

## **Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan PPS Belawan Dalam Implementasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pascaproduksi**

[Gap Analysis Performance of PPS Belawan in the Implementation of Postproduction Non-Tax State Revenue]

**Anneke Karinda Sherly Manoppo<sup>1</sup>, Toni Ruchimat<sup>1</sup>, Moh. Natsir<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Pasca Sarjana Politeknik Ahli Usaha Perikanan  
Jalan Raya Pasar Minggu, Jakarta Selatan, Jakarta 12520

<sup>2</sup>Pusat Riset Perikanan - Badan Riset dan Inovasi Nasional

Diterima: 13 Juni 2024

### **Abstrak**

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang saat ini keberadaannya menjadi semakin penting. PNBP pasca produksi merupakan hasil reformasi kebijakan yang dihasilkan oleh KKP dalam rangka peningkatan pengelolaan perikanan nasional secara lebih efisien dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan terhadap pelaksanaan kebijakan PNBP pasca produksi. Penelitian dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan responden yaitu pelaku usaha. Metode penentuan responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Analisis data menggunakan analisis gap lima aspek dimensi pelayanan. Pengolahan data analisis gap menggunakan perangkat lunak *Microsoft excel*. Hasil penelitian berupa informasi kesenjangan kualitas pelayanan melalui persepsi pelaku usaha terhadap penerapan PNBP pasca produksi di PPS Belawan. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa terdapat gap yang cukup tinggi pada lima aspek dimensi pelayanan yang dianalisis. Dimensi yang perlu menjadi prioritas utama untuk perbaikan dalam hal kesiapan PPS Belawan dalam implementasi PNBP pasca produksi adalah dimensi *tangible* dengan nilai gap sebesar -0.80 yang berkaitan erat dengan kesiapan infrastruktur untuk mendukung penerapan PNBP pasca produksi. Urutan prioritas berikutnya adalah dimensi *reliable, empathy, assurances, dan responsiveness*.

kata kunci: analisis gap; kesenjangan pelayanan; PNBP pascaproduksi

### **Abstract**

Non-Tax State Revenue is one of the sources of state revenue that has become increasingly important. Post-production PNBP is the result of policy reforms initiated by the Ministry of Marine Affairs and Fisheries (MMAF) to enhance the management of national fisheries more efficiently and sustainably. This study aims to assess the readiness of PPS Belawan in implementing the post-production non-tax state revenue policy and to evaluate the quality of service in relation to it. The research was conducted through observations and interviews with respondents, who are business operators. Respondents were selected using purposive sampling, with a total of 60 participants. Data analysis was performed using a gap analysis across five service dimension aspects. The gap analysis data was processed using Microsoft Excel. The research findings provide information on performance gaps based on business operators' perceptions of the post-production non-tax state revenue implementation at PPS Belawan. The gap analysis indicates a significant gap in all five service dimension aspects analyzed. The dimension that should be prioritized for improvement in terms of PPS Belawan's readiness for implementing the post-production non-tax state revenue is the tangible dimension, with a gap value of -0.80, closely related to the readiness of infrastructure to support post-production non-tax state revenue implementation. The next priority dimensions are reliable, empathy, assurance, and responsiveness

Keywords: gap analysis; performance gap; post-production non-tax state revenue

---

### Penulis Korespondensi

Anneke Karinda Sherly Manoppo | annekeksm@gmail.com

---

## PENDAHULUAN

Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah salah satu sumber pendapatan negara yang berkontribusi signifikan pada pemerintahan dan pembangunan. Menurut UU No. 9/2018, PNBP adalah pungutan yang dibayar oleh individu atau badan yang memperoleh manfaat atas layanan atau pemanfaatan sumber daya negara, dan menjadi penerimaan pemerintah pusat selain pajak dan hibah. PNBP dari sektor perikanan terdiri dari PNBP sumber daya alam (SDA) dan non SDA. PNBP yang diperoleh dari SDA terdiri dari Pungutan Perusahaan Perikanan (PPP) dan Pungutan Hasil Perikanan (PHP) yang dikenakan kepada perusahaan perikanan yang melakukan aktivitas penangkapan ikan dengan kapal izin pusat yang beroperasi di WPPNRI dan/atau laut lepas. Sektor perikanan menyumbang sekitar 2% terhadap perekonomian nasional, meningkat dari Rp. 210,6 triliun pada tahun 2013 menjadi Rp. 505 triliun pada tahun 2022 (Mahmudi 2023).

Obyek PNBP sektor perikanan tangkap berupa PHP merupakan pungutan yang menyumbang PNBP sektor perikanan paling tinggi untuk

seluruh jenis PNBP di KKP dengan komposisi lebih dari 75% (Afandy et al. 2021). Penelitian Nainggolan et al. (2021) menunjukkan potensi PNBP PHP tahun 2018 bisa mencapai Rp. 793,2 miliar, namun realisasinya hanya Rp. 448 miliar. Samosir, Tenrini, dan Nugroho (2014) menyatakan bahwa kinerja PNBP perikanan belum optimal, dengan salah satu penyebabnya adalah kebijakan pembatasan skala kapal.

Untuk meningkatkan pendapatan SDA perikanan melalui PNBP, KKP menyusun kebijakan pembayaran PNBP berbasis hasil tangkapan dengan menerapkan sistem PNBP pasca produksi, sebagai bagian dari program Penangkapan Ikan Terukur (PIT). PIT bertujuan mencegah *overfishing* dan menjaga kelestarian sumber daya ikan serta pemerataan ekonomi nasional. Implementasi penerapan PNBP pasca produksi diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan menggantikan Peraturan Pemerintah No 75 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif PNBP pada Kementerian

Kelautan dan Perikanan. Secara garis besar, pemungutan PNBP tidak lagi dilakukan sebelum kegiatan produksi (praproduksi) akan tetapi dilakukan setelah produksi (pasca produksi). Mekanisme perolehan PNBP pasca produksi dianggap sebagai strategi untuk mencapai tujuan keadilan sosial dan keadilan ekonomi. Pemanfaatan secara optimal diarahkan pada pendayagunaan Sumber Daya Ikan (SDI) sambil tetap menjaga keberlanjutan sumber daya alam, dengan memastikan bahwa penggunaan SDI sejalan dengan kapasitas daya dukungnya (Tarigan 2016).

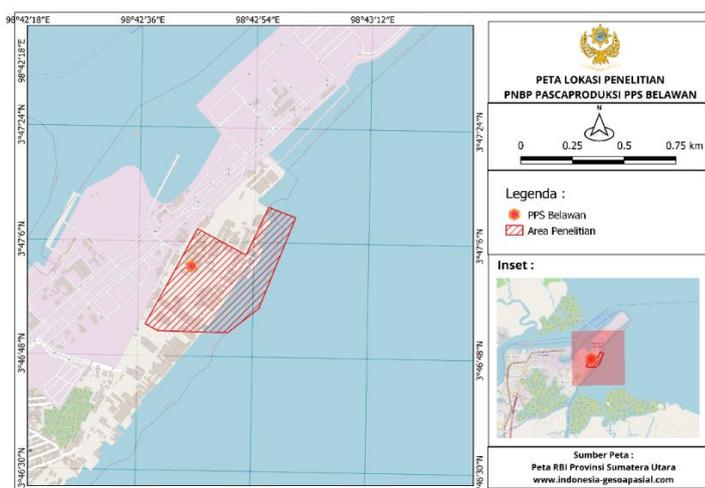
PPS Belawan merupakan pelabuhan yang tidak melakukan kegiatan pembongkaran ikan pada dermaga pelabuhannya. Hal ini disebabkan karena panjang dermaga yang dimiliki PPS Belawan adalah 154 m, tidak mampu menampung jumlah kapal yang mencapai 375 unit pada Januari 2024 (Pusat Informasi Pelabuhan Perikanan 2024). Tambunan, Syaifuddin, dan Hutauruk (2017) menjelaskan bahwa tingkat pemanfaatan dermaga PPS Belawan adalah sangat baik yaitu 327,18%. Dengan tingkat pemanfaatan sebesar itu, artinya panjang dermaga yang dibutuhkan seharusnya adalah 503,86 m, namun pada kenyataannya dermaga yang tersedia hanya 154 m. Kondisi ini menyebabkan antrean yang

cukup tinggi dan tentunya akan mempengaruhi kualitas hasil tangkapan yang menyebabkan nilai jual ikan akan menurun. Pendaratan ikan di PPS Belawan tidak dilakukan di Tempat Pelelangan Ikan (TPI), melainkan di tangkahan milik swasta. Di PPS Belawan, setiap pengusaha perikanan tangkap memiliki dermaga masing-masing untuk mendaratkan ikan atau yang lebih dikenal dengan sebutan gudang/ tangkahan. Hal ini memiliki potensi adanya penyimpangan perhitungan dan pencatatan data produksi, yaitu ketidaksesuaian data jumlah produksi antara *stakeholder* dan petugas data, serta tidak transparan dalam perhitungan PNBP pasca produksi. Berangkat dari beberapa *gap* di atas, kajian ini dilakukan guna mengidentifikasi kinerja operasionalisasi PNBP pasca produksi di PPS Belawan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan PPS Belawan melalui persepsi *stakeholder* terhadap penerapan kebijakan ini, guna mengembangkan kebijakan perikanan dan kelautan terkait PNBP.

## **BAHAN DAN METODE**

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan mulai pada akhir bulan November 2023 – Januari 2024 di PPS Belawan, yang beralamat di Jl. Gabion,



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

Tabel 1. Kriteria responden

No	Responden	Keterangan
1	Pemilik Kapal	Kapal ijin pusat dengan skema pasca produksi
2	Pemilik Kapal	Kapal ijin daerah yang melakukan migrasi karena menangkap ikan di atas 12 mil
3	Pemilik Kapal	Kapal dengan alat tangkap yang di perbaharui yang melakukan migrasi
4	Pengurus	Penanggung jawab operasional yang mewakili pemilik kapal
5	Nakhoda	Operator yang bertanggung jawab di atas kapal

Bagan Deli, Medan Kota Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara (Gambar 1).

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan (*observation*) yaitu melakukan peninjauan objek secara teliti dan wawancara terkait dengan implementasi PNBP pasca produksi di PPS Belawan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan berupa daftar pertanyaan dan lembar penilaian yang ditujukan pada responden. Responden

(sampel) diperoleh dari populasi dengan keunikan tertentu, di mana penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan *metode purposive sampling* dengan kriteria responden atau sampel dari populasi adalah *stakeholder* atau pemilik kapal perikanan yang dikenakan PNBP pasca produksi di PPS Belawan. Deskriptif daftar responden disajikan pada Tabel 1.

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian, di mana pada penelitian ini adalah jumlah kapal yang telah

menerapkan PNBP pasca produksi di PPS Belawan. Sampai Bulan Desember 2023 adalah sebanyak 170 kapal. Dari 170 kapal yang telah menerapkan PNBP pasca produksi, terdapat 15 kapal yang belum pernah melakukan operasi penangkapan. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan cara perhitungan statistik menggunakan rumus Slovin. Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi yang telah diketahui jumlahnya agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan, pada penelitian ini sebanyak 155 kapal. Untuk tingkat kesalahan yang digunakan peneliti adalah sebesar 0,1 atau presisi 10% karena jumlah populasi kurang dari 1000. Rumus Slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n : ukuran sampel/ jumlah responden
- N : ukuran populasi
- e : persentase kelonggaran ketelitian masih bisa ditolerir; e =0,1

Berdasarkan rumus Slovin, maka besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{155}{1 + 170(0,1)^2} \\ &= 60,27 \end{aligned}$$

Dengan demikian, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah

sebanyak 60 kapal yang telah menerapkan PNBP pasca produksi.

## Analisis Data

### Gap Analysis

Analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) dilakukan melalui penerapan analisis kesenjangan regulasi (*regulatory gap analysis*), yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja, khususnya kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, dalam hal ini kebijakan penerapan PNBP pasca produksi. Analisis dilakukan dengan menggunakan lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (wujud), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) (Ashraf dan Venugopalan 2018). Terdapat konsep yang telah dikemukakan oleh (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan. Pertama, *tangibles* kesalahan pengambilan sampel yang yaitu dimensi kualitas layanan yang mengacu pada layanan situs penyedia, ketersediaan peralatan modern, dan penampilan staf. Kedua, *reliability* yaitu dimensi kualitas layanan yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan layanan dengan andal dan benar. Ketiga, *responsiveness* yaitu kualitas pelayanan yang mengacu pada keinginan staf penyedia layanan untuk membantu klien dan untuk segera menanggapi persyaratan. Keempat,

*assurance* yaitu dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan dari staf penyedia layanan. Kelima, *empathy* yaitu dimensi kualitas layanan yang mengacu pada pemikiran dan perhatian pribadi yang diberikan penyedia layanan kepada kliennya.

*Gap analysis* dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata setiap instrumen dimensi pelayanan atau variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan yang dipersepsikan pengguna (Prihanto 2018). Pada penelitian ini, *Gap analysis* dilakukan untuk memperoleh nilai selisih dari harapan pengguna layanan dan kinerja layanan. Kesenjangan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan persepsi atau harapan konsumen atau pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan, dalam hal ini oleh PPS Belawan. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.

PPS Belawan memberikan layanan PNBP pasca produksi, di antaranya fasilitas dan infrastruktur yang mendukung aktivitas pendaratan ikan, layanan pendataan volume produksi ikan hasil tangkapan dan perhitungan nilai PNBP

yang harus dibayarkan berdasarkan volume produksi dan Harga Acuan Ikan (HAI) yang dikenakan kepada pelaku usaha perikanan. Pelayanan dikatakan baik jika memenuhi harapan pelanggan pada kelima dimensi SERVQUAL (Pasuraman et al. 1988). Perusahaan harus berusaha untuk memberikan bukti fisik yang baik, keandalan yang tinggi, daya tanggap yang cepat, jaminan yang meyakinkan, dan empati yang tulus kepada pelanggan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan memuaskan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor SERVQUAL atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut (Tjiptono 2008).

Skor Persepsi dan Ekspektasi diukur menggunakan skala likert dalam kuesioner.

$$\text{Skor SERVQUAL} = (P) - (I)$$

- Skor SERVQUAL : Nilai *Service Quality*, Nilai kesenjangan antara harapan pelanggan tentang layanan yang akan diterima dan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima.
- (P) : Skor ini mencerminkan seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan pengalaman nyata pelanggan.
- (I) : Skor ini mencerminkan standar atau tingkat layanan

yang diharapkan oleh pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### *Keragaan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan*

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Belawan terletak pada posisi yang cukup strategis, berada di antara perairan pantai Timur Sumatera dan Selat Malaka (WPP RI 571), juga berada di perairan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEEI) dan Laut Cina Selatan (WPP RI 571), yang merupakan pintu masuk bagi kegiatan ekonomi di beberapa negara di Asia (Siahaan, Mudzakir, dan Dewi 2016). PPS Belawan yang dahulunya adalah Pelabuhan Perikanan Nusantara Belawan (PPNB) diresmikan pada tahun 1978 dan sampai saat ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan perikanan di Belawan, Sumatera Utara khususnya dan di Indonesia umumnya (Saptanto dan Apriliani 2012). PPS Belawan yang berlokasi di Gabion Sumatera Utara ini mempunyai letak yang strategis karena berada di daerah segitiga pertumbuhan (Thailand, Malaysia, dan Indonesia) dan dekat dengan sumber daya perikanan di perairan Selat Malaka dan Laut Cina Selatan (Saptanto dan Apriliani 2012).

PPS Belawan merupakan lokasi konsentrasi pengembangan industri pengolahan ikan dan sentra produksi penangkapan serta merupakan fokus

pembangunan yang terdapat pada masterplan perluasan dan percepatan pembangunan ekonomi Indonesia (Solihin, Wisudo, dan Susanto 2012). Kontribusi PPS Belawan pada tahun 2016 dalam jumlah produksi bagi Provinsi Sumatera Utara sebesar 48,67% (Haryani, Yani, dan Usman 2018). Hal ini didukung dengan volume produksi perikanan di PPS Belawan tahun 2022 sebanyak 17.113,69 ton (PPS Belawan 2022). Dengan demikian keberadaan PPS Belawan memiliki signifikansi penting sebagai pintu masuk bagi berbagai kegiatan ekonomi beberapa negara di kawasan Asia (Siahaan et al. 2016).

Produksi perikanan di PPS Belawan didominasi ikan pelagis kecil yaitu sebanyak 50% dari total volume produksi (PPS Belawan 2022). Jenis-jenis ikan pelagis kecil yang didaratkan di PPS Belawan adalah ikan layang, tetengkek, tembang, teri, dan kembung (Wulandari, Utomo, dan Desrita 2017). Jenis ikan yang dominan didaratkan di PPS Belawan didominasi oleh jenis ikan pelagis kecil yang terdiri ikan layang deles (*Decapterus macrosoma*) sebesar 6.039,86 ton (50%) dan selar kuning (*Selaroides leptolepsis*) sebesar 998 ton (8%), Selain itu hasil tangkapan juga didominasi oleh cumi-cumi (*Loligo* Spp.) sebesar 3.082,21 ton (25%), ikan Kurisi (*Parupeneus heptacanthus*) 1.058,24 ton

(9%) dan Ikan Biji Nangka (*Upeneus moluccensis*) 978,95 ton (8%) (PPS Belawan 2022). Nilai produksi ikan yang di daratkan di PPS Belawan pada tahun 2022 senilai Rp. 583.791.870.917,-. Nilai ini meningkat sebanyak 8,25% atau sebesar Rp. 44.474.174.396,-. Hasil perikanan di PPS Belawan dipasarkan secara lokal dan ekspor. Tujuan lokal dipasarkan ke Aceh, Binjai, Kutacane, Lubuk Pakam, Medan, Siantar, Stabat, Ujung Baru dan Sidikalang yang umumnya hasil perikanan berbentuk ikan segar. Hasil perikanan dalam bentuk beku akan di ekspor ke negara-negara Eropa.

Pelaksanaan PNBP pasca produksi telah dilakukan sejak bulan Mei 2023 dengan harapan dapat meningkatkan pendapatan negara dengan tetap mewujudkan titik manfaat yang optimum

dan berkelanjutan bagi kesejahteraan masyarakat, pelaku usaha serta keberlanjutan sumber daya ikan dan lingkungan. Sejak Tahun 2022 PPS Belawan telah melakukan sosialisasi mengenai kebijakan PNBP pasca produksi kepada pelaku usaha, sehingga pada saat pelaksanaan pelaku usaha dengan didampingi oleh petugas pendataan dapat melakukan pelaporan mandiri hasil tangkapan secara akurat.

Keberhasilan pelaksanaan PNBP pasca produksi memerlukan infrastruktur yang memadai dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang andal. Kerja sama seluruh pihak dari hulu ke hilir, yaitu pelaku usaha, penanggung jawab di pelabuhan, petugas syahbandar, pengawas perikanan, dan petugas pendataan produksi hasil tangkapan yang kredibel memegang andil dalam keberhasilan

Tabel 2. Daftar SDM dan infrastruktur yang dimiliki PPS Belawan

No.	Item	Keterangan
1.	Panjang Dermaga	154 m
2.	Petugas Pendataan	11 orang
3.	Petugas Syahbandar	6 orang
4.	Timbangan online	10 unit
5.	Tenda	3 unit
6.	Sepeda Listrik	4 unit
7.	Motor roda 3	1 unit
8.	Laptop	1 unit
9.	Tablet	1 unit
10.	Printer	1 unit
11.	Handy talky	4 unit

pelaksanaan PNBP pasca produksi. Di samping itu, infrastruktur dan sarana prasarana di pelabuhan perikanan membutuhkan kesiapan dermaga dan kedalaman kolam labuh yang memadai untuk aktivitas tambat labuh kapal perikanan berukuran di atas 30 GT, akses logistik untuk perbekalan operasional seperti bahan bakar minyak, air bersih, bahan makanan, serta prasarana untuk pembongkaran ikan dan fasilitas pencatatan data ikan yang didaratkan. Tabel 2 menunjukkan daftar SDM dan infrastruktur yang dipersiapkan PPS Belawan dalam rangka penerapan PNBP pasca produksi.

#### *Analisis GAP pada Setiap Dimensi*

Fatmala, Suprpto, dan Rachmadi (2018) menyatakan bahwa analisis kesenjangan dapat dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui variabel kinerja dan layanan sehingga dapat diketahui tindakan apa yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau meningkatkan kinerja yang diharapkan ke depannya. Kesenjangan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang harusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan tersebut. Semakin kecil kesenjangan, maka semakin baik kualitas suatu pelayanan. Dalam menilai tingkat kepentingan

(*importance*) dan ekspektasi (*performance*) terdapat 5 penentu kualitas jasa atau dimensi yaitu *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

#### *Dimensi Keandalan/Reliability*

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian dengan pelayanan. Dengan demikian, keandalan menunjukkan seberapa jauh PPS Belawan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang kinerja. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pada dimensi ini, pelayanan dikatakan baik apabila layanan diberikan oleh petugas yang kompeten, layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan tepat waktu. Hasil analisis Gap pada dimensi keandalan/*reliability* dapat dilihat pada Tabel 3.

#### *Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness*

Daya tanggap/*responsiveness* menunjukkan kemauan dan komitmen dari PPS Belawan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya

Tabel 3. Perhitungan Gap Dimensi *Reliability*

No.	Parameter	Importance (I)	Performance (P)	GAP	Urutan prioritas
1.	Bagaimana pengalaman Anda terkait dengan akurasi informasi yang diberikan oleh petugas PNBP terkait tarif dan peraturan yang berlaku?	5,00	4,32	-0,68	1
2.	Sejauh mana proses PNBP di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan?	4,03	3,72	-0,32	2
3.	Apakah terdapat kejelasan mengenai langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dalam proses PNBP?	3,85	3,70	-0,15	4
4.	Sejauh mana informasi mengenai PNBP dapat diandalkan dan dapat dipercaya untuk keperluan perencanaan keuangan?	3,97	3,87	-0,10	6
5.	Sejauh mana prosedur PNBP pascaproduksi dijelaskan dengan baik?	5,00	4,90	-0,10	5
6.	Apakah terdapat perbedaan antara prosedur yang dijelaskan dengan yang dilaksanakan?	4,85	4,63	-0,22	3

pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari unit kerja atau petugas dalam membantu pelanggan/*stakeholder*. Pelayanan dikatakan baik dalam dimensi ini jika karyawan responsi terhadap permintaan dan pertanyaan pelanggan, bersedia membantu dan memberikan solusi dengan waktu tunggu minimal, dan memprioritaskan pelanggan. Hasil analisis Gap pada dimensi daya tanggap/*responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4.

#### *Dimensi Jaminan/Assurances*

Dimensi jaminan merupakan kepastian atau jaminan berupa pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan

keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap janji yang telah dikemukakan perusahaan. Pelayanan dikatakan baik dalam dimensi ini jika petugas atau karyawan memiliki pengetahuan yang baik dan dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat sehingga pelanggan merasa yakin dan percaya pada organisasi dan karyawannya. Hasil analisis GAP pada dimensi jaminan/*assurances* dapat dilihat pada Tabel 5.

#### *Dimensi Empati/Empathy*

Empati/ *empathy* meliputi kemampuan komunikasi para pegawai untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan yang akan memberikan dampak baik dari evaluasi

pelanggan. Suatu organisasi atau perusahaan memiliki empati yang baik

Tabel 4. Perhitungan gap dimensi *responsiveness*

No.	Parameter	Importance (I)	Performance (P)	GAP	Urutan Prioritas
1.	Bagaimana pengalaman Anda terkait dengan kecepatan tanggapan petugas PPS Belawan terhadap pertanyaan atau kebutuhan Anda mengenai PNBP Pascaproduksi?	4,95	4,90	-0,05	5
2.	Seberapa baik petugas PNBP memberikan informasi yang memadai dan dapat dimengerti terkait dengan pertanyaan atau kebutuhan Anda?	4,98	4,90	-0,08	3
3.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas PNBP untuk menanggapi perubahan atau kebutuhan mendesak?	4,78	4,68	-0,10	1
4.	Bagaimana pengalaman Anda dengan ketersediaan petugas PNBP untuk memberikan panduan atau bantuan saat Anda menghadapi kendala dalam proses?	4,80	4,70	-0,10	2
5.	Bagaimana kebijakan dan prosedur tanggapan terhadap keluhan atau saran?	4,47	4,42	-0,05	4

Tabel 5. Perhitungan gap dimensi *assurances*

No.	Parameter	Importance (I)	Performance (P)	GAP	Urutan Prioritas
1.	Apakah SOP mengenai implementasi PNBP Pascaproduksi telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku?	4,70	4,67	-0,03	5
2.	Seberapa jelas aturan dan kebijakan PNBP Pascaproduksi di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan kepada Anda?	4,62	4,52	-0,10	2
3.	Bagaimana pengalaman Anda terkait dengan pengetahuan dan keahlian petugas PPS Belawan dalam menjelaskan proses dan peraturan PNBP Pascaproduksi?	4,53	4,48	-0,05	4
4.	Sejauh mana petugas PPS Belawan memberikan kesan bahwa mereka bertanggung jawab terhadap kelancaran proses PNBP Pascaproduksi?	4,70	4,62	-0,08	3
5.	Sejauh mana petugas PNBP memberikan keyakinan terhadap keabsahan transaksi? Apakah sudah sesuai dengan SOP?	4,77	4,63	-0,13	1

Tabel 6. Perhitungan gap dimensi *empathy*

No.	Parameter	Importance (I)	Performance (P)	GAP	Urutan Prioritas
1.	Apakah petugas PPS Belawan menunjukkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan ramah?	4,30	4,28	-0,02	3
2.	Bagaimana pengalaman Anda terkait dengan kemampuan petugas PNBP untuk menangani situasi yang mungkin membuat Anda merasa tidak nyaman atau kesulitan?	4,52	4,30	-0,22	1
3.	Bagaimana penanganan konflik atau ketidakpuasan terhadap PNBP pascaproduksi?	4,78	4,57	-0,22	2

Tabel 7. Perhitungan gap dimensi *tangible*

No.	Parameter	Importance (I)	Performance (P)	GAP	Urutan Prioritas
1.	informasi tertulis yang disediakan terkait dengan peraturan dan prosedur PNBP pasca produksi di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan sudah sangat jelas	4,83	3,92	-0,92	2sula
2.	Fasilitas fisik seperti gedung, meja pelayanan, dan bahan tayang memberikan kesan profesional dan dapat diandalkan terkait dengan PNBP	4,75	4,32	-0,43	6
3.	fasilitas yang diberikan memadai, seperti ketersediaan tempat duduk, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya	4,75	4,00	-0,75	4
4.	Sistem informasi yang digunakan untuk mendukung penerimaan PNBP di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan sudah baik	4,70	4,02	-0,68	5
5.	Sejauh mana fasilitas PNBP pascaproduksi memenuhi kebutuhan operasional?	4,73	3,83	-0,90	3
6.	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan infrastruktur pendukung PNBP?	4,93	3,82	-1,12	1

apabila perusahaan dapat memberikan perhatian personal dan memahami perspektif pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai dan dipahami. Hasil analisis GAP pada dimensi empati/*empathy* dapat dilihat pada Tabel 6.

#### *Dimensi Nyata/Tangible*

Dimensi nyata/*tangibles* adalah kemampuan PPS Belawan dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal (konsumen, pelaku usaha). Penampilan dan kemampuan

Tabel 8. Analisis gap lima dan peringkat dimensi

No.	Dimensi	Rerata nilai Importance	Rerata nilai Performance	Gap 5 (Performance - Importance)	Urutan Prioritas
1.	Keandalan	4,45	4,19	-0,26	2
2.	Daya Tanggap	4,80	4,72	-0,08	5
3.	Jaminan	4,66	4,58	-0,08	4
4.	Empati	4,53	4,38	-0,15	3
5.	Nyata	4,78	3,98	-0,80	1

sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Pelayanan pada dimensi ini dikatakan baik jika perusahaan memiliki fasilitas yang bersih, rapi, dan terawat dengan baik. Di samping itu, memiliki peralatan modern dan berfungsi dengan baik. Hasil analisis GAP pada dimensi nyata/*tangible* dapat dilihat pada Tabel 7.

## Pembahasan

### *Analisis GAP pada Setiap Dimensi*

#### *Dimensi Keandalan/Reliability*

Para pengguna jasa di PPS Belawan masih merasa terdapat kekurangan dalam implementasi PNBP pasca produksi pada dimensi keandalan/*reliability*. Hasil analisis GAP pada dimensi keandalan/*reliability* menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam akurasi penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas PNBP PPS Belawan terkait tarif dan peraturan yang berlaku yang dilihat dari nilai gap sebesar -0,68 dengan urutan prioritas yang perlu

menjadi perhatian untuk ditingkatkan. Ketidakpuasan ini terjadi akibat kurangnya pengetahuan serta kompetensi yang dimiliki oleh petugas PNBP pada PPS Belawan. Paranoan, Tandirerung, dan Paranoan (2019) menyebutkan bahwa kurangnya pengetahuan dan kompetensi atau ketidakmampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi dapat mengakibatkan proses pengumpulan informasi yang terhambat dan tidak akurat. Selain itu, pada parameter kesesuaian estimasi waktu pelaksanaan pendataan PNBP di PPS Belawan juga perlu untuk mendapatkan perhatian agar dapat ditingkatkan. Nilai gap pada parameter tersebut cukup tinggi yaitu sebesar -0,32. Parameter tersebut merupakan suatu komitmen dari penyelenggara layanan kepada pengguna jasa agar terdapat kepastian waktu dalam implementasi PNBP di PPS Belawan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Dwimawanti (2004) yang menyebutkan bahwa kepastian waktu merupakan komitmen pokok untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan 2002).

#### *Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness*

Hasil analisis GAP pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan adanya kekurangan dalam kemampuan petugas PNBPN untuk menanggapi perubahan atau kebutuhan mendesak serta ketersediaan petugas PNBPN untuk memberikan panduan atau bantuan saat stakeholder menghadapi kendala dalam proses implementasi PNBPN, dengan nilai gap sebesar -0,10. Petugas pendataan PNBPN akan meneruskan segala keluhan dan pertanyaan pelaku usaha kepada pejabat yang berwenang. Nilai gap ini cenderung kecil, karena hanya sebagian kecil pengguna jasa yang mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, pengguna layanan cukup puas dengan layanan yang diberikan petugas PNBPN PPS Belawan. Prioritas yang belum perlu ditindaklanjuti adalah kecepatan tanggapan petugas PPS Belawan terhadap pertanyaan atau kebutuhan mengenai implementasi PNBPN pasca produksi. Secara umum, hasil analisis gap pada dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam merespons keluhan pengguna jasa masih kurang namun

tidak signifikan. Hal ini dapat terjadi karena beberapa pegawai belum memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menangani hal tersebut. Puspitawaty (2020) menyebutkan bahwa kompetensi SDM merupakan poin penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kesediaan dan cepat tanggap dari petugas memiliki sejumlah manfaat yang signifikan, baik dalam konteks layanan pelanggan, keamanan, maupun produktivitas. Ketika petugas siap dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan dapat menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Pelanggan akan merasa dihargai dan didukung jika permintaan mereka ditanggapi dengan cepat dan efisien. Petugas yang siap tanggap memiliki kemampuan untuk mendeteksi dan menangani masalah dengan cepat sebelum menjadi masalah yang lebih besar. Hal ini dapat mengurangi dampak negatif dan menghindari gangguan operasional yang tidak diperlukan. Pada atribut kali ini banyak yang mengeluhkan terkait perubahan harga acuan yang cenderung lebih tinggi daripada harga jual. Kondisi ini menyebabkan pelaku usaha merasa dirugikan dengan besaran PNBPN yang lebih tinggi daripada hasil yang diperoleh untuk beberapa jenis ikan tertentu. Karena kebijakan ini masih baru dan baru diterapkan tahun ini, sehingga masih banyak hal-hal yang perlu

dievaluasi untuk ke depannya. Selain itu petugas enumerator harus memahami berbagai jenis ikan. Karena penentuan jenis ikan hasil tangkapan sangat menentukan harga acuan ikan yang di dapatkan dan PNBP yang diperoleh. Atribut ini harus terus ditingkatkan lagi agar konsumen merasa puas.

#### *Dimensi Jaminan/Assurances*

Hasil analisis GAP pada dimensi jaminan/*assurances* menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam proses pengabsahan transaksi dengan SOP yang ada yang dilihat dari nilai gap sebesar -0,13. Nilai gap ini tidak terlalu tinggi namun perlu untuk menjadi perhatian untuk ditingkatkan. Hasil analisis dimensi jaminan menunjukkan bahwa pelaksanaan implementasi PNBP pasca produksi di PPS Belawan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, namun demikian masih terdapat ketidakpuasan dari *stakeholder* atas kinerja yang sudah dilakukan dikarenakan masih terdapat gap pada masing-masing parameter. Parameter terkait peraturan pelaksanaan PNBP dan kemampuan serta pengetahuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait aturan PNBP juga perlu ditingkatkan agar pelaku usaha mendapatkan pemahaman yang lebih baik yang dapat mendorong tingkat kepatuhan pelaku usaha untuk melaporkan hasil tangkapannya.

#### *Dimensi Empati/Empathy*

Hasil analisis GAP pada dimensi empati/*empathy* menunjukkan bahwa petugas penanganan PNBP pasca produksi di PPS Belawan telah memiliki kecakapan dalam menangani situasi/konflik yang ada, namun masih terdapat ketidakpuasan dari pengguna jasa yang dilihat dari skor gap sebesar -0,22 pada pertanyaan kemampuan petugas menangani situasi yang mungkin membuat pengguna jasa merasa tidak nyaman, sehingga perlu adanya peningkatan dari petugas penanganan. Sikap simpatik yang tinggi merupakan sikap atau perilaku yang menunjukkan empati, perhatian, dan pengertian terhadap perasaan, pengalaman, atau kondisi orang lain. Hal ini sering terjadi pada saat pemilik kapal mendapatkan kerugian saat melaut yang disebabkan oleh kerusakan kapal atau jaring alat tangkap yang putus pada saat menangkap ikan. Pada hal ini mendapat pro dan kontra oleh petugas karena pemilik kapal sering sekali menggunakan alasan yang sama agar tidak melapor dan tidak membayar PNBP pasca produksi.

#### *Dimensi Nyata/Tangible*

Hasil analisis GAP pada dimensi nyata/*tangible* menunjukkan bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada dimensi ini. Berdasarkan nilai gap pada

masing-masing parameter pertanyaan, terdapat nilai gap yang cukup tinggi. Dimensi *tangible* berkaitan erat dengan pemenuhan infrastruktur dan sarana prasarana dalam rangka implementasi PNBP pasca produksi di PPS Belawan. Kriteria infrastruktur, sarana dan prasarana menggambarkan aspek kesiapan infrastruktur serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam implementasi PNBP pasca produksi di PPS Belawan. Hasil analisis kesenjangan pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa responden yaitu pelaku usaha yang terdiri dari pemilik kapal, nakhoda, ataupun agen pengurus menilai pemenuhan sarana dan prasarana yang terdapat di PPS Belawan dalam rangka implementasi PNBP Pasca produksi masih kurang memadai. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa sarana pendukung yang dibutuhkan seperti timbangan daring yang terintegrasi langsung dengan data kementerian pusat belum dipergunakan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku usaha, timbangan yang disediakan hanya memiliki layar tampilan yang berada pada satu sisi timbangan, akibatnya ukuran berat hanya dapat dilihat oleh petugas pencatat data (*enumerator*), sedangkan petugas gudang yang biasanya melakukan penimbangan 50 kg untuk 1 keranjang tidak dapat melihat dan mengetahui

berat pasti ikan yang ditimbang. Di samping itu alat timbang daring dianggap kurang memadai untuk melakukan penimbangan dalam jumlah yang besar dan rentan rusak. Dengan pertimbangan memperlambat proses penimbangan maka timbangan daring tidak digunakan, melainkan menggunakan timbangan milik pelaku usaha. Hal ini dapat menimbulkan adanya potensi tidak-akuratan hasil penimbangan ikan karena penggunaan timbangan yang dimiliki oleh Wajib Bayar, dalam hal ini milik pelabuhan tangkahan.

Aktivitas keluar/ masuk kapal dari dan ke Pelabuhan tidak dapat dipantau dengan baik, sehingga dapat menyebabkan terjadinya aktivitas pembongkaran ikan yang tidak diketahui. Informasi keluar/masuk kapal hanya mengandalkan informasi dari pelaku usaha saja. Kondisi ini disebabkan karena kurangnya fasilitas monitoring yang andal yang dimiliki Pelabuhan.

#### *Analisis Gap Lima*

Analisis gap lima adalah analisis yang dilakukan untuk mengidentifikasi perbedaan antara tingkat kepentingan yang diharapkan oleh stakeholder dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa di PPS Belawan. Untuk mencapai kondisi yang ideal, nilai gap antara tingkat kepentingan dan kinerja harus nol. Semakin besar nilai gap pada

masing-masing dimensi, semakin tinggi pula prioritas dan upaya yang diperlukan untuk meningkatkan pelaksanaan kebijakan pada dimensi tersebut. Hasil analisis gap lima pada kelima dimensi dapat dilihat pada Tabel 8.

Pelaksanaan PNBP pasca produksi dimulai pada Mei 2023 dengan tujuan meningkatkan pendapatan negara sambil memastikan manfaat yang optimal dan berkelanjutan bagi masyarakat, pelaku usaha, serta keberlanjutan sumber daya ikan dan lingkungan. Sejak 2022, PPS Belawan telah menyosialisasikan kebijakan PNBP pasca produksi kepada pelaku usaha, sehingga saat pelaksanaan, pelaku usaha dapat melakukan pelaporan mandiri hasil tangkapan dengan akurat, didampingi petugas pendataan.

Hasil analisis gap menunjukkan bahwa dari lima dimensi parameter pelayanan, dimensi tangible memiliki prioritas tertinggi untuk ditindaklanjuti dengan nilai gap -0,80. Dimensi ini berkaitan erat dengan kesiapan infrastruktur dan sarana prasarana dalam implementasi PNBP pasca produksi di PPS Belawan. Pengguna jasa menilai bahwa ketersediaan infrastruktur masih sangat kurang dengan nilai gap -1,12. Infrastruktur dan sarana prasarana merupakan elemen vital untuk mendukung pelaksanaan kebijakan agar dapat berjalan dengan

baik. Nugroho dan Warsono (2012) menyebutkan bahwa infrastruktur serta sarana prasarana pendukung perlu dipenuhi secara mendasar agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik.

Secara prinsip, kegiatan penangkapan ikan akan terus berlangsung selama setiap unit usaha penangkapan tetap memperoleh keuntungan. Armada kapal perikanan akan terus bertambah (*vessel entry*) di suatu perairan hingga mencapai titik keseimbangan di mana setiap kapal penangkap tidak lagi menghasilkan keuntungan (*zero profit*). Anderson et al. (2019) menyebutkan bahwa dalam perikanan akses terbuka (*open access*), yakni perikanan tanpa batasan jumlah kapal dan tangkapan, jumlah kapal baru (*new entry vessel*) cenderung meningkat, sementara nelayan yang sudah ada akan berusaha semaksimal mungkin untuk menambah investasi dengan memperbesar ukuran kapal dan kapasitas tangkapan agar hasil tangkapan maksimal. Pengelolaan sumber daya perikanan laut secara berkelanjutan sangat penting dalam menjaga kelestarian sumber daya kelautan perikanan yang terbatas (Anas et al. 2017). Beberapa opsi pengelolaan yang dapat dilakukan, antara lain penutupan daerah maupun musim penangkapan ikan, pengurangan trip

penangkapan, dan penerapan kuota (Suman, Kembaren, dan Taufik 2022).

Kebijakan PIT dibuat sebagai upaya dalam mengelola sumber daya kelautan dan perikanan di Indonesia dengan menetapkan pembatasan sistem kuota penangkapan (*catch limit*) sebagai kontrol output. Sistem kuota penangkapan ikan merupakan salah satu alat untuk mengatur kegiatan penangkapan ikan melalui pembatasan jumlah dan wilayah, dengan tujuan untuk memastikan bahwa nelayan tidak menangkap lebih banyak ikan daripada jumlah ikan yang dapat mereka tangkap secara berkelanjutan, atau batas atas lainnya (Ayers, Hospital, dan Boggs 2018; Badiuzzaman, Wijayanto, dan Yulianto 2014; Ernawati, Wedjatmiko, dan Suman 2015; Hoshino et al. 2020; Newman, Berkson, dan Suatoni 2015; Pilling et al. 2016; Purwanto, Sadiyah, dan Satria 2015; Zhang et al. 2017). Menurut Pasaribu, Hapsari, dan Wibowo (2022) dan Trenggono (2023), kebijakan ini merupakan model pengelolaan perikanan yang baru diterapkan di Indonesia dan bertujuan untuk menjaga kelestarian sumber daya perikanan dengan tetap mengupayakan optimalisasi manfaat sosial ekonomi bagi masyarakat nelayan dan pelaku usaha.

Pengaturan kuota penangkapan ikan diperlukan untuk melindungi sumber daya ikan di Indonesia serta mencegah

ketidakadilan dalam penangkapan dan perdagangan ikan di Indonesia (Suharti dan Kumala 2019). Menurut Indriyani, Rahim, dan Azmi (2021) undang-undang perikanan di Indonesia harus mempertimbangkan ketentuan mengenai penangkapan sumber daya di bawah sistem kuota. Sementara itu, menurut Sulanke dan Rybicki (2021), dua strategi pengelolaan yang saling berhubungan untuk mendorong *blue growth* dalam perikanan, yaitu penerapan sistem *community development quota* (CDQ) dan dukungan terhadap perikanan skala kecil. Peningkatan kapasitas penangkapan yang tak terkontrol dapat menyebabkan penyusutan stok ikan (Suwarso, Wudianto, dan Atmaja 2017). Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan sumber daya ikan yang berkelanjutan untuk menjaga kelestarian sumber daya ikan dan memastikan bahwa penangkapan ikan dilakukan secara berkelanjutan (Agung et al. 2018; Mustaruddin et al. 2020; Wagiyono, P, dan Turni Hartati 2021).

PNBP pasca produksi adalah sumber penerimaan negara yang berasal dari eksploitasi sumber daya alam perikanan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 mengenai Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku di KKP. Penentuan besarnya tarif PNBP yang berasal dari pemanfaatan sumber daya

alam perikanan didasarkan pada nilai produksi ikan pada saat ikan tersebut didaratkan. Nilai produksi ini dihitung melalui perhitungan yang memperhatikan jumlah berat ikan hasil tangkapan yang didaratkan dikalikan dengan harga ikan. Pengukuran berat ikan dilakukan dengan menggunakan satuan kilogram dan dilakukan oleh pelaku usaha perikanan tangkap. Data berat ini diolah oleh pengolah data yang menggunakan timbangan elektronik. Namun, jika timbangan elektronik tidak tersedia atau mengalami gangguan, penimbangan dapat dilakukan secara manual dan hasil beratnya kemudian dimasukkan ke dalam sistem aplikasi oleh pengolah data. Proses ini memastikan bahwa data berat hasil tangkapan ikan masuk ke dalam sistem aplikasi berdasarkan hasil penimbangan secara komprehensif di pelabuhan pangkalan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Hasil analisis gap kualitas layanan PPS Belawan dengan menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan masih terdapat kesenjangan pada lima aspek pelayanan yang dianalisis. Kesenjangan yang paling tinggi dan menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah dimensi *tangible* dengan nilai gap 0.80, yang terkait dengan kesiapan infrastruktur, fasilitas, sarana dan prasarana. Dari

kelima dimensi pelayanan, PPS Belawan dipandang paling baik dalam memberikan pelayanan pada dimensi *responsiveness dan assurances* dengan nilai gap 0.08. Urutan selanjutnya diikuti dimensi *empathy* dan dimensi *reliability* dengan nilai gap masing-masing sebesar 0.15 dan 0.26.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terutama dari penggunaan analisis statistik untuk mengidentifikasi gap signifikan dan korelasinya dengan variabel-variabel kunci. Analisis SWOT juga dapat membantu dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

## **PERSANTUNAN**

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Kelautan dan Perikanan atas Beasiswa Tugas Belajar serta bantuan dana penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandy, Andy, Benny Osta Nababan, Yoppie Christian, Andan Hamdani, Luthfa Jamila, M. Syarif Mulyadi, Aep Soleh, Ahmad Alif Rifan, dan Muh. Romli. 2021. "PNBP Sektor Kelautan dan Perikanan Berbasis Sumber Daya Alam: Tata Kelola dan Optimalisasinya."
- Agung, Andita, Muhammad Zainuri,

- Anindya Wirasatriya, Lilik Maslukah, Petrus Subardjo, Agus Anugroho Dwi Suryosaputro, dan Gentur Handoyo. 2018. "Analisis sebaran klorofil-a dan suhu permukaan laut sebagai fishing ground potensial (Ikan pelagis kecil) di perairan Kendal, Jawa Tengah." *Buletin Oseanografi Marina* 7(2):67–74.
- Anas, Pigoselpi, Luky Adrianto, Ismudi Muchsin, dan Arief Satria. 2017. "Analisis Status Pemanfaatan Sumber Daya Ikan Sebagai Dasar Pengelolaan Perikanan Tangkap Berkelanjutan di Wilayah Perairan Cirebon." *Jurnal Kebijakan Perikanan Indonesia* 3(2):145. doi: 10.15578/jkpi.3.2.2011.145-157.
- Anderson, Christopher M., Melissa J. Krigbaum, Martin C. Arostegui, Megan L. Feddern, John Zachary Koehn, Peter T. Kuriyama, Christina Morrisett, Caitlin I. Allen Akselrud, Melanie J. Davis, Courtney Fiamengo, Ava Fuller, Qi Lee, Katherine N. McElroy, Maite Pons, dan Jessica Sanders. 2019. "How commercial fishing effort is managed." *Fish and Fisheries* 20(2):268–85. doi: 10.1111/faf.12339.
- Ashraf, E., dan K. Venugopalan. 2018. "Service quality and customer satisfaction: A comparison between public and private sector banks in Kerala." *International Journal of Research and Analytical Reviews* 5(3):567–72.
- Ayers, Adam L., Justin Hospital, dan Christofer Boggs. 2018. "Bigeye tuna catch limits lead to differential impacts for Hawaii longliners." *Marine Policy* 94:93–105.
- Badiuzzaman, Dian Wijayanto, dan Taufik Yulianto. 2014. "Analisis potensi tangkap sumberdaya rajungan (blue swimming crab) di Perairan Demak." *Journal of fisheries resources ...* 3(3).
- Dwimawanti, Ida. 2004. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Ernawati, Tri, Wedjatmiko, dan Ali Suman. 2015. "Kajian Parameter Populasi dan Tingkat Pemanfaatan Rajungan (*Portunus pelagicus* Linnaeus, 1758) di Perairan Pati dan Sekitarnya." *Jurnal Penelitian Perikanan Indonesia* 21(3):169–76. doi: 10.15578/jppi.21.3.2015.169-176.
- Fatmala, Winda Siti, Suprpto Suprpto, dan Aditya Rachmadi. 2018. "Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA)." *Jurnal Pengembangan Teknologi*

- Informasi dan Ilmu Komputer* 2(1):175–83.
- Haryani, Retno Agus, AH Yani, dan Usman. 2018. “Kontribusi Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan Terhadap Sektor Perikanan Provinsi Sumatera Utara.” *Jurnal Online Mahasiswa*.
- Hoshino, Eriko, Ingrid van Putten, Sean Pascoe, dan Simon Vieira. 2020. “Individual transferable quotas in achieving multiple objectives of fisheries management.” *Marine Policy* 113:103744.
- Indriyani, Rachma, Asmar Abdul Rahim, dan Ruzita Azmi. 2021. “Fishing Quota and International Obligation: Why Has Indonesia been Indicated as a Non-Compliant State.” *Hasanuddin Law Review* 7(2):89–104.
- Irawan, Handi. 2002. “10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.” *Frontier, Elex Media Komputindo, Jakarta*.
- Mahmudi. 2023. “Peluang Peningkatan PNBP Sektor Perikanan.” *Buletin INTI PNBP Edisi XII*.
- Mustaruddin, Mustaruddin, Ernani Lubis, Ateng Supriatna, dan Sri Susanti Kartini. 2020. “Dampak Pencemaran Fishing Ground Terhadap Produksi dan Mutu Ikan yang Tertangkap di Teluk Jakarta.” *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Alam dan Lingkungan (Journal of Natural Resources and Environmental Management)* 10(2):284–93. doi: 10.29244/jpsl.10.2.284-293.
- Nainggolan, Fernando, Fidha Prisnanda Putri, Rizan Hadi Kusuma, dan Willy Syahputra. 2021. “Evaluasi Target Penerimaan Negara Bukan Pajak terhadap Potensi Pungutan Hasil Perikanan Tahun 2018.” *Jurnal Syntax Transformation* 2(01):86–92. doi: 10.46799/jst.v2i1.203.
- Newman, David, Jim Berkson, dan Lisa Suatoni. 2015. “Current methods for setting catch limits for data-limited fish stocks in the United States.” *Fisheries Research* 164:86–93.
- Nugroho, Puguh Adi, dan Hardi Warsono. 2012. “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.” *Journal of Public Policy and Management Review* 1(2):211–20.
- Paranoan, Natalia, Christina Jeane Tandirerung, dan Anthon Paranoan. 2019. “Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.” *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 2(1):181–96.
- Pasaribu, Iwan Fadli, Trisnani Dwi

- Hapsari, dan Bambang Argo Wibowo. 2022. "Analisis pemasaran ikan tongkol (*Euthynnus affinis*) di pangkalan pendaratan ikan kranji, Kabupaten Lamongan." *Buletin Ilmiah Marina Sosial Ekonomi Kelautan Dan Perikanan* 8(2):103–15.
- Pasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 16(1).
- Pilling, Graham M., Aaron M. Berger, Chris Reid, Shelton J. Harley, dan John Hampton. 2016. "Candidate biological and economic target reference points for the south Pacific albacore longline fishery." *Fisheries Research* 174:167–78.
- PPS Belawan. 2022. "Laporan Tahunan."
- Prihanto, Igif G. 2018. "Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website Lembaga Penerbangan Dan Antariksa Nasional." *Jurnal Sains dan Teknologi Dirgantara* 13(1).
- Purwanto, Purwanto, Lilis Sadiyah, dan Fayakun Satria. 2015. "Model pengendalian output penangkapan untuk penyesuaian terhadap kuota nasional tuna sirip biru selatan." *Jurnal Kebijakan Perikanan Indonesia* 7(2):103–14.
- Pusat Informasi Pelabuhan Perikanan. 2024. "Kedatangan Kapal Perikanan." Diambil 10 Februari 2024 (<https://pipp.kkp.go.id/>).
- Puspitawaty, Sari. 2020. "Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2(2):148–59. doi: 10.31933/jemsi.v2i2.379.
- Samosir, Agunan P., Rita Helbra Tenrini, dan Anda Nugroho. 2014. "Analisis Potensi Penerimaan Negara Bukan Pajak Sektor Perikanan Tangkap." *Jurnal Borneo Administrator* 10(2). doi: 10.24258/jba.v10i2.171.
- Saptanto, Subhechanis, dan Tenny Apriliani. 2012. "Aspek Penting Pengembangan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan untuk Mendukung Program Industrialisasi Perikanan." *Marina* 7(2). doi: 10.15578/marina.v7i2.5761.
- Siahaan, Fransius Try Syahputra, Abdul Kohar Mudzakir, dan Dian Ayunita NN Dewi. 2016. "Tingkat Pemanfaatan Fasilitas Dasar dan Fungsional di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan dalam Menunjang Kegiatan Penangkapan Ikan." *Journal of Fisheries Resources Utilization Management*

- and Technology* 5(2).
- Solihin, lin, Sugeng Hari Wisudo, dan Joko Prayitno Susanto. 2012. "Sistem Konektivitas Pelabuhan Perikanan untuk Menjamin Ketersediaan Bahan Baku Bagi Industri Pengolahan ikan." in *Prosiding Seminar Nasional Ikan ke 8*.
- Suharti, Titik, dan Masitha Tismananda Kumala. 2019. "Fishing quotas regulation as the embodiment of fish resources protection." Hal. 209–11 in *International Conference on Innovation in Research (ICIIR 2018)–Section: Economics and Management Science*. Atlantis Press.
- Sulanke, Erik, dan Sandra Rybicki. 2021. "Community development quotas and support of small-scale fisheries as two key concepts for blue growth in fisheries." *Frontiers in Marine Science* 8:752764.
- Suman, Ali, Duranta Diandria Kembaren, dan Muhammad Taufik. 2022. "Beberapa aspek biologi udang jerbung (*Penaeus merguensis*) di perairan kepulauan aru dan sekitarnya (laut arafura) sebagai dasar kebijakan pengelolaannya secara berkelanjutan." *Jurnal Kebijakan Perikanan Indonesia* 14(1):35–46.
- Suwarso, Suwarso, Wudianto Wudianto, dan Suherman Banon Atmaja. 2017. "Perubahan Upaya dan Hasil Tangkapan Ikan Pelagis Kecil di Sekitar Laut Jawa: Kajian Paska Kolaps Perikanan Pukat Cincin Besar." *BAWAL Widya Riset Perikanan Tangkap* 2(1):17–26.
- Tambunan, Kamelia. A., Syaifuddin, dan Ronald Mangasi Hutauruk. 2017. "Studi Tingkat Pemanfaatan Fasilitas Pokok di Kawasan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan Provinsi Sumatera Utara." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan* 4(2):4.
- Tarigan, Muhammad Insan. 2016. "Upaya Konservasi Indonesia Atas Sumber Daya Ikan di Laut Lepas." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 9(4). doi: 10.25041/fiatjustisia.v9no4.612.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta (ID): Andi Offset.
- Trenggono, Sakti Wahyu. 2023. "Penangkapan ikan terukur berbasis kuota untuk keberlanjutan sumber daya perikanan di Indonesia." *Jurnal Kelautan dan Perikanan Terapan (JKPT)* 1:1–8.
- Wagiyo, Prihatiningsih, Prihatiningsih P, dan Sri Turni Hartati. 2021. "Kepadatan Stok, Komposisi Jenis, Struktur Ukuran dan Daerah Penangkapan Ikan di Teluk

- Jakarta.” *Jurnal Riset Jakarta* 14(2).  
doi: 10.37439/jurnaldrd.v14i2.47.
- Wulandari, Yuli, Budi Utomo, dan Desrita  
Desrita. 2017. “Pertumbuhan dan  
Laju Eksploitasi Ikan Kembung  
(*Rastrelliger spp.*) di Perairan Selat  
Malaka Provinsi Sumatera Utara.”  
*Aquacoastmarine* 5(3).
- Zhang, Yuying, Yong Chen, Jiangfeng  
Zhu, Siquan Tian, dan Xinjun Chen.  
2017. “Evaluating effectiveness of  
biological reference points for  
bigeye tuna (*Thunnus obesus*) and  
yellowfin tuna (*Thunnus albacares*)  
fisheries in the Indian Ocean.”  
*Aquaculture and Fisheries* 2(2):84–  
93. doi: 10.1016/j.aaf.2017.01.004.