



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 5626-5634

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Manajemen Pelayanan Kartu Pelaku Usaha Kelautan Dan Perikanan (KUSUKA) di Dinas Perikanan Terkait Kepuasan Pembudidaya Ikan DI Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang

Refi Mariska<sup>1✉</sup>, Nurbaiti<sup>2</sup>

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [refimariska010103@gmail.com](mailto:refimariska010103@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang, belum banyak pembudi daya ikan yang mendaftar pada kartu KUSUKA karena beberapa penyebab seperti belum memahami dan tahu tentang manfaat yang dikasih oleh pembudidaya ikan dari kartu KUSUKA. KUSUKA dipakai untuk sarana identifikasi bagi para pengusaha di bidang industri kelautan dan perikanan, basis data perlindungan dan pemberdayaan, layanan dan pelatihan bagi para pelaku usaha tersebut, serta sebagai sarana untuk melacak dan menilai bagaimana program-program Kementerian dijalankan. Tujuan dari penelitian ini untuk memahami bagaimana pelayanan KUSUKA di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang dan puas atau tidaknya para pembudidaya ikan di Kabupaten Deli Serdang akan pelayanan kartu KUSUKA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kartu KUSUKA di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang banyak disukai oleh para pembudidaya ikan. Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas pembudidaya ikan merasa senang pada tingkat kepuasan. Namun, para petani ikan menilai sejumlah daerah belum memberikan hasil yang memuaskan. Penerapan tindakan strategis yaitu mampu memberikan pelayanan yang dibuat secara tepat dan dapat dipercaya merupakan rencana kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pembudidaya ikan. Kualitas pelayanan harus sebanding atau bahkan melebihi ekspektasi pembudidaya ikan.

Kata Kunci : *Manajemen, Pelayanan, KUSUKA, Kepuasan Pelanggan*

## Abstract

In Galang District, Deli Serdang Regency, not many fish cultivators have registered for the KUSUKA card due to several reasons, such as not understanding and knowing about the benefits provided by fish cultivators from the KUSUKA card. KUSUKA is used as an identification tool for entrepreneurs in the marine and fisheries industry, a database for protection and empowerment, services and training for these business actors, as well as a means for tracking and assessing how Ministry programs are implemented. The purpose of this research is to understand how is the KUSUKA service in Galang District, Deli Serdang Regency and whether or not the fish cultivators in Deli Serdang Regency are satisfied with the KUSUKA card service. The results of the research show that the KUSUKA Card in Galang District, Deli Serdang Regency is widely liked by fish farmers. Based on the results of respondents' responses, the majority of fish farmers felt happy at the level of satisfaction. However, fish farmers assess that a number of areas have not provided satisfactory results. The implementation of strategic actions, namely being able to provide services that are made in an appropriate and reliable manner, is a policy plan to increase fish cultivator satisfaction. The quality of service must be comparable or even exceed fish farmers' expectations.

Keywords : *Management, Service, KUSUKA, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang secara konsisten mengadopsi kebijakan yang membela rakyat. Agar masyarakat hidup damai dan sejahtera, harus ditetapkan kebijakan-kebijakan yang mengedepankan kebutuhan rakyat. Pemerintah harus akuntabel dan terus berusaha mengasih pelayanan yang berkualitas menjadi penyalur layanan publik yang diperlukan masyarakat. Ideal untuk meningkatkan pelayanan publik. Sinambela (2014) mengartikan pelayanan sebagai suatu tindakan dan aturan yang melibatkan kontak fisik langsung antara manusia dengan mesin atau orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai benda, proses, atau hasil dari tugas yang dilakukan. Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang telah menyediakan Kartu Kusuka di Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan informasi yang ada di Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang, banyak pembudidaya ikan yang mendaftarkan ke dinas tersebut, namun belum semuanya diberikan akses layanan Kartu KUSUKA. Dinas Perikanan mendapat informasi ada sekitar 35 petani ikan yang sebagian besar berada di Kecamatan Galang.

Data jumlah pembudidaya ikan di Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang, menunjukkan belum semuanya menuai manfaat dari inisiatif layanan kartu KUSUKA yang dibuka pemerintah. Berdasarkan data di atas, terdapat total 20 petani ikan yang telah mendaftarkan layanan kartu KUSUKA, dan juga ada sekitar 15 petani ikan yang belum memiliki

kartu KUSUKA, dibuat oleh beberapa hal, kayak ketidaktahuan mengenai keunggulan yang ditawarkan Kartu KUSUKA.

Fakta-fakta di atas menunjukkan bahwa Dinas Perikanan belum berpegang teguh pada prinsip-prinsip proses yang benar dan belum menangani secara efektif pelayanan terkait kartu KUSUKA. Masalah-masalah tersebut harus segera diselesaikan untuk memaksimalkan kemungkinan bahwa segala sesuatunya akan membaik dan berjalan sebagaimana mestinya di masa depan. Jika hal ini diatasi, niscaya akan tercipta lingkungan yang ramah di mana pekerja dapat menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien. Karena itu peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Analisis Manajemen Pelayanan Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) Di Dinas Perikanan Terkait Kepuasan Pembudidaya Ikan di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang".

## KAJIAN TEORI

### Manajemen

Menurut Handoko (2012:8), manajemen adalah prosedur perencanaan, pengkoordinasian, dan pengawasan terhadap kegiatan anggota organisasi serta pemakaian sumber daya organisasi lainnya guna meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan membawa suatu kegiatan.

Mary Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni mencapai tujuan dengan bantuan orang lain. Dengan kata lain, seorang manajer bertugas menginspirasi dan mengawasi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Dr. Malayu, S.P. (2005: 7) mengartikan manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni mengelola hubungan dan aktivitas tenaga kerja dalam rangka mendukung pencapaian tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Edwin B. Flippo, manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu metode mengendalikan dan penggunaan tenaga kerja yang dipunyai oleh individu dengan cara yang memaksimalkan tujuan bersama antara bisnis, karyawan, dan masyarakat.

### Pelayanan

Pelayanan menurut Barusman (2019) adalah suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi dalam pertemuan fisik langsung antara seseorang atau mesin lain. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan jadi sesuatu, teknik/ perolehan dari pelayanan. Ada banyak definisi kualitas yang berbeda. Bagi penyedia layanan, kata "kualitas" mengacu pada melakukan sesuatu dengan baik.

## Kualitas

Goetsch dan Davis (1994) menggambarkan kualitas sebagai “kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan” dalam bukunya Tjiptono (1996). Selain sebagai basis data untuk mendukung perlindungan dan pemberdayaan, pelayanan dan pembangunan, serta bagi pelaku usaha di sektor kelautan dan perikanan, KUSUKA berfungsi sebagai identitas profesional bagi pelaku usaha di sektor kelautan dan perikanan serta sebagai metode pemantauan, dan mengevaluasi implementasi program Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Barusman & Rulian (2020) mengacu pada sentimen seseorang tentang seberapa baik kinerja suatu produk dibandingkan dengan apa yang diantisipasi terhadapnya. Jika tindakan seseorang sesuai atau bisa melampaui harapannya, maka dibilang puas. Kepuasan adalah hal yang memikat sebab memiliki beberapa manfaat bagi manusia, bisnis, dan masyarakat secara keseluruhan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif. M. Yusuf Barusman (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif lebih bersifat demonstratif, deskriptif, dan lebih mengutamakan orientasi proses dan makna (perspektif subjektif). Secara komparatif, penelitian kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2017) bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami partisipan penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, dalam setting tertentu, dan dengan memanfaatkan berbagai pendekatan ilmiah. Penelitian ini diikuti oleh dua puluh pemegang kartu KUSUKA terdaftar yang merupakan petani ikan di Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Partisipan dalam penelitian ini adalah para petani ikan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, yang digambarkan sebagai kegiatan melihat dengan seksama tindakan yang dilakukan oleh objek tanpa menggunakan mediator. Dalam penelitian ini penulis mendatangi langsung Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang untuk meninjau pengelolaan pelayanan kartu Kusuka. Pertukaran verbal atau percakapan untuk mencari informasi yang dikenal sebagai wawancara. Wawancara adalah dialog dengan tujuan tertentu yang diadakan antara pewawancara (interviewer) dan wawancara (interview), yang terakhir mengajukan pertanyaan dan yang pertama menjawab. suatu metode pengumpulan informasi yang mencakup penyelidikan langsung dan masukan dari sumber untuk mendapatkan informasi yang tepat tentang cara Dinas Perikanan Kabupaten

Deli Serdang mengelola layanan kartu Kusuka. Kuesioner yang digunakan untuk wawancara tatap muka atau online. Biasanya, tidak banyak pertanyaan yang diajukan, dan responden diharapkan memberikan tanggapan singkat. Hanya pertanyaan dan tanggapan yang dibacakan (tertutup) yang digunakan dalam penelitian ini, yang berarti pewawancara membaca pertanyaan dan kemungkinan jawaban.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kementerian Kelautan dan Perikanan melakukan informasi yang terdapat dalam wawancara, kecepatan masyarakat awam, tingkat kesejahteraan, dan peningkatan efektivitas dan efisiensi program Pemerintah serta informasi yang terdapat pada data korporator dalam rangka menjaga target. 2017. Nelayan, pembudi daya ikan, petambak garam, pengolah ikan, pemasar barang perikanan, dan penyedia jasa pengangkutan hasil kelautan dan perikanan hanyalah sebagian kecil dari masyarakat yang memenuhi syarat untuk memanfaatkan industri kelautan dan perikanan.

Kartu KUSUKA berfungsi sebagai identitas profesional bagi mereka yang terlibat dalam industri kelautan dan perikanan, serta sebagai database yang memfasilitasi pemberdayaan dan perlindungan mereka, serta layanan dan nasihat. Fasilitas untuk menilai dan memantau implementasi program Kementerian Kelautan dan Perikanan. KUSUKA memiliki beberapa keunggulan bagi pelaku industri kelautan dan perikanan, antara lain memudahkan mereka dalam bertransaksi online, mengakses pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan pengajuan asuransi pembudidaya ikan. Berdasarkan data jumlah pembudidaya ikan yang mendaftar layanan Kartu KUSUKA di Kabupaten Deli Serdang, terutama di Kecamatan Galang, belum banyak petani ikan yang terdaftar dalam kartu KUSUKA karena beberapa hal, antara lain kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang manfaat yang ditawarkan oleh kartu KUSUKA.

### *Manajemen pelayanan Kartu KUSUKA di Kabupaten Deli Serdang*

Berdasarkan data yang dihimpun, ditemukan beberapa fakta, salah satunya adalah pelayanan pengelolaan Kusuka Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang kini sudah memberikan dampak yang baik. Berdasarkan hasil dan data yang ada, sebagian besar pembudi daya ikan menilai tanggapan mereka terhadap kuesioner adalah baik. Hal ini menunjukkan tersedianya pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang. Penyampaian aspirasi yang dilakukan oleh para pembudidaya ikan mendapat sambutan yang baik. Terkait pemberian Kusuka sudah berjalan sesuai rencana. Pelayanan yang diberikan dari segi ketepatan waktu, daya tanggap, dan sikap petugas yang baik dan menyenangkan terbilang baik, meski kurang ideal. Kualitas petugas yang ada, dalam hal

ini pemahaman mereka terhadap kartu Kusuka, serta masih perlunya perbaikan hubungan antara petani ikan dengan perwakilan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang, menjadi faktor yang harus diperhatikan. akun saat menganalisis hasil survei.

### *Strategi Meningkatkan Manajemen Pelayanan kartu KUSUKA di Kabupaten Deli Serdang*

Pendekatan peningkatan kualitas layanan, menurut informan, dapat dilakukan melalui beberapa cara. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan instruksi kepada staf tentang cara melaksanakannya sehingga mereka dapat diawasi dengan tepat.
2. Sering melakukan pembinaan kepada pimpinan melalui forum dan pertemuan dengan aparaturnya untuk memastikan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai SOP.
3. Meningkatkan pelayanan, menjaga ketertiban di tempat kerja, dan memberikan informasi kepada masyarakat secara transparan.
4. Petugas/petugas pelayanan senantiasa dihimbau untuk menaati waktu pelayanan dan segera membereskan berkas yang telah dimulai.
5. Secara teratur memberikan pelatihan kepada personel.
6. Menjaga keharmonisan antar peralatan/petugas; saling membilangi jadwal layanan dan konfirmasi file yang masuk.
7. Melakukan pertimbangan terhadap perkembangan, pemantauan, dan kinerja aparaturnya secara teratur.
8. Setiap bulan mengadakan rapat dengan seluruh bidang dan unit.
9. Meyakinkan pengguna jasa bahwa datanya telah dimasukkan ke dalam sistem atau server.

### *Kepuasan Pembudidaya Ikan di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang terhadap pelayanan kartu KUSUKA*

Berdasarkan hasil penelitian yang dibuat peneliti dengan memakai kuisioner yang diberikan kepada responden, diketahui bahwa para petani ikan di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kartu KUSUKA, dengan mayoritas responden melaporkan hal tersebut. Tingkat ketidakpuasan para pembudi daya ikan terhadap biaya produksi, kurang efektifnya sosialisasi terutama mengenai kartu kusuka, pelayanan kartu yang cukup dianggap rumit atau tidak sederhana oleh para pembudi daya ikan, terutama jika dikaitkan dengan sistem online, dan dampaknya. yang diperoleh hanyalah sebagian kecil dari lahan yang dirasa para petani ikan belum memberikan hasil yang memuaskan.

Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang mampu menerapkan kebijakan dan mengambil tindakan strategis, seperti memberikan arahan kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya agar dapat diawasi dengan baik dan secara berkala memperluas peran kepemimpinannya agar peralatan beroperasi sesuai dengan ketentuan. SOP serta tugas dan fungsinya masing-masing. dalam rangka meningkatkan pelayanan, menegakkan disiplin di tempat kerja, dan membuat informasi dapat diakses oleh publik secara transparan.

### *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pembudidaya Ikan terhadap Kartu KUSUKA di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang*

Situasi saat ini adalah para petani ikan cukup puas dengan tingkat kepuasan mereka. Temuan kuesioner yang diberikan kepada petani ikan menunjukkan hal tersebut. kebahagiaan para petani ikan, yaitu dengan melakukan tindakan strategis sebagai berikut:

1. Mampu memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Kualitas pelayanan harus memenuhi atau bahkan melampaui harapan petani ikan.
2. Merespon dengan cepat kebutuhan para pembudi daya ikan dan memberikan pelayanan yang cepat kepada mereka. Bersikaplah proaktif dan jangan menunggu pelanggan mengungkapkan ketidakpuasannya sebelum bertindak. Jika ada pengaduan, pengaduan harus segera ditangani dengan cara yang bijaksana dan efisien.
3. Pekerja harus dapat menjalankan tugasnya dan berinteraksi dengan petani ikan dengan baik dan penuh hormat.
4. Pekerja mampu ngasih penjelasan dan informasi lengkap pada para pembudidaya ikan yang akan memanfaatkan layanan kartu KUSUKA.
5. Mengasih kesempatan sebesar-besarnya kepada para pembudidaya ikan untuk menyuarakan permasalahan, rekomendasi, dan kritik mereka.

### SIMPULAN

Dalam hal pelayanan yang diberikan, khususnya dari segi ketepatan waktu, daya tanggap, dan sikap baik dan ramah. petugas. Kualitas dan kuantitas petugas yang dipekerjakan, dalam hal ini pemahaman mereka terhadap kartu KUSUKA, serta tingkat interaksi antara petani ikan dengan perwakilan Dinas Perikanan Kabupaten Deli Serdang, perlu menjadi bahan pertimbangan dalam analisis. hasil survei. Karyawan harus sering mendapatkan pelatihan. Secara berkala/bulanan, melakukan pengembangan peralatan, pemantauan, dan penilaian kinerja. Tingkat ketidakpuasan para petani ikan

terhadap permasalahan pemberian informasi yang kurang efisien khususnya tentang KUSUKA, pelayanan kartu yang mungkin dirasakan para pembudidaya ikan berbelit-belit mengenai sistem online, ada beberapa daerah yang masih mengalami kendala. petani merasa belum menunjukkan hasil yang memuaskan, terlihat dari kuesioner. Jika ada pengaduan, pengaduan harus segera ditangani dengan cara yang bijaksana dan efisien. Karyawan dapat ngasih penjelasan dan informasi yang jelas kepada para petani ikan yang mau memanfaatkan layanan KUSUKA, serta dapat menyampaikan rekomendasi, komentar, pendapat, dan keluhan dalam berbagai cara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani 2012. *Manajemen Personalita Dan Sumber Daya Manusia* .Yogyakarta. BFE
- Barusman, A. R. P. 2019. *The Effect Of Security, Service Quality Operations And Information Management, Reliability And Trustworthiness On E-Loyalty Moderated By Customer Satisfavtion On The Online Shopping Website. International Journal OfSupply Chain Management*.Vol.8, No 6.
- Barusman, A. R. P. and Rulian, E. P. 2020. *Customer Satisfaction And Retention And Its Impact On Tourism In Hotel Industry. Utopia Y Praxis Latinoamericana*
- Susan, Eri. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.Vol 9 No 2 .
- Hasibuan, Malayu S. P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Pasya Rafa Abiyanu, Maulana Rifa'l, Dewi Noor Azijah, 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp*. Vol 8 No 12.
- Sulistiyawati Ni Made, Ni Ketut Seminari, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. Vol 4 No 8.
- Ismail, Taupik, Ramayani Yusuf. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung*. Vol 5 No 3.
- Rachmadi, Rachmadi. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. Vol 14 No 2.
- Triannah, Lilik. Diah Pranitasari, Siti Zahrani Marichs. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Vol. 26 No 01.