p ISSN 1978-1652
e ISSN 2656-5498

Tingkat Kepuasan Nelayan Di Desa Tukak Terhadap Pelayanan Administrasi Dinas Pertanian, Pangan, Dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan

Satisfaction Level Of Fishers In Tukak Village With Administrative Services Of Agriculture, Food, And Fisheries In Bangka Selatan Regency

Efiri Zahrawani[1], Yulia[1], Eddy Jajang Jaya Atmaja[1]

[1]Jurusan Agribisnis, FPPB, Universitas Bangka Belitung

Email korespondensi: *efitrizahrawani@gmail.com*

Abstrak

Nelayan membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Demikian juga pada Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kaupaten Bangka Selatan mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan pubik. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan nelayan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak terhadap pelayanan administrasi di Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode penarikan contoh menggunakan teknik *simple random sampling* dengan responden sebanyak 76 nelayan perikanan tangkap. Tingkat kepuasan nelayan dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Petaruran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak Terhadap Pelayanan Administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sebesar 80% dan tergolong dalam kategori puas. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan adalah keandalan, jaminan, dan daya tanggap.

Kata Kunci : Nelayan, Tingkat Kepuasan, Pelayanan Administrasi.

PENDAHULUAN

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan salah satu provinsi kepulauan yang ada di Indonesia. Secara geografis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dikelilingi oleh lautan, yang mana hal tersebut menyebabkan sektor perikanan didominasi oleh perikanan laut yang diperoleh melalui aktivitas tangkap. Sumber daya perikanan tangkap di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memliki potensi yang cukup besar, dengan total luas wilayah daratan dan laut mencapai 81.725 km². Luas laut sebesar 65.301 km² atau 80% dari total wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, sedangkan luas daratan sebesar 16.424 km² atau hanya 20% dari total wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (BPS, 2019).

Menurut Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan (2020), Kabupaten Bangka Selatan merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yang mana memiliki potensi di bidang perikanan. Kabupaten Bangka Selatan memilki wilayah dominan dikeliling dan berbatasan dengan laut, sehingga memiliki potensi sumber daya laut yang relatif besar untuk dikembangkan. Dalam hal ini, banyak masyarakat Kabupaten Bangka Selatan yang bekerja sebagai nelayan.

Salah satu desa yang berpotensi dalam pembangunan sumberdaya kelautan yaitu Desa Tukak. Desa Tukak merupakan wilayah pesisir yang mana sebagian besar masyarakatnya berprofesi sebagai nelayan. Desa Tukak juga memiliki objek wisata yaitu hutan mangrove, dengan adanya objek wisata ini dapat meningkatkan permintaan ikan di Desa Tukak (DPPP, 2020). Menurut Indahsari (2014), pariwisata mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi, karena dapat menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan, serta peluang usaha yang dapat memberikan keuntungan kepada masyarakat setempat. Hal ini diduga bahwa aktivitas perikanan tangkap di Desa Tukak harus ditingkatkan lagi, di mana nelayan butuh dukungan lembaga penunjang agar aktivitas perikanan tangkap tidak terhambat.

Salah satu lembaga penunjang perikanan tangkap yang penting di Desa Tukak adalah Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan (DPPP). Selain itu Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan selaku instansi publik yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik dalam bidang administrasi untuk pemenuhan kepentingan masyarakat perikanan, terutama nelayan sebagai salah satu elemen yang memiliki peran dominan dalam menggerakkan kegiatan perikanan. Menurut keterangan beberapa nelayan di Desa Tukak menyatakan permasalahan yang sering menjadi kendala dalam pelayanan administrasi di Dinas Petanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan yaitu kendala waktu dalam pembuatan dokumen, seperti pembuatan kartu identitas nelayan ataupun surat-surat kapal

p ISSN 1978-1652
e ISSN 2656-5498

seringkali tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Tentunya hal tersebut diduga berpengaruh pada tingkat kepuasan nelayan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maka pemerintah pusat menerbitkan Petaruran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya dijadikan pedoman untuk mengukur indeks kepuasan nelayan Desa Tukak untuk menilai tingkat kualitas pelayanan administrasi. Sampai saat ini, belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak sebagai pengguna pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dalam memberikan pelayanan kepada nelayan Desa Tukak. Sebagai pengguna jasa pelayanan, nelayan Desa Tukak tentu menginginkan pelayanan yang optimal dan nelayan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti Tingkat Kepuasan Nelayan di Desa Tukak Terhadap Pelayanan Administrasi Dinas Pertanian, Pangan, Perikanan Kabupaten Bangka Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanankan di Desa Tukak, Kabupaten Bangka Selatan. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan mulai dari Januari 2021 sampai dengan Maret 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* (acak sederhana) dengan responden sebanyak 76 nelayan perikanan tangkap di Desa Tukak. Metode analisis dan pengolahan data:

Menjawab rumusan masalah pertama tentang bagaimana tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN Nomor 14 tahun 2017, terdapat 14 unsur yang telah dikembangkan sebagai unsur untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur tersebut dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Kejelasan petugas pelayanan
2. Kedisiplinan petugas pelayanan
3. Prosedur pelayanan
4. Tanggungjawab petugas pelayanan
5. Persyaratan pelayanan
6. Keadilan mendapatkan pelayanan
7. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
8. Kewajaran biaya pelayanan
9. Kecepatan pelayanan
10. Ketetapan waktu pelayanan
11. Kemampuan petugas pelayanan
12. Kepastian biaya pelayanan
13. Keamanan pelayanan
14. Kenyamanan lingkungan

Skala bobot penilaian yang digunakan, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Kurang Puas	2
4	Tidak Puas	1

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Rata-rata perunsur ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Total Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan nelayan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR x } \frac{1}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan perunsur pelayanan terhadap IKM yaitu antara 25-100 digunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Perunsur Pelayanan} = \text{NRR Perunsur x } 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang x } 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan interval nilai IKM, dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

(Sumber: PERMENPAN No 14 Tahun 2017)

Menjawab rumusan masalah kedua tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan alat bantu aplikasi SPSS versi 25.

Bentuk persamaan dari regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a+b_1x_1+b_2x_2+b_3x_3+b_4x_4+ b_5x_5+e$$

Keterangan:

Y = Tingkat kepuasan nelayan

p ISSN 1978-1652
e ISSN 2656-5498

a = koefisien intersep
b_1-b_5 = koefisien regresi
x_1 = Keandalan
x_2 = Jaminan
x_3 = Empati
x_4 = Daya Tanggap
x_5 = Bukti Fisik
e = *eror*

Dari model diatas dilakukan beberapa pengujian model, yaitu:

1. Uji Asumsi Klasik

- Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel pada model regresi. Model regresi yang baik tidak mengandung korelasi.

Jika nilai toleransi > dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas

Jika nilai toleransi < dari 0,1 maka terjadi multikolinearitas

- Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik tidak terjadi heterokedastisitas. Keputusan dalam uji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *Scatterplot*, sebagai berikut:

Jika grafik plot menunjukkan titik-titik yang membentuk suatu pola, maka terjadi heterokedastisitas.

Jika grafik plot tidak menunjukkan pola yang jelas seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

- Uji Normalitas

Model regresi yang baik berdistribusi normal. Keputusan dalam uji normalitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *P-Plot*, sebagai berikut:

Jika grafik data menyebar disekitar atau mengikuti garis diagonal maka berdistribusi normal

Jika grafik data tidak menyebar disekitar atau tidak mengikuti garis diagonal maka data tersebut tidak berdistribusi normal

2. Uji Statistik

- Koefesien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan dari model linear berganda (Santoso, 2014). Apabila nilai R^2 mendekati satu, maka variabel bebas berpengaruh besar terhadap variabel terikat (Y), yang artinya model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh pada variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati nol, variabel bebas berpengaruh kecil terhadap variabel terikat (Y), yang artinya model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

- Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat (Santoso, 2014). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan taraf nyata digunakan dengan ketentuan, yaitu:

Jika nilai signifikansi F > α (Taraf nyata = 0,05), artinya H_o diterima, artinya bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika nilai signifikan F < α (Taraf nyata = 0,05), artinya H_o ditolak, artinya bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat.

- Uji T

Menurut Santoso (2014), Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan setiap variabel independent. Berikut hipotesis dan pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas sampel:

Jika Sig > 0,05, maka H_o diterima, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

Jika Sig < 0,05, maka H_o ditolak, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Nelayan di Desa Tukak Terhadap Pelayanan Administrasi

Hasil dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan masing-masing unsur pelayanan administrasi menunjukkan penilaian nelayan Desa Tukak terhadap setiap unsur pelayanan administrasi yang ada di Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Nilai IKM dari setiap unsur dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai IKM Pada Setiap Unsur Pelayanan Administrasi

	Unsur Pelayanan Administrasi	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	Kejelasan Petugas Pelayanan administrasi (U1)	3,39	84,87	B	Baik
2	Kedisiplinan petugas Pelayanan administrasi (U2)	3,34	83,55	B	Baik
3	Prosedur Pelayanan administrasi (U3)	3,21	80,26	B	Baik
4	Tanggung jawab petugas Pelayanan administrasi (U4)	3,05	76,32	C	Kurang Baik
5	Persyaratan Pelayanan administrasi (U5)	3,28	81,91	B	Baik
6	Keadilan mendapatkan Pelayanan administrasi (U6)	3,29	82,24	B	Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas (U7)	3,45	86,18	B	Baik

p ISSN 1978-1652
e ISSN 2656-5498

8	Kewajaran biaya Pelayanan administrasi (U8)	3,18	79,61	B	Baik
9	Kecepatan Pelayanan administrasi (U9)	3,11	77,63	B	Baik
10	Ketetapan waktu pembuatan (U10)	3,01	75,33	C	Kurang Baik
11	Kemampuan petugas Pelayanan administrasi (U11)	3,28	81,91	B	Baik
12	Kepastian biaya Pelayanan administrasi (U12)	3,29	82,24	B	Baik
13	Keamanan Pelayanan administrasi (U13)	3,12	77,96	B	Baik
14	Kenyamanan Lingkungan (U14)	3,09	77,30	B	Baik

(Sumber: Olahan Data Primer, 2021)

Dapat dilihat bahwa nilai IKM dari 14 unsur pelayanan administrasi yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah unsur ke-7 yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan administrasi dengan nilai IKM sebesar 3,45 dan nilai konversi IKM sebesar 86,18 dengan kategori "Baik". Sedangkan unsur pelayanan administrasi yang memiliki nilai IKM terendah adalah unsur ke-10 yaitu ketetapan waktu pembuatan dengan nilai IKM sebesar 3,01 dan nilai konversi IKM sebesar 75,33 dengan kategori "Kurang Baik", dan selanjutnya diikuti dengan unsur pelayanan administrasi yang memiliki nilai IKM terendah selanjutnya yaitu ke-4 yaitu tanggung jawab petugas pelayanan administrasi dengan nilai IKM sebesar 3,05 dan nilai IKM konversi 76,32 dengan kategori "Kurang Baik".

Secara keseluruhan pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 80. Kinerja unit pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori "Baik". Maka artinya nelayan di Desa Tukak merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. Akan tetapi masih ada beberapa nelayan yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan. Perlu adanya upaya untuk meningkatan kinerja pelayanan administrasi dinas terutama untuk lebih bertanggung jawab dan dalam pembuatan dokumen untuk bisa tepat waktu.

2. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Nelayan di Desa Tukak Terhadap Pelayanan Administrasi

Pada penelitian ini mengenai 49ariab-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan menggunakan model regresi linear berganda di mana 49ariable terikatnya atau *dependent 49ariable* adalah tingkat kepuasan nelayan, sedangkan 49ariable bebas atau *independent 49ariable* adalah keandalan (X1), jaminan (X2), empati (X3), daya tanggap (X4), dan bukti fisik (X5).

Berdasarkan persamaan atau model regresi linear berganda yang telah di destimasi dapat dilihat pada model di bawah ini:

$$Y= 28,741 + 0,757\ X1 + 0,868\ X2 - 0,700\ X3 + 0,656\ X4 - 0,157\ X5 + e$$

Berdasarkan persamaan nilai-nilai yang ada pada Tabel 4, maka didapat persamaan pada tingkat kepuasan nelayan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Model Persamaan Coefficients[a] Tingkat Kepuasan Nelayan Tahun 2021

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28,741	1,939		14,823	,000		
	Keandalan	,757	,190	,499	3,977	,001	,667	1,499
	Jaminan	,868	,257	,544	3,382	,003	,406	2,461
	Empati	-,700	,321	-,442	-1,182	,142	,256	3,913
	Daya Tanggap	,656	,228	,480	2,879	,010	,378	2,648
	Bukti Fisik	-,157	,385	-,186	-,409	,687	,235	4,255

(Sumber: Olahan Data Primer, 2021)

1. Uji Asumsi Klasik

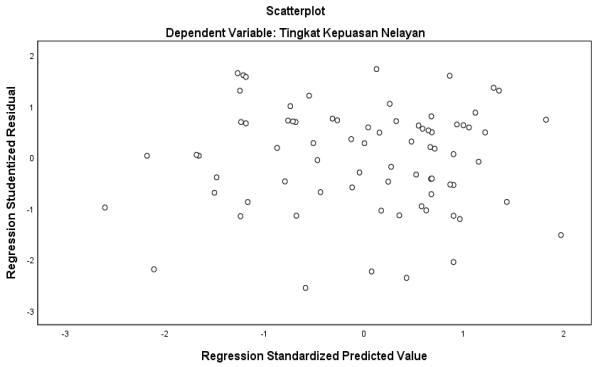
- Uji Multikolinearitas

Pada tabel 4 nilai *tolerance* dari masing-masing variabel yaitu keandalan sebesar 0,667, jaminan sebesar 0,406, empati sebesar 0,256, daya tanggap sebesar 0,378, dan bukti fisik sebesar 0,235 lebih dari 0,1 yang artinya tidak terdapat korelasi antara variabel bebas (*independent*).

- Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas menggunakan analisis grafik, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

p ISSN 1978-1652
e ISSN 2656-5498

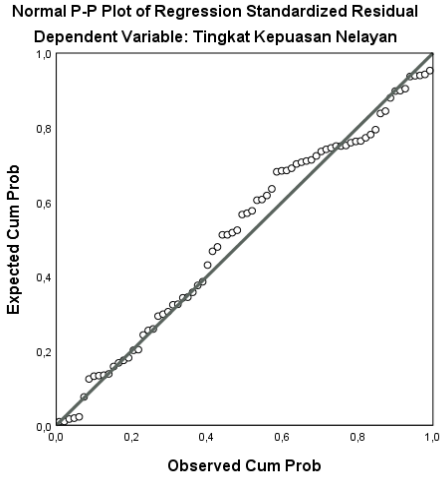


Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas *Scatterplot Dependent Variabel*; Tingkat Kepuasan Nelayan.

Dapat dilihat pada gambar 1 bahwa bahwa titik-titk menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas serta titik-titik tersebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dengan baik. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan.

- Uji Normalitas

Hasil dari data analisis grafik *P-Plot* Uji Normalitas pada persamaan regresi tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas P-Plot of Regression Standarized Residual; Tingkat Kepuasan Nelayan.

Berdasarkan grafik P-Plot pada gambar 3, dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik menyebar disekitar atau mengikuti garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

2. Uji Statistik

- Koefesien Determinasi

Hasil uji koefesien determinasi pada model regresi tingkat kepuasan nelayan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2) Pada Model Regresi tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Administrasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,895[a]	,801	,748	1,083

(Sumber: Olahan Data Primer, 2021)

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat hasil output model summary, diketahui nilai Adjusted R-Square sebesar 0,748. Besarnya angka Adjusted R-Square 0,748 sama dengan 74,8%. Angka tersebut mengandung arti bahwa 50ariable bebas yaitu keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nelayan sebesar 74,8%, sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi oleh 50ariable lain diluar model regresi ini.

- Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua 50ariable bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap 50ariable terikat.

Tabel 6. Hasil Uji F pada Model Regresi Tingkat kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Administrasi

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275,305	5	55,061	4,781	,001[b]
	Residual	806,221	70	11,517		
	Total	1081,526	75			

(Sumber: Olahan Data Primer, 2021)

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat hasil perhitungan Uji F bahwa dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 4,781 dan nilai signifikan F sebesar 0,001 < 0,05

p ISSN 1978-1652
e ISSN 2656-5498

maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen yaitu keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepuasan nelayan.

- Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4, hasil perhitungan uji t terdapat 3 variabel independen yang berpengaruh signifikan secara parsial dan terdapat 2 variabel independen yang tidak berpegaruh signifikan secara parsial, untuk lebih jelas dapat dilihat penjelasan dibawah ini:

1. Uji hipotesis keandalan (X1) terhadap tingkat kepuasan nelayan (Y)

Dari hasil perhitugan yang diperoleh pada Tabel 4 bahwa t nilai signifkansi untuk X1 sebesar 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05, artinya H_0 ditolak. Maka hal ini menunjukkan variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak.

2. Uji hipotesis jaminan (X2) terhadap tingkat kepuasan nelayan (Y)

Dari hasil perhitugan yang diperoleh pada Tabel 4 bahwa nilai signifkansi untuk X2 sebesar 0,003 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05, artinya H_0 ditolak. Maka hal ini menunjukkan variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak.

3. Uji hipotesis empati (X3) terhadap tingkat kepuasan nelayan (Y)

Dari hasil perhitugan yang diperoleh pada Tabel 4 bahwa nilai signifikansi untuk X3 sebesar 0,142 lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05, artinya H_0 diterima. Maka hal ini menunjukkan variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak.

4. Uji hipotesis daya tanggap (X4) terhadap tingkat kepuasan nelayan (Y)

Dari hasil perhitugan yang diperoleh pada Tabel 4 bahwa nilai signifikansi untuk X4 sebesar 0,01 lebih kecil dari taraf signifikan sebesar 0,05, artinya H_0 ditolak. Maka hal ini menunjukkan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak.

5. Uji hipotesis bukti fisik (X5) terhadap tingkat kepuasan nelayan (Y)

Dari hasil perhitugan yang diperoleh pada Tabel 4 bahwa nilai signifikansi untuk X5 sebesar 0,687 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05, artinya H_0 diterima. Maka hal ini menunjukkan variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat nelayan di Desa Tukak diperoleh nilai sebesar 80% dengan kinerja pelayanan administrasi berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2021 secara keseluruhan dalam kategori baik. Nelayan di Desa Tukak merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan. Indeks kepuasan nelayan di Desa Tukak berdasarkan 14 unsur pelayanan administrasi yaitu terdapat 12 unsur pelayanan administrasi dengan kategori baik dan terdapat 2 unsur pelayanan administrasi dengan kategori kurang baik. Tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai sebesar 86,18% (baik), sedangkan tingkat kepuasan yang paling rendah adalah ketetapan waktu pembuatan dengan nilai sebesar 75,33% (kurang baik).
2. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan di Desa Tukak terhadap pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan adalah variabel keandalan, jaminan, dan daya tanggap. Namun berdasarkan koefesien regresi, variabel jaminan mempunyai nilai koefesien regresi sebesar 0,868, paling besar dibanding dengan variabel lainnya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi Dinas Pertanian, Pangan, dan Perikanan perlu diperbaiki terkhusus pada empati petugas pelayanan administrasi dan bukti fisik pelayanan administrasi, sedangkan keandalan, jaminan, dan daya tanggap petugas pelayanan administrasi perlu dipertahankan atau ditingkatkan kembali. Perlu adanya upaya pembenahan dalam sistem pelayanan administrasi, seperti menyediakan petugas khusus pelayanan di bidang administrasi dan petugas pelayanan harus lebih memperhatikan apa saja yang dibutuhkan oleh nelayan.
2. Para nelayan di Desa Tukak sebaiknya perlu meningkatkan kerjasama antar nelayan dengan petugas pelayanan dinas agar informasi maupun pengetahuan terkait aktivitas nelayan yang baik dan benar dapat diketahui dan diterapkan.

p ISSN 1978-1652
e ISSN 2656-5498

DAFTAR PUSTAKA

BPS. 2019. Jumlah Produksi Ikan. https://babel.bps.go.id/ [diakses tanggal 18 September 2020].

Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. 2020.

Kementrian Kelautan Perikanan. 2019. Statistik Perikanan Tangkap Indonesia. Jakarta: KKP.

Kotler P dan Keller K.L. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid I. Jakarta: Erlangga.

Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Selatan Nomor 17/Perda/2016 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Selatan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/Permen.PAN/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rangkuti, Freddy. 2015. Analisis SWOT. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

Santoso, S. 2014. Statistik Parametik: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&G. Bandung: Alfabeta.

Umar, H. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.

Undang-undang RI Nomor 45 Tahun 2009 Tentang perikanan.