



**TINGKAT KEPUASAN PEMILIK KAPAL TERHADAP
PELAYANAN DOKUMEN PERIZINAN BERLAYAR DI
PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI) SAWANG BA'U
ACEH SELATAN**

***THE LEVEL OF SATISFACTION ON SHIP OWNERS FOR
SAILING LICENSING DOCUMENTS, IN SAWANG BA'U FISH
LADING, SOUTH ACEH***

**Nur Intan Sari*, Alvi Rahmah, Ratna Mutia Aprilla, Muhammad Irham, Edy
Miswar**

Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Kelautan dan
Perikanan, Universitas Syiah Kuala Darussalam, Banda Aceh.

*Email korespondensi: nurintansari40@gmail.com

ABSTRAK

Dokumen-dokumen perizinan berlayar sangat penting diperhatikan untuk mencegah terjadinya aktivitas penangkapan ikan yang ilegal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses pelayanan dokumen perizinan berlayar di PPI Sawang Ba'u dan menilai tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap kualitas pelayanan penerbitan dokumen perizinan berlayar di PPI Sawang Ba'u. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2019 bertempat di PPI Sawang Ba'u. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *purposive sampling* dengan respondennya adalah pemilik kapal. Pengolahan data menggunakan analisis *Chi-Square* dengan program *SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 5 variabel yang diuji (buktifisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan keamanan dan kepedulian), yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal adalah variable bukti fisik ($p-0,010 < 0,05$), kehandalan ($p-0,024 < 0,05$) dan daya tanggap ($p-0,021 < 0,05$).

Kata kunci: Aceh Selatan, kepuasan pemilik kapal, kualitas pelayanan, PPI Sawang

ABSTRACT

Sailing licensing documents is of particular interest to prevent illegal fishing activities. This study aims to identify the service process licensing documents to sail in PPI Sawang Ba'u and assess the level of satisfaction of the shipowner to quality publishing services licensing documents Sawang Ba'u sailing in PPI. This study was conducted in June 2019 at Fish Landing Base Sawang Ba'u. The sampling technique is purposive sampling with the respondent is the owner of the vessel. Processing data using Chi-square analysis using SPSS. The result showed that based on 5 variables (physical evidence, reliability, responsiveness, security, and care) that had a significant effect on fisherman satisfaction were physical evidence variables ($p-0.010 < 0.05$), reliability ($p-0.024 < 0.05$) and responsiveness ($p-0.021 < 0.05$).

Keywords: quality of service, satisfaction ship owner, Sawang Ba'u, South Aceh.

PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan penting keberadaannya untuk memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang keluar masuk pelabuhan serta hasil tangkapan yang didaratkan (Lubis,2011). Fungsi lainnya adalah untuk mendukung pengelolaan dan



pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan sampai dengan pemasaran (Murdiyanto, 2003). Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.08/MEN/2012 menyebutkan bahwa pelabuhan perikanan mempunyai fungsi pemerintahan. Bentuk pelaksanaan fungsi pemerintahan tersebut salah satunya adalah pelaksanaan pelayanan dokumen perizinan berlayar.

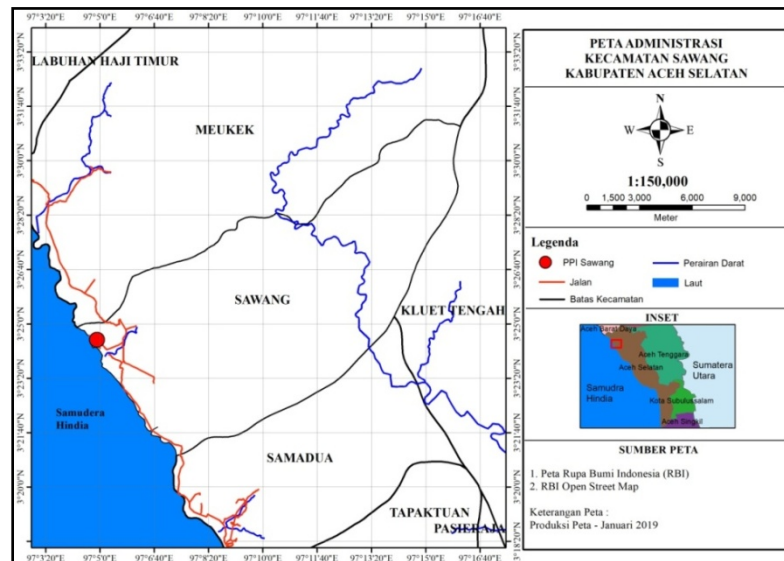
Dokumen-dokumen berlayar sangat penting diperhatikan agar mencengah terjadinya aktivitas penangkapan ikan yang illegal (*illegal fishing*) (Lewerissa, 2010). Setiap kapal yang melakukan aktivitas penangkapan ikan wajib memiliki dokumen berupa SIUP (Surat Izin Usaha Penangkapan), SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan), SLO (Surat Laik Operasi) dan SPB (SuratPersetujuanBerlayar) (Rozzak, 2015). Namun, banyaknya dokumen kapal yang harus dilengkapi oleh awak kapal yang tidak jarang membuat beberapa pemilik kapal tidak melengkapi dokumen kapal tersebut untuk melakukan penangkapan. Tidak sedikit nelayan di PPI Sawang Ba'u melakukan aktivitas berlayar tanpa dokumen perizinan berlayar tersebut, ada juga yang berlayar dengan dokumen yang sudah mati namun tidak diperbaharui dengan alasan pengurusan dokumen yang begitu rumit. Kapal-kapal yang berlabuh dan melakukan aktivitas di PPI Sawang Ba'u yakni berupa kapal *mini purse seine* dan pancing. Jumlah kapal yang melakukan aktivitas pada tahun 2015 yaitu 139 unit, pada tahun 2016 meningkat menjadi 229 unit dan meningkat lagi pada tahun 2017 yaitu 246 unit. Seiring meningkatnya jumlah kapal yang ada di PPI Sawang Ba'u diharapkan pelayanan dokumen-dokumen berlayar ditingkatkan.

Kajian serupa sebelumnya telah dilakukan namun di tempat yang berbeda. Julia (2015) menyatakan bahwa banyak persyaratan pelayanan dari masing-masing pelayanan yang harus dilampirkan membuat para pengguna jasa merasa terbebani untuk mengurus kelengkapan tersebut, sehingga seringkali setiap dalam mengurus suatu pelayanan selalu ada dokumen yang kurang dan harus kembali untuk dilengkapi, semakin lama dalam melengkapi semua berkas secara administrasi maka semakin tertundad alam proses perizinan tersebut. Lebih lanjut Tasunar (2006) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan nelayan. Rizayani *et al* (2016) menyatakan bahwa kebanyakan nelayan merasa tidak puas terhadap kepedulian petugas pelayanan kepada nelayan. Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap pelayanan dokumen perizinan berlayar di PPI Sawang Ba'u belum diketahui dengan pasti, padahal informasi tersebut menjadi sangat penting untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang diberikan. Sehubungan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap pelayanan dokumen perizinan berlayar di PPI Sawang Ba'u. Tujuan dari penelitian ini antara lain: (1) Mengidentifikasi proses pelayanan penerbitan dokumen perizinan berlayar di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Sawang Ba'u, (2) Menilai tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap pelayanan penerbitan dokumen perizinan berlayar di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Sawang Ba'u.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2019 bertempat di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Sawang Ba'u, Aceh Selatan. Peta lokasi penelitian dapan dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dan wawancara. Pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan metode *servqual*. *Servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan 5 dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan keamanan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*) (Hidayat, 2013). Pengumpulan data dilakukan dengan *purposive sampling*, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 14 orang yang terdiri dari pemilik kapal.

Analisis Data

Analisa tingkat kepuasan pemilik kapal disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif melalui hasil pengolahan data pada aplikasi SPSS. Analisis kualitatif yang digunakan untuk menganalisis hubungan keterkaitan dan kecenderungan variabel internal terhadap kualitas pelayanan instansi penerbit dokumen perizinan berlayar dengan menggunakan analisis *Chi-Square*. *Chi-Square* adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, dimana skala data kedua variabel adalah nominal (Usman dan Purnomo, 2006). Rumus *Chi-Square*:

$$\chi^2 = \left[\frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Keterangan :

χ^2 = Nilai *Square*,

f_o = Frekuensi yang diperoleh/diamati,

f_e = Frekuensi yang diharapkan.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelayanan Penerbitan Dokumen Perizinan Berlayar di PPI Sawang Ba'u Proses pelayanan penerbitan Surat Laik Operasi (SLO)

Penerbitan SLO bagi kapal yang berada di PPI Sawang Ba'u diurus oleh DKP Aceh Selatan karena belum tersedianya kantor Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (PSDKP). Pelayanan penerbitan SLO di DKP Aceh Selatan belum memiliki Prosedur Operasional Baku (POB) dikarenakan sistem kerja di DKP dalam proses pembaharuan, namun dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.07/MEN/2010. Pengurusan SLO sama sekali tidak dipungut biaya oleh petugas, namun ada beberapa pemilik kapal yang memberikan uang saku kepada petugas saat mengurus dokumen.

Prinsip dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan yaitu kesederhanaan dalam arti prosedur yang mudah dipahami, kepastian biaya, kejelasan persyaratan dan ketepatan waktu, keterbukaan terhadap informasi pelayanan, dapat memberikan keamanan dan kenyamanan selama proses pelayanan serta dapat memberikan kepastian hukum (Ratminto dan Winarsih, 2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang di sediakan DKP Aceh Selatan masih ada yang belum sesuai dengan prinsip pelaksanaan pelayanan dan perizinan tersebut, dimana dalam penyelesaian penerbitan SLO belum tepat waktu. Hal ini dikarenakan pengurusan dokumen perizinan berlayar di DKP Aceh Selatan tidak hanya dari pemilik kapal di PPI Sawang Ba'u namun juga dari PPI yang ada di sekitar Aceh Selatan. Pemilik kapal di PPI Sawang Ba'u biasanya mengurus SLO memakan waktu hingga 2 jam dikarena keterbatasan jumlah pegawai yang memberikan pelayanan. Waktu yang diperlukan dalam setiap proses pengurusan SPB dapat dilihat pada pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahap dan lamanya waktu pengurusan SLO

No	Jenis Kegiatan	Lama Waktu
1	Pengurus kapal mengajukan permohonan	5 menit
2	Petugas memeriksa kelengkapan dokumen	25 menit
3	Pemeriksaan persyaratan administrasi dan kelayakan teknis kapal	20 menit
4	Petugas menuangkan hasil pada form HPK keberangkatan	15 menit
5	Petugas menerbitkan dan menandatangani SLO	10 menit
6	Pengurus kapal menerima SLO	-
Jumlah		75 menit

Proses pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan dokumen penting untuk setiap kapal perikanan yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan perikanan setelah menggunakan jasa pelayanan di pelabuhan perikanan tersebut (Nastiti *et al.*, 2016). Pengurusan SPB bagi kapal di PPI Sawang Ba'u diterbitkan atau diurus di DKP Aceh Selatan. Pelayanan SPB belum memiliki Prosedur Operasional Baku (POB) dikarenakan sistem kerja di DKP masih dalam proses pembaharuan, dalam praktiknya pelayanan SPB sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 03/PERMEN-KP/2013.

Pengurusan SPB di DKP Aceh Selatan biasanya memakan waktu lebih dari 1 jam karena tidak hanya pemilik kapal dari PPI Sawang Ba'u yang melakukan pengurusan



namun juga dari PPI yang ada di sekitar Aceh Selatan. Waktu yang diperlukan dalam setiap proses pengurusan SPB dapat dilihat pada pada Tabel 2.

Tabel 2. Tahap dan lamanya waktu pengurusan SPB

No	Jenis Kegiatan	Lama Waktu
1	Pengurus kapal mengajukan permohonan	5 menit
2	Teknis API memverifikasi dokumen	30 menit
3	Teknis kapal perikanan memberikan paraf lembar dokumen	5 menit
4	Pengawai menandatangani SPB	5 menit
5	Teknis API mengarsipkan dokumen	15 menit
6	Pengurus kapal menerima SPB	-
Jumlah		60 menit

Tingkat Kepuasan dan Persepsi Pemilik Kapal terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Tingkat hubungan setiap variabel pelayanan terhadap kepuasan pemilik kapal dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Analisis uji *Chi-Square* digunakan untuk melihat signifikan atau tidak signifikan hubungan antara beberapa variabel (Dwiwinarsih, 2009). Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* maka diperoleh beberapa variabel yang berhubungan signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal (Tabel 3).

Tabel 3. Hasil uji *Chi-Square* terhadap variabel kualitas pelayanan

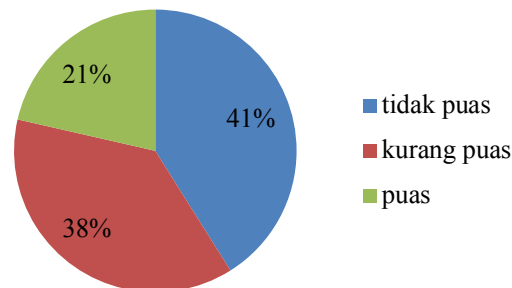
No	Variabel	Signifikan
1	Bukti fisik	0,010**
2	Kehandalan	0,024**
3	Daya tanggap	0,031**
4	Jaminan keamanan	0,777
5	Kepedulian	0,287

Keterangan** = signifikan pada $\alpha = 5\%$

Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel bukti fisik

Bukti fisik merupakan bukti nyata dari perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Hasil dari analisis uji *Chi-Squar* variabel bukti fisik yakni dimana $p\text{-value } 0,010 \leq 0,05$ pada taraf $\alpha 5\%$ (Tabel 3) maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal karena masih banyak pemilik kapal yang merasa tidak puas terhadap variabel bukti fisik, sesuai dengan yang disebutkan Utama (2003) bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor yang menyebabkan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal yaitu karena banyak pemilik kapal yang merasa tidak puas terhadap ruang pelayanan.

Persentase tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel bukti fisik dapat dilihat bahwa 21% pemilik kapal merasa puas, 41% pemilik kapal merasa kurang puas terhadap pelayanan variabel bukti fisik, sedangkan pemilik kapal yang merasa tidak puas terhadap pelayanan variabel bukti fisik sebanyak 38% (Gambar 2). Ketidakpuasan ini dikeranakan letak ruang ataupun fasilitas pelayanan yang jauh dari PPI Sawang Ba'u.

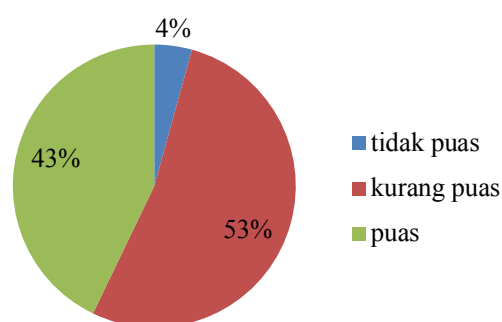


Gambar 2. Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel bukti fisik

Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel kehandalan

Hasil analisis uji *Chi-Square* terhadap variabel kehandalan dimana nilai *p-value* $0,024 \leq 0,05$ pada taraf α 5% (Tabel 3) berarti H_0 ditolak dan H_a diterima ini berarti bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pemilik kapal di PPI Sawang Ba'u, Khasanah dan Pertiwi (2010) juga menyatakan hal yang serupa bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Faktor yang menyebabkan variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal yaitu karena pemilik kapal masih merasa kurang puas terhadap kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemilik kapal di PPI Sawang Ba'u terhadap variabel kehandalan yakni hanya 4% pemilik kapal yang merasa tidak puas dan 43% merasa puas, ini menunjukkan bahwa petugas sudah hampir handal dalam melayani pemilik kapal. Namun 53% merasa kurang puas sebab jumlah petugas dalam melayani pemilik kapal yang hendak mengurus dokumen perizinan berlayar masih terbilang sedikit sedangkan pemilik kapal yang mengurus dokumen lumayan banyak.



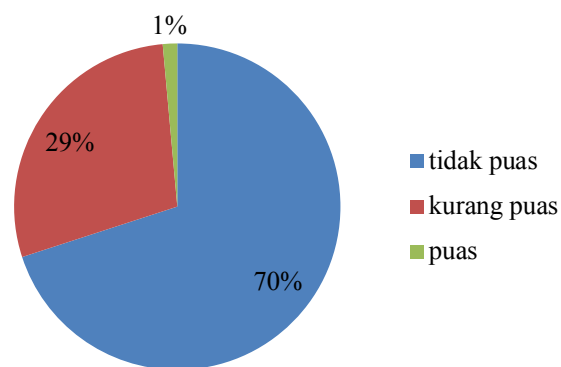
Gambar 3. Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel kehandalan

Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel daya tanggap

Hasil dari analisis uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal dimana nilai *p-value* daya tanggap 0,031 (Tabel 3) lebih kecil dari 0,05 atau nilai $\text{asym.sig} \leq 0,05$ pada taraf α 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini mengartikan bahwa variabel daya

tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal, hal ini berbeda dengan yang dikemukakan oleh Suryaningtyas (2013) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Faktor yang menyebabkan hubungan yang signifikan terhadap variabel daya tanggap dan kepuasan pemilik kapal yaitu karena masih banyak pemilik kapal yang merasa tidak puas terhadap keberadaan petugas saat dibutuhkan.

Persentase tingkat kepuasan pemilik kapal di PPI Sawang Ba'u terhadap variabel daya tanggap yaitu hanya 1% dari pemilik kapal yang merasa puas, selebihnya yakni 29% merasa kurang puas dan sebanyak 70% yang merasa tidak puas terhadap variabel daya tanggap (Gambar 4). Ketidakpuasan pemilik kapal terhadap variabel daya tanggap yaitu karena petugas yang melayani pengurusan dokumen perizinan berlayar kurang tanggap dalam melayani kebutuhan pemilik kapal.

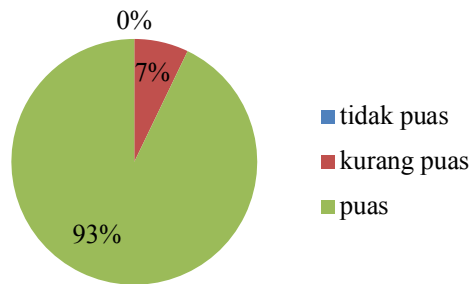


Gambar 4. Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel daya tanggap

Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel jaminan keamanan

Hasil dari analisis uji *Chi-Square* menyatakan bahwa variabel jaminan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal yang dapat dilihat dari *p-value* $0,777 \geq 0,05$ pada taraf 5% (Tabel 3) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tingkat kepuasan pemilik kapal berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel jaminan keamanan. Saidi (2016) dalam penelitiannya menyatakan hal yang berbeda yakni variabel jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan yang tidak signifikan antara variabel jaminan keamanan dan kepuasan pemilik kapal disebabkan karena banyak pemilik kapal yang sudah merasa puas terhadap keamanan dokumen yang mereka titip di DKP Aceh Selatan.

Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap kualitas pelayanan variabel jaminan keamanan menunjukkan bahwa hanya 7% dari pemilik kapal yang merasa tidak puas, 10% merasa kurang puas dan sebanyak 83% yang telah merasa puas terhadap variabel jaminan (Gambar 5). Hal ini karena Pihak DKP Aceh Selatan telah mampu memberikan jaminan keamanan yang baik kepada pemilik kapal di PPI Sawang Ba'u yang mengurus dokumen perizinan berlayar.

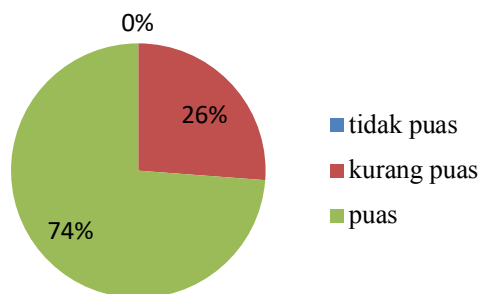


Gambar 5. Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel jaminan keamanan

Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel kepedulian

Hasil analisis uji *Chi-Square* menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemilik kapal berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kehandalan. Hal ini dapat dilihat dari *p-value* $0,287 \geq 0,05$ pada taraf 5% (Tabel 3) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tingkat kepuasan pemilik kapal berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepedulian, berbeda halnya dengan yang dinyatakan oleh Aryanti dan Rosinta (2010) yakni variabel kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor yang menyebabkan hubungan yang tidak signifikan antar variabel kepedulian dan kepuasan pemilik yaitu karena banyak pemilik kapal yang telah merasa puas dengan sikap petugas yang ramah dan sopan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pemilik kapal maka menunjukkan semakin baik pula kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap kualitas pelayanan variabel kepedulian yaitu 74% dari pemilik kapal merasa puas terhadap kepedulian petugas, 26% merasa kurang puas dan tidak ada yang merasa tidak puas variabel daya tanggap (Gambar 6). Ini menunjukkan bahwa pelayanan dari petugas telah sesuai dengan kebutuhan pemilik kapal.



Gambar 6. Tingkat kepuasan pemilik kapal terhadap variabel kepedulian

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: penerbitan dokumen SLO dan SPB di DKP Aceh Selatan berdasarkan biaya telah sesuai, namun pelaksanaan proses penerbitan belum sesuai dengan standar yang ada, ketidaksesuaian itu juga terlihat dari waktu pelayanan yang belum efektif.

Hasil penelitian menunjukkan dari 5 variabel yang di uji (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan keamanan dan kepedulian), ada 3 variabel yang berpengaruh



signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal yaitu variabel bukti fisik ($p=0,010<0,05$), kehandalan ($p=0,024<0,05$) dan daya tanggap ($p=0,021<0,05$). Sedangkan variabel jaminan keamanan ($p\text{-value } 0,777$) dan kepedulian ($p\text{-value } 0,287$) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik kapal dikarenakan pemilik kapal telah merasa puas terhadap dua variabel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiwinarsih, R. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok [Skripsi]. Universitas Gunadarma. Kota Depok.
- Hidayat, M.I. 2013. Tingkat Kepuasan Nelayan terhadap Pelayanan Fasilitas dan Penyediaan Kebutuhan Melaut di PPN Pelabuhan Ratu Sukabumi [Skripsi]. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Julia, V. 2015. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta [Skripsi]. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Khasanah, I., O.D. Pertiwi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*, 12(2): 117-124.
- Lubis, E. 2011. Kajian Peran Strategis Pelabuhan Perikanan terhadap Pengembangan Perikanan Laut. *Jurnal Sumberdaya Perairan*, 5 (2): 1978-1652.
- Murdiyanto, B. 2003. Pelabuhan Perikanan. Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Institut Pertanian Bogor.
- Nastiti, H.G., B.A. Wibowo, D.A.N.N. Dewi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesyahbandaran dengan Metode Six Sigma di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap. *Jurnal of Fisheries Resource Utilization Management and Technology*, 6(4) : 267-275
- Ratminto, A., S, Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Rizayani, M., Chaliluddin, A. Rahmah. 2016. Kajian Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo Terhadap Kepuasan Nelayan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kelautan dan Perikanan*, 1 (3): 448-455.
- Rozzak, D.M.A. 2015. Prosedur Kegiatan Bisnis Perikanan Kapal Motor Pelita Jaya Bidang Usaha. *Jurnal Idea Hukum*, 1(1): 37-48.
- Saidi, R.R. 2016. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo [Skripsi]. Universitas Jember. Jember.
- Suryaningtiyas, D. 2013. The Analysis of Staff Service Quality Toward Customer (Fishermen) Satisfaction in UPTD Popoh Fishmonger's, Besole Village Besuki Subdistric [Skripsi]. Jawa Timur.
- Tasunar, N. 2006. Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Industri*, 5(1): 41-62.
- Utama, A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klanten. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(2): 96-110.