

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki lautan yang lebih luas dari daratannya. Dimana garis pantainya sepanjang 91.181 km, serta memiliki pulau besar dan pulau – pulau kecil sebanyak 17.504 pulau. Wilayah perairan laut Indonesia luasnya adalah 5,8 juta km² yang meliputi perairan kepulauan seluas 2,8 juta km², perairan teritorial 0,3 juta km² dan perairan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEEI) 2,7 juta km² (Sudirman, 2013).

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki potensi sumber daya perikanan tangkap yang besar. Dengan demografi kepulauan, Bangka Belitung mempunyai wilayah laut 4 (Empat) kali lebih luas dari wilayah daratannya, yakni sebesar 65,301 km atau sebesar 79 persen dari wilayah daratan dengan luas 16,424 km. Produksi perikanan tangkap di Provinsi ini sebesar 203.284,4 ton (Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2015).

Kabupaten Bangka Selatan termasuk dalam Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang pada pembagian area penangkapan ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan (WPP) 711 Laut Cina Selatan. Kabupaten Bangka Selatan memiliki potensi di bidang perikanan mencakup perikanan budidaya dan perikanan tangkap. Sektor perikanan (budidaya dan perikanan laut) cukup dominan di Kabupaten Bangka Selatan mengingat wilayah ini dikelilingi dan berbatasan dengan laut yang memiliki sumberdaya laut relatif besar untuk dikembangkan (BPS Kabupaten Bangka Selatan, 2017).

Wilayah Kabupaten Bangka Selatan yang relatif dikelilingi oleh laut sudah pasti menandakan pekerjaan masyarakatnya adalah nelayan. Dimana sebagian kebutuhan nelayan harus terlayani dengan baik. Pihak yang melayani adalah Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Pelayanan tersebut dapat berupa layanan polis dan klaim asuransi nelayan, layanan Bukti pencatatan kapal perikanan (BPKP), bantuan sarana dan prasarana perikanan,

pendaftaran dan pendataan nelayan pada kartu nelayan dan kartu KUSUKA, serta pengurusan dokumen kapal. Pelayanan tersebut dilakukan untuk membantu para nelayan, namun terkadang pelayanan tersebut masih belum memiliki tingkat kepuasan yang baik. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Kotler, 2002).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.PER/14/Permen.PAN/2/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan nelayan Kecamatan Toboali untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan nelayan tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Pelayanan yang diberikan bukan hanya berupa bantuan sarana dan prasarana perikanan dari Dinas Pertanian Pangan dan Perikanan akan tetapi pihak terkait juga memberikan pelayanan pengurusan dokumen perizinan kapal dan kartu identitas nelayan. Sampai saat ini, belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan nelayan sebagai pelanggan dalam pelayanan dari Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada nelayan Kecamatan Toboali. Analisis kinerja pada penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menyesuaikan kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan sesuai dengan kebutuhan nelayan dan nelayan merasa puas dengan pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi hal yang menarik untuk dikaji dan sangat perlu dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Pemanfaatan sumberdaya perikanan yang berkelanjutan sangat dipengaruhi oleh kegiatan perikanan yang legal salah satunya melengkapi administrasi dalam kegiatan penangkapan. Dalam melengkapi administrasi tersebut, dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk itu dirasa perlu untuk melakukan riset terkait kualitas pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dalam memberikan pelayanan kepada Nelayan. *Riset question* penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian nelayan Kecamatan Toboali terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Bagaimana penilaian nelayan Kecamatan Toboali terhadap atribut pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis besar nilai indeks kepuasan nelayan Kecamatan Toboali terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Menganalisis besar nilai atribut pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi pemerintah setempat dan akademisi.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- Bagi Pemerintah Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan

Dapat memberikan informasi bagi Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan mengenai tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan yang diberikan dan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap nelayan, sehingga dapat menyusun strategi kebijakan pelayanan yang baik dan tepat dimasa yang akan datang.

- Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian pelayanan administrasi yang ada dalam kehidupan nelayan maupun masyarakat.

