

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN KECAMATAN
TOBOALI TERHADAP PELAYANAN DINAS PERTANIAN,
PANGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN
BANGKA SELATAN**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (Strata 1)
dari Universitas Bangka Belitung**



Oleh

**SUNDARI
2021511039**

**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS PERTANIAN PERIKANAN DAN BIOLOGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBERDAYA PERAIRAN
BALUNIJUK
2019**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya, Sundari menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya saya sendiri dan skripsi ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan untuk memperoleh gelar atau derajat kesarjanaan strata satu (S1) dari Universitas Bangka Belitung maupun Perguruan Tinggi lainnya.

Semua informasi yang dimuat dalam skripsi ini berasal dari penulis lain, baik yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan telah penulis cantumkan nama sumber penulisnya secara benar dan semua isi skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Balunjuk, November 2019



Sundari

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Kecamatan Toboali Terhadap Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan Dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan

Nama : Sundari

NIM : 2021511039

Skripsi ini, telah dipertahankan di hadapan majelis penguji pada hari Kamis, tanggal 3 Oktober 2019 dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perikanan.

Komisi Penguji

Ketua : Dr. Sudirman Adibrata, S.T., M.Si

Anggota 1 : Dr. Endang Bidayani, S.Pi., M.Si

Anggota 2 : M. Bachtiyar, S.Pi., M.T

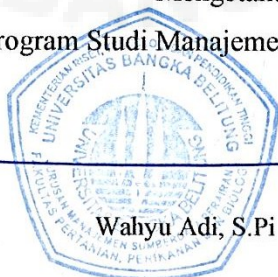
Anggota 3 : Kurniawan, S.Pi., M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Balunijuk, November 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan



Wahyu Adi, S.Pi., M.Si

Tanggal Lulus :

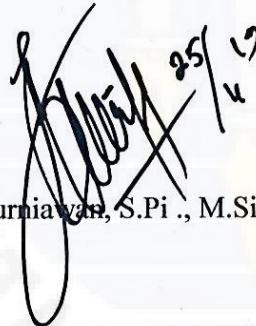
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NELAYAN KECAMATAN TOBOALI
TERHADAP PELAYANAN DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN
PERIKANAN KABUPATEN BANGKA SELATAN**

Oleh

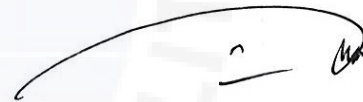
**SUNDARI
2021511039**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan memperoleh gelar
Sarjana Perikanan

Pembimbing Utama


Kurniawan, S.Pi., M.Si

Pembimbing Pendamping


M. Bachtiyar, S.Pi., M.T

Balunijuk, November 2019

Dekan

Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi

Universitas Bangka Belitung




Dr. Tri Lestari, S.P., M.Si

ABSTRAK

Sundari (2021511039). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Kecamatan Toboali terhadap Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan.

(Pembimbing: **Kurniawan, S.Pi., M.Si** dan **M. Bachtiyar, S.Pi., M.T**)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan diukur berdasarkan kepuasan nelayan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kecamatan Toboali Kabupaten Bangka Selatan pada bulan Februari hingga Maret 2019. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan nelayan untuk pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan adalah 3,26 dengan angka konversi sebesar 81,50. Maka kinerja pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan berada dalam kategori mutu pelayanan baik yang artinya nelayan Kecamatan Toboali merasa puas dengan pelayanan yang telah dilakukan.

Kata kunci : pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, nelayan

ABSTRACT

Sundari (2021511039). *Analysis of Toboali District Fishermen Satisfaction Level on the Service of the Agriculture, Food and Fisheries Service of South Bangka Regency.*

(Pembimbing: **Kurniawan, S.Pi., M.Si dan M. Bachtiyar, S.Pi., M.T**)

This research aims to determine the services of the Office of Agriculture, Food, and Fisheries of South Bangka Regency measured based on fishermen satisfaction use Public Satisfaction Index (IKM). This research is a descriptive study used analysis of the Public Satisfaction Index with data results is a numerical type. The Study was conducted in the sub-district of Toboali, South Bangka Regency from February to March 2019. The sampling techniques used is purposive sampling. Data collection techniques used observation, documentation and questionnaire, validity test used Product Moment Pearson formula and the reliability test used the Cronbach's Alpha formula. The results showed that fisherman satisfaction index for the service at Office of Agriculture, Food and Fisheries of South Bangka Regency was 3.26 with conversion number 81,50. The dedication public service of the Department of Agriculture, Food and Fisheries of South Bangka Regency is in the category of good service quality, which means that fishermen at Toboali District are satisfied with the services that had been done.

Keywords: *satisfactions, public satisfaction index, fisherman*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya skripsi berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Kecamatan Toboali Terhadap Pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan”** dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana (S1) di Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan, Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik – baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada :

- 1) Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.
- 2) Orang Tua tercinta, Ibu Ani dan Bapak Sulamat (Alm) yang selalu memberikan doa, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
- 3) Adik tersayang Djuhar Sutanto yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- 4) Bapak Kurniawan, S.Pi., M.Si dan Bapak M. Bachtiyar, S.Pi.,M.T, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya

untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.

- 5) Bapak Dr. Sudirman, M.Si dan Ibu Dr. Endang Bidayani, M.Si, selaku dosen pembahas yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis.
- 6) Ibu Dr. Tri Lestari, S.P., M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian, Perikanan dan Biologi.
- 7) Bapak Wahyu Adi, S.Pi., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sumberdaya Perairan.
- 8) Ibu Titis Hesty Yuliany, S.P sebagai tim penyuluh Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan yang telah memberikan pengetahuan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
- 9) Beasiswa Bidikmisi yang telah memberikan kepercayaannya kepada penulis.
- 10) Kepada nelayan yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden sehingga terkumpul data dalam pembuatan skripsi ini.
- 11) Sahabat – sahabat Esy, Laras, Indah, Asmarita, Pikal, Agustiana, Sahroni, Deri, Habibie, Tyas, Nirmala, Hedy, Monischa dan Edwin yang telah membantu dalam pengambilan data dan pengoreksian skripsi.
- 12) Seluruh teman – teman mahasiswa Jurusan Manajemen Sumberdaya Perairan terkhususnya angkatan 2015.
- 13) Teman – teman KKN Pagarawan yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang telah terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Balunijuk, November 2019



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kondisi Umum Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan	5
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	6
2.2.1 Jenis – jenis Pelayanan Publik	6
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	8
2.2.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan	8
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan	9
2.3 Kepuasan Pelanggan (Nelayan).....	10
2.4 Pengertian SOP.....	11
2.5 Definisi Nelayan.....	11
2.5.1 Klasifikasi Nelayan Menurut Statistik Perikanan KKP.....	12
2.6 Unit Penangkapan Ikan.....	12
2.6.1 Kapal.....	12

2.6.2 Alat Penangkapan Ikan	13
2.7 Kartu Identitas Nelayan	13
2.7.1 Kartu Nelayan	13
2.7.2 Asuransi Nelayan	13
2.7.3 Kartu KUSUKA	14
2.7.4 Bukti Pencatatan Kapal Perikanan (BPKP)	14
2.7.5 Surat Izin Usaha Perikanan	14
2.7.6 Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan	14
2.7.7 Surat Izin Penangkapan Ikan	14
III. METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	15
3.2 Alat dan Bahan	15
3.3 Jenis dan Data Penelitian	15
3.3.1 Data Primer	15
3.3.2 Data Sekunder	16
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.4.1 Pengambilan Sampel	16
3.4.2 Pengisian Kuesioner atau angket	17
3.4.3 Uji Coba Instrumen Penelitian	18
3.5 Analisis Data	20
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Hasil	23
4.1.1 Karakteristik Nelayan Kecamatan Toboali	23
4.1.2 Spesifikasi Kapal Nelayan	25
4.1.3 Pendapatan nelayan	25
4.1.4 Kelompok nelayan	26
4.1.5 Jenis Pelayanan Nelayan Kecamatan Toboali	26
4.1.6 Daerah Penangkapan Nelayan	27
4.1.7 Jenis Alat Tangkap Nelayan	27
4.1.8 Analisis Kepuasan Nelayan Kecamatan Toboali	27
4.2 Pembahasan	41
4.2.1 Karakteristik Nelayan Kecamatan Toboali	41

4.2.2 Spesifikasi Kapal Nelayan	41
4.2.3 Pendapatan Nelayan	42
4.2.4 Kelompok Nelayan	42
4.2.5 Jenis Pelayanan Yang Diterima Nelayan Kecamatan Toboali	42
4.2.6 Daerah Penangkapan Ikan	43
4.2.7 Jenis Alat Tangkap Nelayan	43
4.2.8 Analisis Kepuasan Nelayan Kecamatan Toboali	43
V. SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64
RIWAYAT HIDUP	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen	18
Tabel 2	Output Pertama (<i>Case Processing Summary</i>)	19
Tabel 3	Output Kedua (<i>Reliability Statistics</i>)	19
Tabel 4	Unsur – unsur Indeks Kepuasan Nelayan	20
Tabel 5	Skala Bobot Penilaian	21
Tabel 6	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	22
Tabel 7	Jumlah Nelayan Berdasarkan Umur	23
Tabel 8	Jumlah Nelayan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	24
Tabel 9	Volume Kapal Nelayan Kecamatan Toboali	25
Tabel 10	Nilai Rata – rata perunsur Pelayanan.....	28
Tabel 11	Nilai Rata – rata Tertimbang	29
Tabel 12	Hasil Indeks Kepuasan Perunsur Pelayanan	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Persentase Umur Nelayan Kecamatan Toboali	24
Gambar 2	Persentase Tingkat Pendidikan Nelayan Kec.Toboali	24
Gambar 3	Persentase Jumlah Volume Kapal Nelayan Kec. Toboali	25
Gambar 4	Persentase Pendapatan Nelayan	26
Gambar 5	Persentase Ketersediaan Kelompok Nelayan Kec. Toboali	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Peta Lokasi Penelitian	64
Lampiran 2	Alat dan Bahan Penelitian	65
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 4	Matriks Penilaian Kuesioner	68
Lampiran 5	Cara Menghitung Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
Lampiran 6	Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	73
Lampiran 7	Data Karakteristik Nelayan	78
Lampiran 8	Pelayanan yang Diterima Nelayan	80
Lampiran 9	Tabulasi Data Kuesioner	81
Lampiran 10	Perhitungan NRR dan NRR Tertimbang.....	83
Lampiran 11	Dokumentasi Wawancara.....	84