
**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERIZINAN
USAHA PERIKANAN TANGKAP BAGI NELAYAN KABUPATEN
SIKKA PADA KANTOR CABANG DINAS KELAUTAN DAN
PERIKANAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DI LARANTUKA**

Apolonarius Moko¹, Angelinus Vincentius² dan Erfin²

¹Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan, UNIPA

²Staf Pengajar pada Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan, UNIPA

Email : apolonariusmoko54@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi kebijakan penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka pada Kantor Cabang Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT Wilayah Kerja Kabupaten Lembata, Flores Timur dan Sikka di Larantuka. Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan dalam program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka sejak tanggal 7 Agustus 2023 sampai 7 Desember 2023. Metode yang digunakan adalah Praktek Kerja, Observasi, Pencatatan Data, Dokumentasi, Wawancara dan Studi Literatur. Analisis mengenai implementasi kebijakan penerbitan SIUP dan SIPI pada KCD Larantuka dilakukan tabulasi data kemudian analisis deskriptif, sedangkan analisis tingkat kepuasan masyarakat dilakukan dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner secara personal, dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka di KCD Larantuka telah diatur dalam KepmenKP no. 58/2020 dan PerGub NTT no. 54/2022, dan sudah tersedia SOP yang jelas, namun masih terasa menyulitkan karena dokumen-dokumen diurus pada tempat yang berbeda, serta masih ada peran calo. KCD Larantuka berupaya mendorong penggunaan *barcode* di kapal maupun pada SIUP dan SIPI, membuka gerai pelayanan di daerah-daerah, dan sosialisasi intensif. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa prioritas tertinggi untuk dilakukan perbaikan adalah indikator kemudahan prosedur dan indikator kecepatan pelayanan, sedangkan prioritas terendah untuk dilakukan perbaikan adalah indikator kompetensi dan komitmen petugas, dan indikator kedisiplinan pelayanan. Hasil analisis *Customer Satisfaction Indeks* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat nelayan terhadap kinerja pelayanan perizinan pada KCD Larantuka berada pada *range* 66% - 80,99% dengan kriteria Puas.

Kata Kunci : SIUP, SIPI, Nelayan, Tingkat Kepuasan, KCD Larantuka

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Nusa Tenggara Timur mempunyai tugas pokok dan fungsi membantu Gubernur dalam melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang kelautan dan perikanan, melalui 4 unit kerja yaitu bidang perikanan tangkap, bidang pengawasan sumber daya kelautan dan perikanan (PSDKP), bidang pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan (P3KP), dan bidang pengelolaan ruang laut (PRL) (Perda Prov NTT nomor 1 tahun 2019).

Bidang perikanan tangkap mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kelautan dan perikanan aspek perikanan tangkap, meliputi pengelolaan sumberdaya ikan dan kenelayanan, kapal perikanan dan alat penangkap ikan, serta pelabuhan perikanan. Usaha perikanan tangkap adalah usaha perikanan yang berbasis pada kegiatan penangkapan ikan dan/atau kegiatan pengangkutan ikan (Permen KP 58/2020). Dalam operasionalnya, usaha perikanan tangkap berhubungan dengan aktifitas penangkapan ikan, kapal penangkap dan/atau pengangkut ikan, nelayan atau nelayan kecil, wilayah perairan laut yang menjadi daerah operasi kapal perikanan (WPPNRI/Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia), dan administrasi perizinan usaha.

Kewenangan perizinan kapal penangkap ikan diatur oleh pemerintah berdasarkan besarnya kapal (*Gross Tonnage/GT*) dan/atau kekuatan mesin (daya kuda/DK) dan daerah operasinya (PP 85/2021). Dalam hal kewenangan penerbitan perizinan, Menteri Kelautan dan Perikanan (tingkat pusat) berwenang menerbitkan SIUP, SIPI untuk kapal perikanan berukuran di atas 30 (tiga puluh) GT yang beroperasi di WPPNRI di atas 12 (dua belas) mil laut dan/atau di laut lepas; Gubernur (tingkat provinsi) berwenang menerbitkan SIUP, SIPI untuk kapal penangkapan ikan berukuran di atas 10 (sepuluh) GT sampai dengan 30 (tiga puluh) GT. Selanjutnya, pada UU nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terdapat perluasan kewenangan provinsi dalam mengelola kelautan, dari semula 4 s.d. 12 mil laut menjadi 0 s.d. 12 mil laut. Maka, pemerintah kabupaten/kota yang semula berwenang atas wilayah 0 s.d. 4 mil laut kini tidak

lagi memiliki kewenangan.

Dengan kondisi ini berarti pemerintah provinsi mempunyai pekerjaan besar dalam melaksanakan kewenangan pemberian izin perikanan. Pemerintah Provinsi NTT telah membuka 9 (sembilan) Kantor Cabang Dinas (KCD) Kelautan dan Perikanan, salah satunya adalah KCD Larantuka, yang mempunyai wilayah kerja di Kabupaten Lembata, Flores Timur, dan Sikka. Keberadaan KCD di daerah-daerah selain mempermudah pengawasan di laut juga untuk memberikan kemudahan bagi nelayan dalam memperoleh perizinan. Hal tersebut berkaitan dengan keluhan nelayan di daerah-daerah di Provinsi NTT yang berbasis kepulauan, yang kesulitan mendapatkan izin operasi penangkapan ikan, serta upaya menjaga wilayah perairan laut NTT dengan meningkatkan pengawasan di wilayah perairan laut NTT yang sangat luas.

Perizinan usaha perikanan khususnya SIUP dan SIPI yang merupakan kewenangan provinsi diurus melalui KCD, baik nelayan kecil yang menggunakan kapal perikanan berukuran maksimum 10 GT, maupun bukan nelayan kecil yang menggunakan kapal berukuran di atas 10 GT sampai dengan 30 GT yang berdomisili di wilayah administrasinya dan beroperasi di wilayah laut sampai dengan 12 (dua belas) mil laut sesuai dengan kewenangannya. Nelayan adalah orang yang mata pencahariannya melakukan penangkapan ikan (UU Perikanan nomor 45/2009), dan Nelayan kecil adalah nelayan yang melakukan penangkapan ikan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, baik yang tidak menggunakan kapal penangkap ikan maupun yang menggunakan kapal penangkap ikan berukuran kumulatif paling besar 10 (sepuluh) GT (Permen KP 58/2020). Kehadiran KCD yang semula dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan perizinan bagi nelayan, dalam operasionalnya menemui banyak kendala, yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat nelayan yang belum optimal. Atas dasar pemikiran tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat nelayan terhadap perizinan usaha perikanan tangkap untuk nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka.

KCD Larantuka merupakan salah satu instansi pelayanan publik, dimana paradigma baru pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran

pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana implementasi kebijakan penerbitan Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) dan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka, dan (2) bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan usaha perikanan khususnya dalam hal penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka.

Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang (1) implementasi kebijakan penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka, dan (2) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan usaha perikanan khususnya dalam hal penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka pada KCD Larantuka.

METODOLOGI

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan selama 4 (empat) bulan dalam program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), sejak tanggal 7 Agustus 2023 sampai dengan 7 Desember 2023, bertempat di Kantor Cabang Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT di Larantuka (KCD Larantuka) sebagai instansi utama, dan Pos Wilayah Kerja Pengawas Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sikka di Maumere (Pos PSDKP Maumere) sebagai instansi terkait proses perizinan dokumen kapal perikanan bagi masyarakat nelayan/pemilik kapal di wilayah Kabupaten Sikka.



Gambar 1. Lokasi KCD Larantuka di Kompleks PPI Amagarapati Larantuka

Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan selama penelitian meliputi alat tulis menulis untuk mencatat, kamera untuk merekam data visual, GPS (*global positioning system*) untuk penentuan posisi koordinat kapal atau lokasi penelitian, komputer/*laptop* untuk pengolahan data, penyusunan laporan maupun penerbitan SIUP, SIPI, printer untuk pencetakan SIUP dan SIPI, dan kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan merupakan bagian dari magang MBKM yang meliputi :

(1) Praktek kerja:

Pada pelaksanaan praktek kerja bertujuan untuk mempelajari secara menyeluruh mengenai kelengkapan syarat-syarat administrasi yang dipenuhi nelayan Kabupaten Sikka dan prosedur dalam mengurus SIUP dan SIPI untuk kapal-kapal berukuran sampai dengan 10 GT, maupun kapal di atas 10 GT sampai dengan 30 GT.

(2) Observasi:

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti guna untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

(3) Pencatatan data:

Data yang dikumpulkan selama penelitian/magang berupa data primer

maupun data sekunder. Data primer adalah hasil praktek kerja, observasi maupun wawancara yang dicatat oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah bukti, catatan atau laporan yang tersusun dalam arsip.

(4) Dokumentasi:

Metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data visual yang melengkapi informasi atau data yang diperoleh agar lebih akurat.

(5) Wawancara:

Wawancara dilakukan terhadap pada responden sesuai kuesioner yang diperoleh langsung dari para nelayan atau anggota masyarakat yang mengurus perizinan SIUP dan SIPI pada KCD Larantuka, dimana sebagian besar dari masyarakat nelayan tersebut juga mengurus dokumen kapal pada Pos Wilker PSDKP Maumere, yang menjadi responden dalam penelitian ini.

(6) Studi literatur:

Metode studi literatur berkaitan dengan pengumpulan data pustaka, berupa buku, jurnal, laporan yang relevan untuk menunjang hasil penelitian.

Analisis Data

Analisis mengenai implementasi kebijakan penerbitan SIUP dan SITU pada KCD Larantuka dilakukan tabulasi data kemudian analisis deskriptif, sedangkan analisis tingkat kepuasan masyarakat dilakukan dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Agar tidak menimbulkan penafsiran berbeda, maka variabel-variabel dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai berikut :

1. Kesenjangan Harapan atas Pelayanan adalah ketidakseimbangan atau jurang pemisah antara tingkat espektasi dengan tingkat persepsi masyarakat nelayan yang mengurus perizinan pada KCD Larantuka.
2. Kepuasan Masyarakat adalah dampak dari perbandingan antara harapan

masyarakat sebelum memperoleh pelayanan dengan persepsi masyarakat atas kinerja pelayanan jasa yang diperoleh masyarakat nelayan selama mengurus perizinan pada KCD Larantuka.

Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana yang tertuang dalam Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni : (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggungjawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, (14) keamanan pelayanan.

Dimensi dan indikator variabel kesenjangan ekspektasi (harapan) atas pelayanan perizinan pada KCD Larantuka dimodifikasi dari Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, sebagai berikut :

Tabel 1. Dimensi Dan Indikator Variabel Kesenjangan Ekspektasi Atas Pelayanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Ukuran
1. Kompetensi dan komitmen petugas	a. Kualifikasi kompetensi yang dimiliki petugas	Petugas memiliki kualifikasi kompetensi: -Memenuhi syarat pendidikan kelautan perikanan -Sertifikat brevet
	b. Adanya komitmen	Petugas memiliki komitmen untuk maju: - transparansi - berbasis <i>IT</i> - pelayanan prima.
	c. Adanya pengendalian dan pengawasan	Adanya pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh masyarakat nelayan maupun pejabat yang berwenang
	d. Adanya inovasi baru	Inovasi pola kerja yang dapat meningkatkan kemudahan dan mutu hasil kerja
2. Kemudahan prosedur	Informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP terpasang yang mudah dibaca secara jelas dan mudah dimengerti
	Jaminan (<i>assurance</i>)	SIUP dan SIPI terbit
	Informasi mengenai	Adanya kewajaran dan kepastian

	biaya administrasi dan pajak/retribusi	biaya administrasi dan/atau pajak atau pingutan lainnya
	Sosialisasi dan edukasi	Terlaksana sosialisasi dan edukasi informasi bagi masyarakat nelayan
3. Sikap petugas	Empati (<i>emphaty</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Keadilan mendapatkan pelayanan - Disiplin - Tanggung jawab - Kesopanan - Menawarkan bantuan dengan keramahan - Mendengarkan, menghormati perspektif orang lain - Menunjukkan kepedulian
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas
4. Reliabilitas (<i>reliability</i>)	Ketepatan waktu	Waktu memasukkan berkas dan waktu terbitnya SIUP dan SIPI, adanya jadwal kerja yang jelas
5. Kenyamanan	Fasilitas kebersihan	Adanya fasilitas kebersihan
	Kamar mandi dan toilet	Adanya KM dan toilet
	Ruang tunggu, kursi, dan cafetaria/kantin	Adanya ruang tunggu, kursi dan cafetaria / kantin
	Jaminan keamanan	Adanya jaminan keamanan
6. Strategi KCD Lantuka	Adanya visi, misi, tujuan dan sasaran	Adanya visi, misi, tujuan, dan sasaran
	Adanya strategi solusi	Adanya program kerja.

Keterangan : Indikator dimodifikasi dari Kepmen-PAN Kep/25/M.PAN/2/2004.

Untuk mengukur Variabel Kepuasan masyarakat nelayan yang mengurus perizinan usaha perikanan (SIUP dan SIPI) pada KCD Lantuka, dilakukan dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan ekspektasi (harapan) dari indikator-indikator yang terdapat pada Tabel 1. Indikator-indikator di atas selanjutnya digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner secara personal, dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang.

Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan langsung kepada responden (100 orang) dan peneliti dapat memberikan penjelasan mengenai tujuan survei dan pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden serta tanggapan atas kuesioner langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah diisi oleh responden.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup dan dibuat dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2010:93) Skala

Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban setiap *item* instrumen menggunakan skala Likert, mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

1. Bagian ekspektasi (harapan):

Pada bagian ini nilai/angka ekspektasi yang tersedia ditentukan berdasarkan tingkat kepentingan atribut dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk masing masing tingkat kepentingan sebagai berikut :

Sangat Penting (SP)	Penting (P)	Tidak Penting (TP)	Sangat Tidak Penting (STP)
4	3	2	1

2. Bagian persepsi:

Di bagian ini pelanggan menentukan persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk masing masing tingkat persepsi sebagai berikut:

Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Tidak Baik (TB)	Sangat Tidak Baik (STB)
4	3	2	1

Sebelum dilakukan analisis untuk menghitung sikap masyarakat, norma subyektif dan perilaku masyarakat nelayan dalam memanfaatkan jasa KCD Larantuka maka terlebih dahulu dilakukan uji data yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Analisis Tingkat Kesenjangan

Analisis kesenjangan adalah suatu metode atau alat untuk membantu suatu lembaga membandingkan performansi potensi. Dalam penelitian ini yang akan dibandingkan adalah tingkat espektasi dengan tingkat persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan publik pada masyarakat di KCD Larantuka.

Menurut Christinia Minarso (2009:46) tahapan-tahapan yang digunakan dalam menghitung tingkat kesenjangan adalah sebagai berikut :

1. Mengelompokkan semua data yang diperoleh dari kuesioner dan selanjutnya diskorsing dengan menggunakan skala Likert
2. Mencari rata-rata atau *mean* dari indikator dan dimensi persepsi dan harapan.

Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dalam kelompok tersebut dan didapat dengan menggunakan data seluruh individu dan kelompok kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada dalam kelompok tersebut. Rumus *mean* yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Me = \left[\frac{\sum X_i}{n} \right]$$

Dimana : *Me* = *Mean* (rata-rata)
 \sum = *Epsilon* (jumlah)
 X_i = Jumlah X ke i sampai ke n
 n = Jumlah individu

- Mengklasifikasikan nilai jawaban untuk jawaban per dimensi dengan menggunakan nilai interval dari nilai skala terkecil dan nilai terbesar. Rumus interval yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok} \\ &= (4 - 1) / 4 \\ &= 0,75 \end{aligned}$$

Sehingga diperoleh klasifikasi jawaban jawaban untuk rata-rata per dimensi seperti yang tertera pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Klasifikasi Jawaban Per Dimensi

Interval	Klasifikasi Jawaban	
	Harapan	Persepsi
1 – 1,75	Sangat tidak penting	Sangat tidak baik
1,75 – 2,50	Tidak penting	Tidak baik
2,50 – 3,25	Penting	Baik
3,25 – 4,00	Sangat penting	Sangat baik

- Memasukkan nilai rata-rata masing-masing indikator dan dimensi kemudian dihitung nilai kesenjangan dengan menggunakan rumus Servqual.

Servqual = Skor persepsi – Skor harapan.

- Mengklasifikasikan nilai rata-rata Servqual.

Nilai kesenjangan negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan adalah nol. Dalam kondisi demikian harapan

pelanggan terhadap kriteria suatu pelayanan adalah sama dengan persepsi pelanggan terhadap kriteria yang sama. Bila nilai kesenjangan positif maka hal itu menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kriteria pelayanan melebihi harapan terhadap kriteria yang sama. Semakin besar nilai negatif suatu kesenjangan pada suatu kriteria pelayanan, semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria pelayanan tersebut.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk menganalisis Indeks Kepuasan masyarakat nelayan dalam pengurusan perizinan usaha Perikanan SIUP dan SIPI pada KCD Larantuka digunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Aritonang (2005) dalam Rahmat Hendayana (2010) yang dikutip oleh Trisna Subarna (2013:133) menyatakan bahwa untuk mengetahui CSI, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja; dimana *Mean Satisfaction Score* diasumsikan identik dengan *Mean Performance Score*.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

dimana :

- Y_i = Nilai kepentingan/harapan atribut Y ke i
- X_i = Nilai kinerja atribut X ke i
- N = Jumlah konsumen.

- b. Membuat *Weight Factor (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Dimana p = atribut kepentingan/harapan ke p.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

- c. Membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalian antara WF

dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) *Mean Satisfaction Score* = (MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

d. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS}$$

dimana : P = Atribut kepentingan /harapan ke p

HS = *Highest Scale* (skala maksimum yang digunakan).

Customer Satisfaction Index (CSI) pada kegiatan penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Skala *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Nilai Index	Keterangan
1.	81% - 100%	Sangat puas
2.	66% - 80,99%	Puas
3.	51% - 65,99%	Cukup puas
4.	35% - 50,99%	Kurang Puas
5.	0% - 34,99%	Tidak puas

Sumber : Fitriana, *et.al* (2014:287).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Penerbitan SIUP Dan SIPI Bagi Nelayan Kabupaten Sikka Pada KCD Larantuka.

Surat Izin Usaha Perikanan yang selanjutnya disingkat SIUP adalah izin tertulis yang harus dimiliki setiap orang untuk melakukan usaha perikanan tangkap dengan menggunakan sarana produksi yang tercantum dalam izin tersebut. SIUP wajib dimiliki, dikecualikan bagi nelayan kecil yang hanya diwajibkan memiliki TDKP (Tanda Daftar Kapal Perikanan). SIUP juga dikecualikan bagi instansi pemerintah kementerian/lembaga pemerintah non kementerian, instansi pemerintah daerah, atau perguruan tinggi untuk kepentingan pelatihan dan penelitian/eksplorasi perikanan. SIUP berlaku selama 30 tahun dan dapat diperpanjang, sedangkan TDKP bagi nelayan kecil berlaku selama melakukan penangkapan ikan (Permen KP 58/2020).

Surat Izin Penangkapan Ikan yang selanjutnya disingkat SIPI adalah izin tertulis yang harus dimiliki setiap Kapal Perikanan untuk melakukan Penangkapan

Ikan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari SIUP. SIPI berlaku selama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang. Instansi pemerintah kementerian/lembaga pemerintah non kementerian, instansi pemerintah daerah, atau perguruan tinggi yang memiliki kapal penangkap ikan untuk kepentingan pelatihan dan penelitian/eksplorasi perikanan wajib memiliki SIPI (Permen KP 58/2020). Ketentuan masa berlaku SIPI direvisi menjadi 2 – 3 tahun berdasarkan jenis alat tangkap yang digunakan (Perda NTT 7/2020 jo. 54/2022).

Gubernur (provinsi) berwenang menerbitkan SIUP dan SIPI untuk :

- (i) kapal penangkap ikan berukuran di atas 10 (sepuluh) GT sampai dengan 30 (tiga puluh) GT yang berdomisili di wilayah administrasinya dan beroperasi di wilayah laut sampai dengan 12 (dua belas) mil laut sesuai dengan kewenangannya,
- (ii) kapal penangkap ikan berukuran sampai dengan 10 (sepuluh) GT yang bukan dimiliki oleh nelayan kecil yang berdomisili di wilayah administrasinya dan beroperasi di wilayah laut sampai dengan 12 (dua belas) mil laut sesuai dengan kewenangannya,
- (iii) untuk kapal penangkap ikan berukuran sampai dengan 10 (sepuluh) GT yang bukan dimiliki oleh nelayan kecil yang berdomisili di wilayah administrasinya dan beroperasi di Kawasan Konservasi Perairan nasional dan Kawasan Konservasi Perairan daerah provinsi (Permen KP 58/2020).

Pada saat kapal melaut, hanya ada 3 (tiga) dokumen utama yang wajib ada di atas kapal, yaitu SIPI asli, SLO asli, dan SPB asli. Untuk nelayan Kabupaten Sikka, SIPI diurus pada KCD Larantuka seperti halnya SIUP, sedangkan SLO diurus pada Pos Wilker PSDKP Maumere, dan SPB diurus pada Syahbandar umum Maumere karena di Maumere belum ada Syahbandar Perikanan. Hal ini berarti bahwa SPB merupakan kewenangan Syahbandar Perikanan.

SLO itu sendiri adalah singkatan dari Surat Laik Operasi, yaitu surat keterangan yang menyatakan bahwa kapal perikanan telah memenuhi persyaratan administrasi dan kelayakan teknis untuk melakukan kegiatan perikanan. Surat ini diterbitkan oleh pengawas perikanan di pelabuhan bongkar sesuai dengan SIPI atau SIKPI yaitu pada Pos Wilker PSDKP Maumere. SLO berlaku untuk satu kali trip operasional kegiatan perikanan.

SPB atau Surat Persetujuan Berlayar Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar di pelabuhan perikanan kepada setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal perikanan memenuhi persyaratan.

Dalam implementasi penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka di KCD Larantuka terdapat prosedur kerja sesuai SOP yang jelas yang disiapkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT, dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi NTT, namun masih banyak nelayan yang mengeluhkan bahwa prosedur berbelit. Hal tersebut memang karena untuk memenuhi semua dokumen persyaratan perlu dilakukan pada beberapa tempat yang berbeda.

Berdasarkan penelusuran data pada KCD Larantuka, diketahui jumlah SIUP penangkapan ikan pada nelayan Kabupaten Sikka yang masih berlaku terhitung sejak tahun 2021 (berlaku selama 30 tahun) sebanyak 73 izin, dan jumlah SIPI yang masih berlaku sejak tahun 2022 (berlaku selama 1 tahun) sebanyak 70 izin, namun ditemukan sebanyak 31 SIPI yang belum diperpanjang masa berlakunya.

Durasi waktu pengurusan izin dan besaran pungutan dalam proses penerbitan izin baik SIUP maupun SIPI telah diatur dalam Perda Provinsi NTT nomor 7 tahun 2020 tentang Retribusi Izin Usaha Perikanan, dan Peraturan Gubernur NTT nomor 54 tahun 2022 tentang Perubahan atas Tarif Retribusi Izin Usaha Perikanan, serta adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pada penerbitan SIUP dan SIPI, telah ditetapkan jangka waktu penerbitan izin 1 – 3 hari, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat ketidaksesuaian dari waktu yang telah ditetapkan. Demikian halnya tentang biaya penerbitan SIUP dan SIPI, dalam pelaksanaan di lapangan pun masih terdapat ketidaksesuaian dengan biaya yang telah ditetapkan. Hal tersebut turut serta menyebabkan nelayan dan/atau pemilik kapal tidak mengurus sendiri perizinan SIUP dan SIPI tersebut dan mereka lebih memilih menggunakan jasa calo perizinan. Faktor lainnya, karena kurangnya pemahaman nelayan terhadap SOP, sikap nelayan yang kurang sabar dan tidak suka dengan prosedur administrasi yang dianggap merepotkan, turut serta mendorong nelayan masih menggunakan jasa calo perizinan.

Kelengkapan berkas atau bahan-bahan administrasi yang harus dilengkapi nelayan untuk mendapatkan SIUP dan SIPI, baik izin baru, perpanjangan, penggantian surat izin yang hilang atau rusak telah diatur dalam Permen KP 58/2020.

Biaya penerbitan SIUP dan SIPI ditetapkan besarnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur NTT nomor 54/2022, sebagai berikut :

- Pukat cincin pelagis kecil (*mini Purse seine*) per GT per tahun: Rp.35.000,00
- Pancing ulur, tonda, pancing rawai (*hand line*) per GT per tahun: Rp.20.000,00
- Huhate (*pole and line*) per GT per tahun: Rp.20.000,00
- Jaring insang (*gillnets and entanglingnets*) per GT per tahun: Rp.20.000,00.

Berdasarkan hasil penelitian dari implementasi kebijakan penerbitan SIUP dan SIPI di KCD Larantuka masih terdapat beberapa kendala, namun Pemerintah Provinsi NTT sebagai pelaksana penerbitan SIUP dan SIPI terus melakukan upaya-upaya untuk mengatasi permasalahan dan kendala, yaitu :

- a. Membuat *barcode* pada kapal yang dikeluarkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi NTT. Sistem *barcode* dapat memberikan kenyamanan pada nelayan saat melaut. Apabila ada pemeriksaan oleh petugas Kantor Syahbandar Otoritas Pelabuhan (KSOP) nelayan tidak perlu menunjukkan berbagai dokumen, karena di dalam *barcode* sudah terdapat berbagai informasi dan identifikasi perizinan kapal tersebut.
- b. Membuat *barcode* pada SIUP dan SIPI, yang memuat berbagai informasi tentang SIUP dan SIPI kapal perikanan tersebut
- c. Mulai membuka gerai-gerai pelayanan perizinan SIUP dan SIPI di setiap daerah, yang memberikan kemudahan bagi nelayan dalam memperoleh perizinan, berkaitan dengan keluhan nelayan di daerah-daerah yang kesulitan mendapatkan izin operasi penangkapan ikan.
- d. Sosialisasi hal-hal terkait penerbitan SIUP dan SIPI di wilayah kerja KCD Larantuka yaitu Kabupaten Sikka, Kabupaten Flores Timur dan Kabupaten Lembata. Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan dengan memberikan petunjuk bagi masyarakat nelayan dalam proses pembuatan SIUP dan SIPI.
- e. Dalam waktu mendatang proses pengajuan usulan perizinan dilaksanakan

secara *online* namun memerlukan persiapan-persiapan secara matang baik di tingkat petugas dan terlebih pada masyarakat nelayan. Berbagai kendala dan tantangan dihadapi oleh KCD Larantuka, namun terlihat adanya semangat kerja yang tinggi serta niat melakukan evaluasi dan perbaikan terus menerus.

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Perizinan Usaha Perikanan Khususnya dalam Penerbitan SIUP dan SIPI Bagi Nelayan Kabupaten Sikka Pada KCD Larantuka.

Analisis tingkat kepuasan masyarakat diawali dengan melakukan analisis tingkat kesenjangan. **Analisis Tingkat Kesenjangan:** Untuk menentukan kesenjangan antara kinerja dan harapan dari 17 indikator pelayanan KCD Larantuka maka dilakukan analisis kesenjangan dengan menggunakan rumus Servqual. Nilai kesenjangan negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan adalah nol. Dalam kondisi demikian harapan pelanggan (masyarakat nelayan) terhadap kriteria suatu pelayanan adalah sama dengan persepsi pelanggan terhadap kriteria yang sama. Bila nilai kesenjangan positif maka hal itu menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kriteria pelayanan melebihi harapan terhadap kriteria yang sama. Semakin besar nilai negatif suatu kesenjangan pada suatu kriteria pelayanan, semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria pelayanan tersebut. Nilai kesenjangan dilakukan dengan membandingkan tingkat ekspektasi dengan tingkat persepsi kinerja seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Analisis Tingkat Kesenjangan

No	Dimensi dan Indikator Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi	Me Tingkat Persepsi		Me Tingkat Harapan		Servqual	Nilai Kesenjangan
		Nilai	Kriteria	Nilai	Kriteria		
Kompetensi dan komitmen petugas							
1	Kualifikasi kompetensi yang dimiliki petugas	3,36	Sangat Baik	3,68	Sangat Penting	-0,33	-0,34
2	Adanya komitmen	2,95	Baik	3,41	Sangat Penting	-0,46	
3	Adanya pengendalian dan pengawasan	3,17	Baik	3,60	Sangat Penting	-0,43	
4	Adanya inovasi baru	3,23	Baik	3,36	Sangat Penting	-0,13	
Kemudahan prosedur							

5	Informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP)	2,70	Baik	3,55	Sangat Penting	-0,85	-0,91
6	Jaminan (<i>assurance</i>)	3,27	Sangat Baik	3,73	Sangat Penting	-0,46	
7	Informasi mengenai biaya administrasi dan pajak/retribusi	2,30	Tidak Baik	3,69	Sangat Penting	-1,39	
8	Sosialisasi dan edukasi	2,40	Tidak Baik	3,35	Sangat Penting	-0,95	
Sikap petugas							
9	Empati (<i>emphaty</i>)	2,95	Baik	3,62	Sangat Penting	-0,67	-0,59
10	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	2,83	Baik	3,34	Sangat Penting	-0,51	
Reliabilitas (<i>reliability</i>)							
11	Ketepatan waktu	2,84	Baik	3,69	Sangat Penting	-0,85	-0,85
Kenyamanan							
12	Fasilitas kebersihan	2,12	Tidak Baik	3,49	Sangat Penting	-1,37	-0,89
13	Kamar mandi dan toilet	2,89	Baik	3,34	Sangat Penting	-0,45	
14	Ruang tunggu, kursi, dan cafetaria/kantin	3,20	Baik	3,75	Sangat Penting	-0,55	
15	Jaminan keamanan	2,48	Tidak Baik	3,65	Sangat Penting	-1,17	
Strategi KCD Larantuka							
16	Adanya visi, misi, tujuan dan sasaran	3,20	Baik	3,73	Sangat Penting	-0,53	-0,67
17	Adanya strategi solusi	2,78	Baik	3,58	Sangat Penting	-0,80	
Jumlah Kesenjangan						-11,88	
Rata-Rata Nilai Kesenjangan						-0,70	

Keterangan : Indikator dimodifikasi dari Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004.

Berdasarkan tabel 4 di atas, dari ke-17 indikator, semuanya dengan kesenjangan bernilai negatif. Nilai kesenjangan negatif menunjukkan bahwa persepsi masyarakat nelayan atas kinerja pelayanan KCD Larantuka dari masing-masing indikator lebih rendah dari harapan masyarakat nelayan. Dengan demikian ke-17 indikator ini harus dilakukan perbaikan untuk memenuhi harapan masyarakat nelayan.

Berdasarkan analisis kesenjangan, secara keseluruhan untuk 17 indikator pelayanan KCD Larantuka diperoleh nilai kesenjangan sebesar -0,70. Nilai kesenjangan ini menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan yang diberikan

masih dibawah harapan masyarakat nelayan (bernilai negatif).

Nilai rata-rata kesenjangan ini menjadi dasar untuk menentukan indikator prioritas yang harus diperhatikan untuk melakukan perbaikan pelayanan. Indikator pelayanan yang nilai kesenjangannya semakin besar dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Lay, *et al* (2017) yang menyatakan bahwa hasil analisis kesenjangan untuk 24 indikator pelayanan publik fasilitas pelabuhan penumpang bernilai negatif yang menggambarkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan yang diberikan masih di bawah harapan masyarakat sehingga harus diprioritaskan untuk dilakukan upaya perbaikan.

Tabel 4 menunjukkan bahwa prioritas tertinggi untuk dilakukan perbaikan adalah “indikator kemudahan prosedur” dengan nilai rata-rata kesenjangan -0,91. Sebaliknya, prioritas terendah untuk dilakukan perbaikan adalah “indikator kompetensi dan komitmen petugas” dengan nilai rata-rata kesenjangan -0,34.

Analisis kesenjangan menggunakan indikator-indikator kepuasan masyarakat menurut Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, yang menggunakan 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel maka diperoleh hasil analisis kesenjangan pada KCD Larantuka seperti pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Analisis Tingkat Kesenjangan Dengan Indikator Menurut Kepmen-PAN Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004

No	Dimensi dan Indikator Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi	Me Tingkat Persepsi		Me Tingkat Harapan		Servqual
		Nilai	Kriteria	Nilai	Kriteria	
1	Prosedur pelayanan	3,34	Sangat Baik	3,66	Sangat Penting	-0,31
2	Persyaratan pelayanan	3,04	Baik	3,32	Sangat Penting	-0,28
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,22	Baik	3,59	Sangat Penting	-0,38
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,28	Sangat Baik	3,35	Sangat Penting	-0,08
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,76	Baik	3,54	Sangat Penting	-0,78
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,89	Baik	3,73	Sangat Penting	-0,84
7	Kecepatan pelayanan	2,23	Tidak Baik	3,36	Sangat Penting	-1,13
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,88	Baik	3,53	Sangat Penting	-0,64
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,91	Baik	3,71	Sangat Penting	-0,80

10	Kewajaran biaya pelayanan	2,84	Baik	3,46	Sangat Penting	-0,61
11	Kepastian biaya pelayanan	3,34	Sangat Baik	3,68	Sangat Penting	-0,34
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,09	Baik	3,38	Sangat Penting	-0,28
13	Kenyamanan lingkungan	2,84	Baik	3,54	Sangat Penting	-0,70
14	Keamanan pelayanan	3,11	Baik	3,54	Sangat Penting	-0,43
Jumlah Kesenjangan						-7,59
Rata-Rata Nilai Kesenjangan						-0,54

Tabel 5 juga menunjukkan bahwa 14 indikator menurut KepmenPAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 bernilai negatif, yang menunjukkan perlu adanya prioritas untuk dilakukan perbaikan. Prioritas tertinggi untuk dilakukan perbaikan adalah “indikator kecepatan pelayanan” dengan nilai kesenjangan -1,13, dan prioritas terendah untuk dilakukan perbaikan adalah “indikator kedisiplinan petugas pelayanan” dengan nilai kesenjangan sebesar -0,08.

Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI): Analisis ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan persepsi kinerja dari atribut-atribut pelayanan yang diukur. Hasil perhitungan Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

No	Dimensi dan Indikator	MSS	MIS	WF	WS	CSI	Kriteria
Kompetensi dan komitmen petugas							
1	Kualifikasi kompetensi yang dimiliki petugas	3,36	3,68	6,08	20,40	86,68	Sangat Puas
2	Adanya komitmen	2,95	3,41	5,64	16,63	70,69	Puas
3	Adanya pengendalian dan pengawasan	3,17	3,60	5,95	18,85	80,12	Puas
4	Adanya inovasi baru	3,23	3,36	5,54	17,90	76,08	Puas
Kemudahan prosedur							
5	Informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP)	2,70	3,55	5,86	15,83	67,29	Puas
6	Jaminan (<i>assurance</i>)	3,27	3,73	6,16	20,15	85,63	Sangat Puas
7	Informasi mengenai biaya administrasi dan pajak/retribusi	2,30	3,69	6,09	14,00	59,50	Cukup Puas
8	Sosialisasi dan edukasi	2,40	3,35	5,53	13,23	56,25	Cukup Puas
Sikap petugas							
9	Empati (<i>emphaty</i>)	2,95	3,62	5,97	17,62	74,91	Puas
10	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	2,83	3,34	5,51	15,56	66,14	Puas
Reliabilitas (<i>reliability</i>)							

11	Ketepatan waktu	2,84	3,69	6,09	17,29	73,47	Puas
Kenyamanan							
12	Fasilitas kebersihan	2,12	3,49	5,77	12,22	51,94	Cukup Puas
13	Kamar mandi dan toilet	2,89	3,34	5,52	15,95	67,77	Puas
14	Ruang tunggu, kursi, dan cafetaria/kantin	3,20	3,75	6,19	19,82	84,25	Sangat Puas
15	Jaminan keamanan	2,48	3,65	6,03	14,95	63,55	Cukup Puas
Strategi KCD Larantuka							
16	Adanya visi, misi, tujuan dan sasaran	3,20	3,73	6,16	19,72	83,80	Sangat Puas
17	Adanya strategi solusi	2,78	3,58	5,91	16,44	69,87	Puas
	Jumlah	48,66	60,54		286,58	1217,96	Puas
					Customer Satisfaction Index (CSI)	71,64	71,64

Keterangan : Indikator dimodifikasi dari Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004.

Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* diperoleh nilai CSI sebesar 71,64%. Nilai ini terdapat pada *range* 66% - 80,99%, maka indeks kepuasan pengguna jasa pelayanan KCD Larantuka berada pada kriteria “Puas”. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Suandi (2019) yang menyatakan bahwa hasil konversi Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik sebesar 71,95 berada pada selang Baik atau Puas.

Tabel 7. Analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dengan Indikator Menurut Kepmen-PAN Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004

No	Dimensi dan Indikator	MSS	MIS	WF	WS	CSI	Kriteria
1	Prosedur Pelayanan	3,34	3,66	7,41	24,76	86,67	Sangat Puas
2	Persyaratan Pelayanan	3,04	3,32	6,72	20,46	71,61	Puas
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,22	3,59	7,28	23,43	82,01	Sangat Puas
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,28	3,35	6,79	22,22	77,78	Puas
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,76	3,54	7,17	19,75	69,12	Puas
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,89	3,73	7,56	21,87	76,55	Puas
7	Kecepatan Pelayanan	2,23	3,36	6,81	15,20	53,19	Cukup Puas
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,88	3,53	7,14	20,57	72,00	Puas
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,91	3,71	7,51	21,82	76,36	Puas
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,84	3,46	7,00	19,91	69,68	Puas
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,34	3,68	7,46	24,93	87,27	Sangat Puas

12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,09	3,38	6,84	21,15	74,02	Puas
13	Kenyamanan Lingkungan	2,84	3,54	7,17	20,33	71,16	Puas
14	Keamanan Pelayanan	3,11	3,54	7,17	22,30	78,06	Puas
Jumlah		41,78	49,37		298,71	1045,50	Puas
Customer Satisfaction Index (CSI)					74,68	74,68	

Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* pada tabel 7 diperoleh nilai CSI sebesar 74,68%. Nilai ini terdapat pada *range* 66% - 80,99%, maka indeks kepuasan pengguna jasa pelayanan KCD Larantuka berada pada kriteria “Puas”.

PENUTUP

Implementasi kebijakan penerbitan SIUP dan SIPI bagi nelayan Kabupaten Sikka di KCD Larantuka telah diatur dalam KepmenKP no. 58/2020 dan PerGub NTT no. 54/2022, dan sudah tersedia SOP yang jelas, namun masih terasa menyulitkan karena dokumen-dokumen diurus pada tempat yang berbeda. Dokumen yang wajib ada di atas kapal pada saat melaut yaitu SIPI asli yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari SIUP, SLO asli, dan SPB asli. Dalam hal pengurusan izin, masih ada nelayan yang menggunakan jasa calo. KCD Larantuka berupaya untuk mengatasi kendala-kendala teknis melalui penggunaan *barcode* di kapal maupun pada SIUP dan SIPI, membuka gerai pelayanan di daerah-daerah, sosialisasi intensif, serta program ke depan untuk pelayanan perizinan secara *online*.

Analisis kesenjangan yang menggambarkan *gap* antara harapan dan persepsi masyarakat nelayan terhadap KCD Larantuka, menunjukkan bahwa prioritas tertinggi untuk dilakukan perbaikan adalah indikator kemudahan prosedur dan indikator kecepatan pelayanan, sedangkan prioritas terendah untuk dilakukan perbaikan adalah indikator kompetensi dan komitmen petugas, dan indikator kedisiplinan pelayanan. Hasil analisis *Customer Satisfaction Indeks* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat nelayan terhadap kinerja pelayanan perizinan pada KCD Larantuka berada pada *range* 66% - 80,99% dengan kriteria Puas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih untuk pihak-pihak yang amat berperan dalam penelitian dan penulisan artikel ini : Rektor Universitas Nusa Nipa, Ketua Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan, Pembimbing Lapangan, Para Dosen prodi

Manajemen Sumberdaya Perairan, Para peserta magang Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Universitas Nusa Nipa tahun 2023 di KCD Larantuka dan Pos PSDKP Maumere, Keluarga Oa Melmin, Pak Emanuel Wellem, serta Pemimpin Redaksi Jurnal Aquanipa Universitas Nusa Nipa.

DAFTAR PUSTAKA

Balai Penelitian Perikanan Laut, Pusat Penelitian Pengelolaan Perikanan dan Konservasi Sumber Daya Ikan, Balai Penelitian dan Pengembangan Kelautan dan Perikanan. 2014. Potensi dan Tingkat Pemanfaatan Sumberdaya Ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia (WPP-RI). Jakarta: Ref Graphika.

Fyson, J. 2015. *Design of Small Fishing Vessels*. Farnham, England: Fishing News Books Ltd..

Fitriana, D., Florencia Y. K. O., Jati Utomo Dwi H., Tanto D.S. 2014. Pengukuran Kepuasan Kontraktor terhadap Kinerja Klien pada Proyek Konstruksi Swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2014, Halaman 283 – 295. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkts>

Kepmen-PAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Lay, A.Y., Rengga A., Wellem I. 2017. Analisis Kepuasan Penunjang atas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pelabuhan Laurentius Say Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA Maumere*. ISSN : 2354 – 7898 Vol. 4 No. 2 September 2017.

Minarso, C. 2009. Analisa Kualitas Layanan Sanggar Kegiatan Belajar Tahun Pembelajaran 2008-2009 di Kabupaten Situ Bondo. *Jurnal Ilmiah VISI PTK-PNF – Vol. 4, No. 1*.

Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Perda Provinsi NTT nomor 7 tahun 2020 tentang Retribusi Izin Usaha Perikanan.

Peraturan Gubernur NTT nomor 54 tahun 2022 tentang Perubahan atas Tarif Retribusi Izin Usaha Perikanan.

- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI nomor 58/PERMEN-KP/2020 tentang Usaha Perikanan Tangkap.
- Peraturan Pemerintah nomor 85 tahun 2021 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Subarna, T. 2013. Apresiasi Petani terhadap Teknologi dan Penyuluhan Pertanian dalam Peningkatan Produksi Padi di Jawa Barat (*Farmers Appreciation on Technology and Agricultural Extension for Increasing Rice Production*). Peneliti Madya pada Bappeda Provinsi Jawa Barat. Bandung.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK). ISSN : 2654-3141. Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- UU nomor 45 tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 31 tahun 2004 tentang Perikanan.
- UU nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Vincentius, A. 2022. Merdeka Belajar Kampus Merdeka dan *Non Scholae Sed Vitae Discimus*. Opini. Kaleidoskop 2021 Karya dan Kiprah LLDIKTI Wilayah XV Kupang.