	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3.00	4.00	3.50	2.50	2.00	2.00	2.83
158	5	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4.50	3.00	2.00	3.50	2.50	2.50	3.00
159	4	3	2	4	3	3	5	5	2	2	4	4	3.50	3.00	3.00	5.00	2.00	4.00	3.42
160	2	2	4	4	2	2	2	3	4	3	5	5	2.00	4.00	2.00	2.50	3.50	5.00	3.17
161	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5.00	3.50	4.00	3.50	3.00	3.50	3.75
162	5	5	4	2	4	2	4	4	4	3	2	3	5.00	3.00	3.00	4.00	3.50	2.50	3.50
163	4	3	3	4	2	4	2	4	5	5	3	3	3.50	3.50	3.00	3.00	5.00	3.00	3.50
164	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4.00	4.00	3.00	3.00	2.50	3.50	3.33
165	5	5	4	2	3	4	4	4	2	2	3	2	5.00	3.00	3.50	4.00	2.00	2.50	3.33
166	4	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	3.50	3.00	4.00	4.50	4.50	3.50	3.83
167	5	4	3	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4.50	3.50	3.00	2.50	2.50	2.00	3.00
168	4	5	3	2	5	4	3	4	2	5	5	2	4.50	2.50	4.50	3.50	3.50	3.50	3.67
169	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.67
170	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4.00	3.50	4.50	3.50	4.50	3.50	3.92
171	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5.00	3.50	4.00	3.50	4.00	3.50	3.92
172	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3.50	3.50	3.00	4.50	3.00	3.50	3.50
173	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4.00	4.50	3.50	3.00	3.50	3.50	3.67
174	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4.00	4.50	3.00	4.00	3.00	3.50	3.67
175	5	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4.50	3.50	3.00	3.00	3.00	3.50	3.42

Ket : \bar{y} : Rerata Kepuasan Nelayan
 KN : Kepuasan Nelayan

1-6 Dimensi Kepuasan Nelayan
 RSP : Responden

Tabel Frekuensi manajemen pelayanan pada DKP Kab. B-S

DIMENSI PERENCANAAN PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.50	1	.5	.6	.6
	1.75	2	1.0	1.1	1.7
	2.00	19	9.8	10.9	12.6
	2.25	32	16.6	18.3	30.9
	2.50	39	20.2	22.3	53.1
	2.75	42	21.8	24.0	77.1
	3.00	21	10.9	12.0	89.1
	3.25	6	3.1	3.4	92.6
	3.50	8	4.1	4.6	97.1
	3.75	3	1.6	1.7	98.9
	4.00	2	1.0	1.1	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

DIMENSI PELAKSANAAN PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.50	4	2.1	2.3	2.3
	1.75	15	7.8	8.6	10.9
	2.00	27	14.0	15.4	26.3
	2.25	62	32.1	35.4	61.7
	2.50	42	21.8	24.0	85.7
	2.75	16	8.3	9.1	94.9
	3.00	4	2.1	2.3	97.1
	3.25	3	1.6	1.7	98.9
	3.50	1	.5	.6	99.4
	3.75	1	.5	.6	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

DIMENSI PENGAWASAN PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.60	2	1.0	1.1	1.1
	1.80	3	1.6	1.7	2.9
	2.00	7	3.6	4.0	6.9
	2.20	25	13.0	14.3	21.1
	2.40	40	20.7	22.9	44.0
	2.60	41	21.2	23.4	67.4
	2.80	25	13.0	14.3	81.7
	3.00	12	6.2	6.9	88.6
	3.20	7	3.6	4.0	92.6
	3.40	3	1.6	1.7	94.3
	3.60	5	2.6	2.9	97.1
	3.80	3	1.6	1.7	98.9
	4.00	1	.5	.6	99.4
	4.20	1	.5	.6	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

VARIABEL MANAJEMEN PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.62	2	1.0	1.1	1.1
	1.68	1	.5	.6	1.7
	1.77	1	.5	.6	2.3
	2.00	3	1.6	1.7	4.0
	2.02	1	.5	.6	4.6
	2.05	2	1.0	1.1	5.7
	2.07	4	2.1	2.3	8.0
	2.08	2	1.0	1.1	9.1
	2.13	3	1.6	1.7	10.9
	2.15	7	3.6	4.0	14.9
	2.17	1	.5	.6	15.4
	2.22	9	4.7	5.1	20.6
	2.23	7	3.6	4.0	24.6
	2.25	1	.5	.6	25.1
	2.28	3	1.6	1.7	26.9
	2.30	6	3.1	3.4	30.3
	2.32	3	1.6	1.7	32.0
	2.37	6	3.1	3.4	35.4
	2.38	8	4.1	4.6	40.0
	2.40	1	.5	.6	40.6
	2.45	18	9.3	10.3	50.9
	2.47	7	3.6	4.0	54.9
	2.48	2	1.0	1.1	56.0
	2.52	3	1.6	1.7	57.7
	2.53	7	3.6	4.0	61.7
	2.55	5	2.6	2.9	64.6
	2.57	1	.5	.6	65.1

VARIABEL MANAJEMEN PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.58	1	.5	.6	65.7
	2.60	8	4.1	4.6	70.3
	2.62	3	1.6	1.7	72.0
	2.65	1	.5	.6	72.6
	2.68	9	4.7	5.1	77.7
	2.70	3	1.6	1.7	79.4
	2.75	2	1.0	1.1	80.6
	2.77	2	1.0	1.1	81.7
	2.78	1	.5	.6	82.3
	2.83	5	2.6	2.9	85.1
	2.85	2	1.0	1.1	86.3
	2.90	4	2.1	2.3	88.6
	2.92	3	1.6	1.7	90.3
	2.93	1	.5	.6	90.9
	2.98	1	.5	.6	91.4
	3.03	1	.5	.6	92.0
	3.08	1	.5	.6	92.6
	3.13	2	1.0	1.1	93.7
	3.20	1	.5	.6	94.3
	3.22	1	.5	.6	94.9
	3.28	1	.5	.6	95.4
	3.40	1	.5	.6	96.0
	3.43	2	1.0	1.1	97.1
	3.45	1	.5	.6	97.7
	3.52	1	.5	.6	98.3
	3.53	1	.5	.6	98.9
	3.67	1	.5	.6	99.4
	3.82	1	.5	.6	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

Tabel Prekuensi Kepuasan Nelayan

DIMENSI KEBERWUJUDAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	1.6	1.7	1.7
	1.50	3	1.6	1.7	3.4
	2.00	13	6.7	7.4	10.9
	2.50	8	4.1	4.6	15.4
	3.00	52	26.9	29.7	45.1
	3.50	34	17.6	19.4	64.6
	4.00	35	18.1	20.0	84.6
	4.50	17	8.8	9.7	94.3
	5.00	10	5.2	5.7	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

DIMENSI TANGGUNG JAWAB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	2.6	2.9	2.9
	1.50	2	1.0	1.1	4.0
	2.00	20	10.4	11.4	15.4
	2.50	25	13.0	14.3	29.7
	3.00	56	29.0	32.0	61.7
	3.50	37	19.2	21.1	82.9
	4.00	17	8.8	9.7	92.6
	4.50	10	5.2	5.7	98.3
	5.00	3	1.6	1.7	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

DIMENSI KEMAMPUAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	2.1	2.3	2.3
	1.50	12	6.2	6.9	9.1
	2.00	50	25.9	28.6	37.7
	2.50	39	20.2	22.3	60.0
	3.00	41	21.2	23.4	83.4
	3.50	16	8.3	9.1	92.6
	4.00	6	3.1	3.4	96.0
	4.50	3	1.6	1.7	97.7
	5.00	4	2.1	2.3	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

DIMENSI KOMUNIKASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.50	2	1.0	1.1	1.1
	2.00	14	7.3	8.0	9.1
	2.50	32	16.6	18.3	27.4
	3.00	36	18.7	20.6	48.0
	3.50	43	22.3	24.6	72.6
	4.00	24	12.4	13.7	86.3
	4.50	18	9.3	10.3	96.6
	5.00	6	3.1	3.4	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

DIMENSI AKSES

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	1.6	1.7	1.7
	1.50	15	7.8	8.6	10.3
	2.00	67	34.7	38.3	48.6
	2.50	59	30.6	33.7	82.3
	3.00	17	8.8	9.7	92.0
	3.50	7	3.6	4.0	96.0
	4.00	2	1.0	1.1	97.1
	4.50	3	1.6	1.7	98.9
	5.00	2	1.0	1.1	100.0
Total	175	90.7	100.0		
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

DIMENSI SIKAP PETUGAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.0	1.1	1.1
	1.50	12	6.2	6.9	8.0
	2.00	54	28.0	30.9	38.9
	2.50	47	24.4	26.9	65.7
	3.00	22	11.4	12.6	78.3
	3.50	27	14.0	15.4	93.7
	4.00	8	4.1	4.6	98.3
	4.50	1	.5	.6	98.9
	5.00	2	1.0	1.1	100.0
Total	175	90.7	100.0		
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		

VARIABEL KEPUASAN NELAYAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.75	1	.5	.6	.6
	1.83	1	.5	.6	1.1
	1.92	1	.5	.6	1.7
	2.08	1	.5	.6	2.3
	2.17	3	1.6	1.7	4.0
	2.25	5	2.6	2.9	6.9
	2.33	3	1.6	1.7	8.6
	2.42	8	4.1	4.6	13.1
	2.50	7	3.6	4.0	17.1
	2.58	9	4.7	5.1	22.3
	2.67	14	7.3	8.0	30.3
	2.75	14	7.3	8.0	38.3
	2.83	19	9.8	10.9	49.1
	2.92	18	9.3	10.3	59.4
	3.00	16	8.3	9.1	68.6
	3.08	14	7.3	8.0	76.6
	3.17	8	4.1	4.6	81.1
	3.25	8	4.1	4.6	85.7
	3.33	8	4.1	4.6	90.3
	3.42	4	2.1	2.3	92.6
	3.50	5	2.6	2.9	95.4
	3.67	4	2.1	2.3	97.7
	3.75	1	.5	.6	98.3
	3.83	1	.5	.6	98.9
	3.92	2	1.0	1.1	100.0
	Total	175	90.7	100.0	
Missing	System	18	9.3		
Total		193	100.0		