

Visionist

Volume 10, Nomor 1 – Maret 2021

ANALISIS RETURN SAHAM DAN VOLUME PERDAGANGAN SAHAM PT BUKIT ASAM TBK
DI MASA PANDEMI COVID-19

..... *Adiati A, Andala Rama P Barusma, Luke Suciati dan Riswan* 1-7

ANALISIS PENERAPAN SANKSI DISIPLIN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN SEMANGAT
KERJA DI KANTOR KECAMATAN WAY TUBA KABUPATEN WAY KANAN

..... *Deviana Sari, Dodi P, Habibburahman dan Agus Purnomo* 8-12

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KUSUKA (KARTU PELAKU USAHA KELAUTAN DAN
PERIKANAN) DI DINAS PERIKANAN TERKAIT KEPUASAN NELAYAN DI KABUPATEN
TULANG BAWANG

..... *Eka Saputra A, Iskandar Ali Alam dan Hendri Dunan* 13-19

PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PEGAWAI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR

..... *Ermina Sari, Devia Kusuma A dan Yanuarius Yanu* 20-28

PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PETERNAKAN DAN
PERKEBUNAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

..... *Fani Handayani, M. Yusuf S. Barusman dan M Oktaviannur* 29-34

ANALISIS PENERIMAAN PAJAK DAERAH PROVINSI LAMPUNG PADA MASA PANDEMI
COVID-19 (STUDI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG)

..... *Hesni W Astuti, Dian Murniati, Haninun dan Nurdiauwansyah* 35-47

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA STAF
DAN GURU (STUDI KUANTITATIF PADA SDN III GUNUNG MADU KABUPATEN LAMPUNG TENGAH)

..... *Yaumil Khoiriyah, Aulia Rahmawati dan Hepiana Patmarina* 48-61

PENGARUH KREATIVITAS DAN MOTIVASI TERHADAP KEBERHASILAN USAHA PADA
BISNIS KULINER DI KAB OKU

..... *Yunita Sari* 62-69

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 10	Nomor 1	Halaman 1 – 69	Bandar Lampung Maret 2021	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	-----------	---------	-------------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 10, Nomor 1 – Maret 2021

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua)
Sri Utami Kuntjoro
Sinung Hendratno
Agus Wahyudi
Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KUSUKA (KARTU PELAKU USAHA KELAUTAN DAN PERIKANAN) DI DINAS PERIKANAN TERKAIT KEPUASAN NELAYAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG

Eka Saputra Alamsyah¹, Iskandar Ali Alam², Hendri Dunan³

¹Universitas Bandar Lampung

²Universitas Bandar Lampung

³Universitas Bandar Lampung

Corresponding e-mail : ecadoank87@gmail.com

Abstrak

Kartu KUSUKA berfungsi sebagai identitas profesi pelaku usaha di bidang Kelautan dan Perikanan, basis data untuk memudahkan perlindungan dan pemberdayaan, pelayanan, dan pembinaan kepada Pelaku Usaha di bidang Kelautan dan Perikanan, dan sarana untuk pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program Kementerian. Peneliti merumuskan masalah belum banyaknya nelayan yang telah terdaftar di Kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang, belum banyaknya nelayan yang terdaftar di kartu KUSUKA disebabkan oleh beberapa faktor seperti belum paham dan belum mengetahuinya nelayan akan manfaat yang diberikan dari kartu KUSUKA. Tujuan dari penelitian ini mengetahui manajemen pelayanan KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang dengan kepuasan nelayan di Kabupaten Tulang Bawang terhadap pelayanan kartu KUSUKA.

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis proses dan makna (perspektif) subyek lebih di tonjolkan dalam penelitian kualitatif.

Adapun hasil penelitian yakni kepuasan nelayan terhadap Kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang pada tingkat kepuasan nelayan mayoritas merasa puas berdasarkan hasil jawaban responden. Namun, ada beberapa poin yang dirasa nelayan belum menunjukkan hal yang memuaskan yakni jika dilihat dari kuisioner bahwa tingkat ketidakpuasan nelayan pada permasalahan pemberian informasi yang belum maksimal khususnya mengenai KUSUKA, pelayanan kartu yang masih dirasa nelayan berbelit-belit atau tidak sederhana khususnya mengenai system online. Strategi kebijakan untuk meningkatkan kepuasan nelayan yakni dengan melakukan langkah-langkah strategi yakni mampu memberikan jasa yang telah dijanjikannya secara akurat dan terpercaya. Kinerja jasa harus sesuai bahkan melebihi harapan nelayan. Melakukan tindakan yang responsive (cepat tanggap) terhadap nelayan, memberi pelayanan yang cepat kepada nelayan, bersikap proaktif, tidak menunggu sampai nelayan mengeluh dalam menggunakan pelayanan. Pegawai mampu memberikan penjelasan serta informasi yang jelas kepada nelayan yang ingin menggunakan pelayanan KUSUKA serta memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nelayan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

Adapun rekomendasi yaitu Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang dapat melakukan kajian dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap kepuasan nelayan di Kabupaten Tulang Bawang sehingga tingkat kepuasan nelayan dapat diukur dan menjadi dasar bagi Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang untuk melakukan kebijakan strategis yang efektif.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, KUSUKA, Kepuasan nelayan

Pendahuluan

Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang selalu mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang pro rakyat. Kebijakan yang diambil haruslah kebijakan yang mengedepankan kepentingan rakyat sehingga rakyat menjadi tentram dan makmur. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Menurut Sinambela (2014), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan

Perikanan, basis data untuk memudahkan perlindungan dan pemberdayaan, pelayanan, dan pembinaan kepada Pelaku Usaha di bidang Kelautan dan Perikanan, dan sarana untuk pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Kepuasan Pelanggan

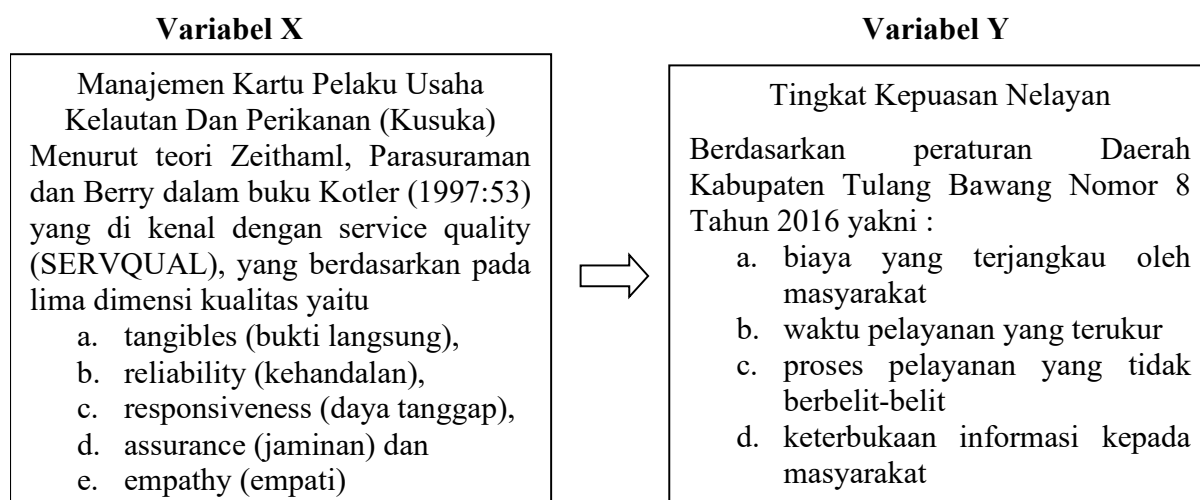
Schiffman dan Kanuk (2012), Barusman & Rulian (2020), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya”. Jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas. Kepuasan menjadi hal yang cukup menarik dan penting, karena besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, organisasi maupun masyarakat.

Metodologi

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut M.Yusuf Barusman (2017) Penelitian Kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan proses dan makna (perspektif subjektif) lebih ditunjukkan dalam penelitian kualitatif. Sedangkan menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nelayan yang terdaftar pada kartu KUSUKA yakni 137 orang. Sampel Penelitian Menurut Sugiyono (2010) yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel merupakan suatu prosedur untuk menentukan besar kecilnya sampel yang diambil. Besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik ataupun berdasarkan estimasi penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sample penelitian adalah 40 orang, dimana 40 sampel tersebut adalah perwakilan populasi dari nelayan yang terdaftar Kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang karena sesuai dengan teknik pengambilan sampling yang dipilih dalam penelitian ini, yaitu teknik Non Probability Sampling.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu Observasi, diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung, tanpa mediator untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Dalam penelitian ini, penulis terjun langsung melihat bagaimana manajemen pelayanan kartu Kusuka di Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang. Wawancara, suatu bentuk komunikasi verbal atau percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan wawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik pengumpulan data yang mengadakan tanya jawab langsung dengan informan untuk mendapatkan data yang akurat tentang manajemen pelayanan kartu Kusuka di Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang. Kuesioner, digunakan untuk wawancara melalui telepon atau internet. Jumlah pertanyaan biasanya sedikit dan jawaban yang diharapkan dari responden sangat ringkas. Pada penelitian ini penulis memilih pertanyaan dan jawaban yang dibacakan (tertutup), maksudnya adalah pewawancara membacakan pertanyaan dan membacakan pula variasi jawaban dari pertanyaan tersebut.



Gambar 2. Manajemen Kusuka dan Kepuasan Nelayan

Tabel 2. Skor Pertanyaan Skala Likert

No	Skor	Penilaian
1	Skor 5	Sangat Puas
2	Skor 4	Puas
3	Skor 3	Netral
4	Skor 2	Tidak Puas
5	Skor 1	Sangat Tidak Puas

Sumber : Sugiyono (2012)

Hasil dan Pembahasan

Analisis Data Kualitatif

Temuan Penelitian

Hasil wawancara dengan narasumber bahwa Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam rangka perlindungan dan pemberdayaan pelaku usaha, percepatan pelayanan, peningkatan kesejahteraan serta menciptakan efektivitas dan efisiensi program Pemerintah dan pendataan kepada pelaku usaha agar tepat sasaran, perlu melakukan identifikasi terhadap para pelaku usaha bidang kelautan dan perikanan dengan diterbitkannya Kartu KUSUKA dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 39 tahun 2017. Ruang lingkup Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan yang berhak mendapatkan kartu KUSUKA berbentuk orang perseorangan atau korporasi yang meliputi nelayan, Pembudidaya ikan, Petambak Garam, Pengolah Ikan, Pemasar Perikanan; dan Penyedia Jasa Pengiriman Produk Kelautan dan Perikanan. Fungsi Kartu KUSUKA yaitu Sebagai identitas profesi pelaku usaha kelautan dan perikanan, Basis data untuk memudahkan perlindungan dan pemberdayaan pelaku usaha kelautan dan perikanan, Pelayanan dan pembinaan pelaku usaha kelautan dan perikanan. Sarana untuk pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program satu data Kementerian Kelautan dan Perikanan. Manfaat Kartu KUSUKA yaitu memudahkan pelaku usaha kelautan dan perikanan dalam mengakses transaksi online, memudahkan akses pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR) kepada pelaku usaha kelautan dan perikanan serta memudahkan dalam pengajuan asuransi nelayan.

Berdasarkan data jumlah nelayan yang telah terdaftar di pelayanan Kartu KUSUKA sebanyak 137 nelayan dari 2.563 Nelayan yang ada di Kabupaten Tulang Bawang, belum banyaknya nelayan yang terdaftar di kartu KUSUKA disebabkan oleh beberapa faktor seperti belum paham dan belum mengetahuinya nelayan akan manfaat yang diberikan dari kartu KUSUKA.

Setelah menyebar kuisioner kepada para responden, peneliti mendapatkan hasil data yakni sebagai berikut: Berdasarkan hasil uraian deskripsi nilai responden diatas maka didapat hasil nilai rata-rata per item pertanyaan dalam variable manajemen pelayanan kartu Kusuka yakni sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Pertanyaan Kuisioner Manajemen Pelayanan Kartu Kusuka

		Statistics									
		Soal1	Soal2	Soal3	Soal4	Soal5	Soal6	Soal7	Soal8	Soal9	Soal10
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.78	3.33	3.85	3.68	3.48	3.78	3.53	3.58	3.78	3.60

Berdasarkan hasil uraian deskripsi nilai responden maka didapat hasil nilai rata-rata per item pertanyaan dalam variable tingkat kepuasan nelayan yakni sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Pertanyaan Kuisioner Tingkat Kepuasan Nelayan

		Statistics									
		Soal1	Soal2	Soal3	Soal4	Soal5	Soal6	Soal7	Soal8	Soal9	Soal10
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.70	3.05	3.88	3.45	3.28	3.68	3.33	3.48	3.60	3.55

*Pembahasan**Manajemen pelayanan Kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang*

Berdasarkan hasil kuisioner yang peneliti dapatkan didapat beberapa fakta hasil penelitian yakni bahwa manajemen pelayanan Kartu Kusuka yang dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang saat ini sudah menunjukkan hal yang positif yakni dari hasil kuisioner angka menunjukkan bahwa mayoritas nelayan memberikan jawaban dalam kategori baik, hal ini terlihat pada soal kuisioner pada angka 2, 4, 7,8 dan 9, bahwa dari kuisioner tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas perikanan kabupaten Tulang Bawang terkait kartu kusuka kepada para nelayan sudah sesuai dengan rencana walaupun belum maksimal hal yang sudah cukup baik yakni seperti pelayanan yang diberikan yakni mengenai ketepatan waktu, responsive dan sikap petugas yang baik dan ramah, penyampaian aspirasi yang dilakukan oleh nelayan ditanggapi dengan baik. Namun dalam hasil kuisioner tersebut juga hal-hal yang perlu diperhatikan yakni mengenai kualitas dan kuantitas petugas yang ada masih dirasa belum maksimal dalam hal ini pengetahuan petugas akan kartu Kusuka, kemudian masih belum optimalnya komunikasi antara nelayan dengan petugas Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang, hal ini terlihat dari hasil kuisioner yakni dalam poin 1, 3 dan 10 yang mana masih perlu adanya perbaikan lebih lanjut.

Strategi Meningkatkan Manajemen Pelayanan kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang

Menurut Narasumber bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa langkah diantaranya:

1. Pemberian pengarahan kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga pegawai dapat dimonitor dengan baik.
2. Pengarahan pimpinan melalui forum rapat dan meeting kepada aparatur secara berkala agar aparatur bekerja sesuai SOP dan tugas dan fungsi masing-masing.
3. Mengoptimalkan pelayanan, berdisiplin dalam bekerja, dan pemberian informasi dengan transparan kepada masyarakat.
4. Setiap saat aparatur/petugas pelayanan diingatkan untuk mentaati waktu pelayanan dan menyelesaikan berkas permohonan yang sudah masuk sesuai tepat waktu.
5. Memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkala.
6. Menjaga hubungan yang harmonis sesama aparatur/petugas, dan saling menegur dan mengingatkan jadwal pelayanan dan konfirmasi berkas yang masuk.
7. Melakukan evaluasi kinerja, pengawasan, dan pembinaan aparatur secara berkala/tiap bulan.
8. Melakukan rapat koordinasi dengan semua bidang/ unit setiap bulan,
9. Memberikan kepastian kepada pengguna layanan bahwa datanya sudah terinput di sistem/server.

Kepuasan Nelayan di Kabupaten Tulang Bawang terhadap pelayanan kartu KUSUKA

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan penelitian menggunakan kuisioner yang disebar kepada para responden didapat hasil yakni Kepuasan Nelayan di Kabupaten Tulang Bawang terhadap pelayanan kartu KUSUKA berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuisioner dengan hasil mayoritas responden menyatakan puas, hal ini terlihat dalam poin pertanyaan pada soal 1, 3, 4, 7, 9, dan 10. Namun ada beberapa poin yang dirasa nelayan belum menunjukkan hal yang memuaskan yakni dalam pertanyaan soal nomor 2, 5, 6 dan 8, bahwa dilihat dari pertanyaannya bahwa tingkat ketidakpuasan nelayan pada permasalahan mengenai biaya pembuatan, pemberian informasi yang belum maksimal khususnya mengenai kartu kusuka, pelayanan kartu yang masih dirasa nelayan berbelit-belit atau tidak sederhana khususnya mengenai system online, bahwa dari hasil yang didapat ini Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang dapat melakukan kebijakan dan langkah strategis diantaranya memberikan pengarahan kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga pegawai dapat dimonitor dengan baik kemudian peningkatan peran pimpinan kepada aparatur secara berkala agar aparatur bekerja sesuai SOP dan tugas dan fungsi masing-masing, agar dapat mengoptimalkan pelayanan, berdisiplin dalam bekerja, dan dapat memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat.

Strategi Meningkatkan Kepuasan Nelayan terhadap Kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang

Kondisi yang ada saat ini tingkat kepuasan nelayan dalam kategori cukup puas hal ini dapat dilihat dari hasil kuisioner yang telah disebar kepada para nelayan, namun dari hasil penelitian masih ada beberapa hal yang dirasakan nelayan belum puas, oleh karena itu pentingnya membuat kebijakan untuk meningkatkan kepuasan nelayan yakni dengan melakukan langkah-langkah strategi yakni sebagai berikut:

1. Mampu memberikan jasa yang telah dijanjikannya secara akurat dan terpercaya. Kinerja jasa harus sesuai bahkan melebihi harapan nelayan.
2. Melakukan tindakan yang responsive (cepat tanggap) terhadap nelayan, memberi pelayanan yang cepat kepada nelayan, bersikap proaktif, tidak menunggu sampai nelayan mengeluh dalam menggunakan pelayanan. Kalau ada keluhan harus cepat ditanggapi secara simpati dan efektif.

3. Pegawai harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas, bekerja dengan ramah dan sopan kepada nelayan.
4. Pegawai mampu memberikan penjelasan serta informasi yang jelas kepada nelayan yang ingin menggunakan pelayanan kartu KUSUKA.
5. Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nelayan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

1. Manajemen Pelayanan kartu KUSUKA

Berdasarkan hasil kuisioner didapat hasil bahwa sebagaimana besar responden menjawab pada variable manajemen pelayanan kartu KUSUKA pada tingkat sedang dan baik pada nilai skor 3-4 yakni pada hal seperti pelayanan yang diberikan yakni mengenai ketepatan waktu, responsive dan sikap petugas yang baik dan ramah, penyampaian aspirasi yang dilakukan oleh nelayan ditanggapi dengan baik. Namun dalam hasil kuisioner tersebut juga hal-hal yang perlu diperhatikan yakni mengenai kualitas dan kuantitas petugas yang ada masih dirasa belum maksimal dalam hal ini pengetahuan petugas akan kartu KUSUKA, kemudian masih belum optimalnya komunikasi antara nelayan dengan petugas Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang. Bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa langkah diantaranya Pemberian pengarahan kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga pegawai dapat dimonitor dengan baik. Pengarahan pimpinan melalui forum rapat dan meeting kepada aparatur secara berkala agar aparatur bekerja sesuai SOP dan tugas dan fungsi masing-masing. Mengoptimalkan pelayanan, berdisiplin dalam bekerja, dan pemberian informasi dengan transparan kepada masyarakat. Memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkala. Melakukan evaluasi kinerja, pengawasan, dan pembinaan aparatur secara berkala/tiap bulan. Memberikan kepastian kepada pengguna layanan bahwa datanya sudah terinput di sistem/server.

2. Kepuasan Nelayan terhadap Kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang

Pada tingkat kepuasan nelayan mayoritas merasa puas berdasarkan hasil jawaban responden. Namun ada beberapa poin yang dirasa nelayan belum menunjukkan hal yang memuaskan yakni jika dilihat dari kuisioner bahwa tingkat ketidakpuasan nelayan pada permasalahan Pemberian informasi yang belum maksimal khususnya mengenai kartu KUSUKA, pelayanan kartu yang masih dirasa nelayan berbelit-belit atau tidak sederhana khususnya mengenai system online. Strategi kebijakan untuk meningkatkan kepuasan nelayan yakni dengan melakukan langkah-langkah strategi yakni sebagai berikut: Mampu memberikan jasa yang telah dijanjikannya secara akurat dan terpercaya. Kinerja jasa harus sesuai bahkan melebihi harapan nelayan. Melakukan tindakan yang responsive (cepat tanggap) terhadap nelayan, memberi pelayanan yang cepat kepada nelayan, bersikap proaktif, tidak menunggu sampai nelayan mengeluh dalam menggunakan pelayanan. Kalau ada keluhan harus cepat ditanggapi secara simpati dan efektif. Pegawai harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas, bekerja dengan ramah dan sopan kepada nelayan. Pegawai mampu memberikan penjelasan serta informasi yang jelas kepada nelayan yang ingin menggunakan pelayanan kartu KUSUKA serta Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nelayan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

Implikasi

Implikasi yang dapat diberikan kepada Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang dari hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan kartu KUSUKA

Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang dapat lebih mengoptimalkan pelayanan, berdisiplin dalam bekerja, dan pemberian informasi dengan transparan kepada masyarakat mengenai prosedur dan tata cara pendaftaran ataupun pelayanan kartu Kusuka kepada nelayan sehingga nelayan dapat menikmati pelayanan prima dari Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang.

2. Kepuasan Nelayan terhadap Kartu KUSUKA di Kabupaten Tulang Bawang

Hendaknya Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang dapat melakukan kajian dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap kepuasan nelayan di Kabupaten Tulang Bawang sehingga tingkat kepuasan nelayan dapat diukur dan menjadi dasar bagi Dinas Perikanan Kabupaten Tulang Bawang untuk melakukan kebijakan strategis yang efektif..

Daftar Pustaka

- Barusman, M. Yusuf S. 2017. *Soft System Methodology (SSM) Solusi untuk Kompleksitas Manajemen*. Universitas Bandar Lampung (UBL) Press. Lampung
- Barusman, Andala Rama Putra. 2019. *The effect of security, service quality operations and information management, reliability and trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website*. International Journal Of Supply Chain Management Vol. 8, No: 6, pp 585-594.
- Barusman, Andala Rama Putra & Rulian, Evelin Putri. 2020. *Customer Satisfaction and Retention and its impact on Tourism in Hotel Industry*. Utopía Y Praxis Latinoamericana. Año: 25, N° Extra 1, 2020, Pp. 117-126.
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Handoko, T. Hani. 2015. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi 4, Yogyakarta : BPFE – UGM
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Schiffman LG dan Kanuk. 2012. *Consumer Behavior*, Prentice Hall, New Jersey, USA
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta