

KETERSEDIAAN FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESIAPAN PENERAPAN KEBIJAKAN PENANGKAPAN IKAN TERUKUR DI PPS NIZAM ZACHMAN DAN PPS CILACAP

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesiapan PPS Nizam Zachman dan PPS Cilacap dalam mendukung kebijakan Penangkapan Ikan Terukur (PIT) melalui analisis ketersediaan fasilitas dan tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian dilakukan pada November 2024 hingga Januari 2025. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* dengan masing-masing responden berjumlah 80 orang (PPS Nizam Zachman) dan 60 orang (PPS Cilacap). Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua pelabuhan memiliki tingkat ketersediaan fasilitas dalam kategori “sangat memadai”, dengan nilai 93% untuk PPS Nizam Zachman dan 86% untuk PPS Cilacap. PPS Nizam Zachman unggul dalam ketersediaan fasilitas pokok dan fungsional serta kesiapan teknologi, sementara PPS Cilacap memiliki keterbatasan dalam fasilitas tertentu seperti menara pengawas. Kedua pelabuhan menunjukkan kekurangan serupa pada fasilitas wisma nelayan dan kapal berpendingin bendera Indonesia. Dalam hal kepuasan pengguna, nilai CSI untuk PPS Nizam Zachman adalah 69,77% dan untuk PPS Cilacap 70,38%, yang termasuk dalam kategori “puas”. Metode IPA mengidentifikasi prioritas perbaikan pada kecepatan pengurusan dokumen, kapasitas pelabuhan, dan kecukupan fasilitas tambat labuh. Secara keseluruhan, PPS Nizam Zachman lebih unggul dari segi infrastruktur dan fasilitas, sementara PPS Cilacap lebih unggul dalam efisiensi pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna. Kedua pelabuhan perlu memperbaiki infrastruktur dan pelayanan administratif untuk mendukung implementasi PIT secara optimal.

Kata kunci: *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*, kebijakan perikanan, penangkapan ikan terukur, pelabuhan perikanan samudera

AVAILABILITY OF FACILITIES, SERVICE QUALITY, AND READINESS FOR THE IMPLEMENTATION OF QUOTA-BASED FISHING POLICIES AT PPS NIZAM ZACHMAN AND PPS CILACAP

ABSTRACT

This research aims to evaluate the readiness of PPS Nizam Zachman and PPS Cilacap in supporting the quota-based fishing (PIT) policy through the analysis of facility availability and user satisfaction levels using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The research was conducted from November 2024 to January 2025. The sampling method was conducted using purposive sampling with each respondent group consisting of 80 people (PPS Nizam Zachman) and 60 people (PPS Cilacap). The analysis results show that both ports have a facility availability level in the "very adequate" category, with a score of 93% for PPS Nizam Zachman and 86% for PPS Cilacap. PPS Nizam Zachman excels in the availability of basic and functional facilities as well as technological readiness, while PPS Cilacap has limitations in certain facilities such as the watchtower. Both ports show similar deficiencies in the facilities for fishermen's lodgings and Indonesian-flagged refrigerated vessels. In terms of user satisfaction, the CSI score for PPS Nizam Zachman is 69.77% and for PPS Cilacap is 70.38%, which falls into the "satisfied" category. The IPA method identifies priority improvements in document processing speed, port capacity, and the adequacy of mooring facilities. Overall, PPS Nizam Zachman excels in terms of infrastructure and facilities, while PPS Cilacap excels in service efficiency and user satisfaction. Both ports need to improve infrastructure and administrative services to optimally support the implementation of PIT.

Keyword: customer satisfaction index, fishing policy, importance performance analysis, oceanic fishing port, quota-based fishing