

LAPORAN SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA POKDAKAN TERHADAP PROGRAM
PENYULUHAN PERIKANAN DI KECAMATAN BANJARBARU UTARA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN



Oleh :
NOR HAMIDAH
2210715120009

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
BANJARBARU
2026

LAPORAN SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA POKDAKAN TERHADAP PROGRAM
PENYULUHAN PERIKANAN DI KECAMATAN BANJARBARU UTARA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh :

NOR HAMIDAH
2210715120009

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
BANJARBARU
2026

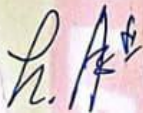
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Anggota Pokdakan Terhadap Program
Penyuluhan di Kecamatan Banjarbaru Utara Provinsi
Kalimantan Selatan
Nama : Nor Hamidah
NIM : 2210715120009
Fakultas : Perikanan dan Ilmu Kelautan
Program Studi : Sosial Ekonomi Perikanan
Tanggal Ujian : 19 Juni 2026

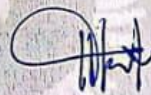
Menyetujui,
Pembimbing,

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Prof. Dr. Leila Ariyani Sofia, S.Pi., M.P
NIP. 19730428 199803 2 002



Elmiwia Rani Baturante, S.Pi., M., Si
NIP. 19891005 201903 2 032

Penguji



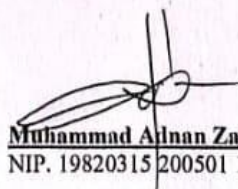
Tri Dekavanti, S.Pi., M.P
NIP. 19681018 199702 2 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. H. H. Untung Bijaksana, MP
NIP. 19640517199303 1 001



Muhammad Adnan Zain, S.Pi., M.P
NIP. 19820315 200501 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NOR HAMIDAH
NIM : 2210715120009
Fakultas : Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Program Studi : Sosial Ekonomi Perikanan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Anggota Pokdakan Terhadap Program Penyuluhan Perikanan Di Kecamatan Banjarbaru Utara Provisinsi Kalimantan Selatan**” bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa ada campur tangan dari pihak pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan penguji.
2. Dalam Skripsi saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana) baik Universitas Lambung Mangkurat maupun pada perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan skripsi ini serta menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarbaru, Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



NOR HAMIDAH

2210715120010

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA POKDAKAN TERHADAP PROGRAM PENYULUHAN PERIKANAN DI KECAMATAN BANJARBARU UTARA PROVISINSI KALIMANTAN SELATAN

ABSTRAK. Program penyuluhan perikanan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan anggota Kelompok Pembudidaya Ikan (Pokdakan) dalam menjalankan usaha budidaya perikanan. Keberhasilan program tersebut dapat diketahui melalui tingkat kepuasan anggota Pokdakan sebagai penerima manfaat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota Pokdakan terhadap program penyuluhan perikanan serta menganalisis tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi anggota Pokdakan terhadap program penyuluhan perikanan di Kecamatan Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara sensus terhadap 55 anggota Pokdakan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode Service Quality (*SERVQUAL*) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi anggota Pokdakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota Pokdakan terhadap program penyuluhan perikanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3,79. Nilai rata-rata persepsi pada dimensi *tangible* sebesar 3,82, *reliability* sebesar 3,69, *responsiveness* sebesar 3,76, *assurance* sebesar 3,85, dan *empathy* sebesar 3,85 yang seluruhnya termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kepuasan Anggota Pokdakan, Penyuluhan Perikanan, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis* (IPA).

**ANALYSIS OF FISH FARMERS GROUP MEMBERS SATISFACTION WITH
THE FISHERIES EXTENSION PROGRAM IN NORTH BANJARBARU
DISTRICT, SOUTH KALIMANTAN PROVINCE**

ABSTRACT. *This study aimed to analyze the satisfaction level of Fish Farmers Group (Pokdakan) members toward the fisheries extension program in North Banjarbaru District, Banjarbaru City, South Kalimantan Province. The study employed a quantitative descriptive method using a census technique involving 55 Pokdakan members as respondents. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation. Data analysis was conducted using the Service Quality (SERVQUAL) method based on five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of conformity between members' expectations and perceptions. The results showed that the satisfaction level of Pokdakan members with the fisheries extension program was categorized as good, with an average perception score of 3.79. The conformity level between members' expectations and perceptions reached 85.23%, which was also categorized as good. The extension workers' ability to deliver materials clearly and the suitability of extension media were identified as priorities for improvement in enhancing the quality of fisheries extension services.*

Keywords: *Fish Farmers Group Members' Satisfaction, Fisheries Extension Program, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA).*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Anggota Pokdakan Terhadap Program Penyuluhan di Kecamatan Banjarbaru Utara Provinsi”** ini dengan baik. Penelitian Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perikanan pada Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Terima kasih saya sampaikan kepada Universitas Lambung Mangkurat dan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Khususnya Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di lingkungan yang penuh dengan fasilitas dan pengalaman berharga.
2. **Ibu Prof. Dr. Leila Ariyani Sofia, S.Pi., M.P.**, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran sejak penyusunan usulan hingga laporan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan.
3. **Ibu Elmiwia Rani Baturante, S.Pi., M.Si.**, selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, koreksi, dan saran-saran membangun demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. **Ibu Tri Dekayanti, S.Pi, M.P.**, Selaku dosen penguji I dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan Fakultas Perikanan dan Kelautan yang telah memberikan ilmu, mengajarkan dan membimbing hingga skripsi ini selesai.
6. Terima kasih kepada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan yang telah memberikan izin, dukungan, serta membantu kelancaran pelaksanaan penelitian sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan dengan baik.
7. Teristimewa dengan penuh cinta kedua orang tua saya, **Ayahanda Madari** dan **Mamah Ani Wahyuni**, dua orang yang selalu mengusahakan sekuat tenaga untuk anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Kepada cinta pertama

dan *superhero* saya yaitu ayahanda, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ditahap ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk selalu menjadi seorang anak perempuan yang kuat. Untuk pintu surga saya yaitu Mamah, terima kasih atas segala sumber kekuatan, motivasi, pesan, doa yang senantiasa dilangitkan untuk anaknya, serta kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup anakmu. Terima kasih atas segala hal yang ayah dan mamah berikan yang tak terhitung jumlahnya, nyawaku nyala karenamu.

8. Kepada saudara sedarah **Muhammad Siddiq Maulidi**, saya sayangi dan selalu mendoakan, memberikan dukungan kepada saya hingga saya menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dan menjadi salah satu alasan saya bertahan sejauh ini. Tumbuh lebih baik dibanding diriku.
9. Keluarga besar saya, khususnya **Alm. Kakek** dan **Almh. Nenek**. Meskipun ragamu telah tiada, doa-doa dan harapanmu tetap hidup dalam langkah ini. Hari ini cucu pertamamu berdiri dengan gelar sarjana, bukan sebagai yang pertama di keluarga besar, tetapi sebagai penerus nilai, perjuangan, dan kecintaan terhadap pendidikan yang telah kalian wariskan. Semoga kabar baik ini menjangkau langit tempat kalian beristirahat.
10. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu **Muhammad Sukron Bayhaki** sebagai partner sejak tahun 2023. Terima kasih telah menemani setiap proses saya, menjadi yang terdepan saat saya memerlukan bantuan ataupun sesuatu, tidak pernah mengeluh menghadapi saya, untuk telinga yang hampir setiap hari mendengarkan keluh-kesah saya, selalu meminjamkan pundaknya ketika saya rapuh dan menjadi *support system* terbaik saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas waktunya dan hal baik yang diberikan selama ini, semua bentuknya kau rayakan.
11. Kepada rekan seperjuangan angkatan 2022 Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, khususnya sahabat-sahabat terbaik penulis, **Nur Ayu Saputri**, **Siti Nur Aisyah**, dan **Rofi**, terima kasih atas segala kebersamaan, dukungan, serta semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan keluh kesah di tengah berbagai kesibukan dan tantangan yang dilalui bersama. Meskipun setelah ini kita akan menempuh jalan dan kehidupan masing-masing, penulis berharap ikatan persahabatan yang telah terjalin tetap terjaga dengan

baik. Semoga segala cita-cita dan impian yang kita perjuangkan dapat tercapai, serta semoga kita dipertemukan kembali di titik terbaik menurut takdir yang telah ditetapkan-Nya. *See you on top!* semoga kita semua senantiasa diberikan kesuksesan, kesehatan, dan keberkahan dalam setiap langkah yang akan ditempuh.

12. Kepada sahabat-sahabat saya dari kecil **Frisca Olivia Darmayanti** dan **Stephanie Lie** terima kasih atas bentuk perhatian serta menjadi pendengar yang terbaik hingga saat ini, walaupun tak sedarah tapi selalu ada untuk saya.
13. Kepada sahabat-sahabat penulis sejak masa MAN, yaitu **Adinda Aufa Hana, Nur Rismawati, dan Nisa Humairah**, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, tawa, dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Kehadiran kalian telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan, serta menghadirkan kehangatan di tengah berbagai proses yang dilalui. Persahabatan yang terjalin bukan sekadar hubungan pertemanan, melainkan telah menjadi rumah yang selalu memberikan rasa nyaman dan penerimaan. *We grow up together!*
14. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri, **Nor Hamidah**, yang telah berjuang dan bertahan hingga berada pada titik ini. Perjalanan yang dilalui tidak selalu mudah. Ada saat-saat ketika rasa lelah, keraguan, bahkan keinginan untuk menyerah sempat muncul. Namun, penulis memilih untuk terus bangkit dan melawan segala keterbatasan dengan keyakinan bahwa setiap proses memiliki tujuan yang baik. Program studi ini mungkin bukanlah pilihan pertama penulis, tetapi penulis percaya bahwa Tuhan tidak pernah menempatkan seseorang di suatu tempat tanpa alasan. Segala proses, tantangan, dan pembelajaran yang telah dilalui menjadi bagian dari rencana terbaik yang telah dipersiapkan-Nya. Penulis meyakini bahwa tidak ada doa dan usaha yang sia-sia, karena pada akhirnya Tuhan selalu menyediakan waktu dan jalan terbaik bagi setiap hamba-Nya. Perjalanan ini mengajarkan penulis untuk menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih sabar, dan lebih bersyukur. Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi langkah awal untuk meraih impian dan memberikan manfaat bagi banyak orang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Penelitian Skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Setiap kata dan halaman yang tertulis dalam laporan ini adalah hasil dari proses panjang yang penuh dengan tantangan dan pembelajaran. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dengan sepenuh hati, agar laporan ini dapat terus disempurnakan. Semoga masukan yang diberikan bisa menjadi cahaya yang

menerangi jalan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang, sehingga penelitian ini bisa lebih bermanfaat dan memberikan kontribusi yang berarti.

Banjarbaru, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Kegunaan	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Penyuluhan Perikanan	5
2.1.2. Kelompok Pembudidaya Ikan (Pokdakan).....	6
2.1.3. Kepuasan	6
2.1.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	7
2.1.5. Dimensi Kualitas Layanan (<i>SERVQUAL</i>).....	9
2.1.6. Program Penyuluhan Perikanan	10
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Kerangka Penelitian	13
2.4. Hipotesis Penelitian	15
BAB 3. METODE PENELITIAN	16
3.1. Tempat dan Waktu.....	16
3.2. Pengumpulan Data.....	17
3.2.1. Jenis Penelitian	17
3.2.2. Sumber dan Jenis Data Penelitian	17
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	18

3.2.4. Subyek dan Obyek Penelitian.....	19
3.2.5. Instrumen Penelitian.....	20
3.2.6. Uji Validitas	22
3.2.7. Uji Reliabilitas.....	22
3.3. Analisis Data.....	22
3.4. Definisi Operasional	25
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Keadaan Umum Daerah Penelitian.....	27
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
4.1.2. Kondisi Geografis Kecamatan Banjarbaru Utara.....	27
4.1.3. Kondisi Demografis Kecamatan Banjarbaru Utara.....	28
4.1.4. Kondisi Kelembagaan dan Pemerintahan.....	30
4.1.5. Fasilitas Pendidikan.....	31
4.1.6. Potensi Perikanan Budidaya Kecamatan Banjarbaru Utara	32
4.2. Karakteristik Responden.....	33
4.2.1. Jenis Kelamin Responden	34
4.2.2. Umur Responden.....	36
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.2.4. Tingkat Pendidikan Responden.....	39
4.2.5. Lama Bergabung Dalam Pokdakan.....	40
4.2.6. Luas Kolam Budidaya	42
4.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.3.1. Uji Validitas	43
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.4. Tingkat Kepuasan Anggota Pokdakan Terhadap Program Penyuluhan Perikanan	45
4.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
4.5.1. Tingkat Kesesuaian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	52
4.5.2. Analisis GAP	55
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1. Data Sebaran Pokdakan di Kecamatan Banjarbaru Utara	2
2.1. Dimensi dan Indikator Penelitian	9
2.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
3.1. Jadwal Penelitian	17
3.2. Skala Likert.....	20
3.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>SERVQUAL</i>	21
3.4. Skala Penilaian Harapan dan Persepsi	23
3.5. Interval Kategori Harapan dan Persepsi	24
4.1. Luas Wilayah Menurut Kelurahan di Kecamatan Banjarbaru Utara Tahun 2024	27
4.2. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kecamatan Banjarbaru Utara Tahun 2024	28
4.3. Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Banjarbaru Utara Tahun 2024	29
4.4. Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Banjarbaru Utara Tahun 2024	30
4.5. Jumlah Kelurahan, RW dan RT di Kecamatan Banjarbaru Utara Tahun 2024	31
4.6. Fasilitas Pendidikan di Kecamatan Banjarbaru Utara Tahun 2024/2025	31
4.7. Produksi Budidaya Ikan Menurut Jenis Ikan di Kecamatan Banjarbaru Utara Tahun 2024	32
4.8. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.9. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	36
4.10. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.11. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
4.12. Responden Berdasarkan Lama Bergabung dalam Pokdakan	40
4.13. Luas Area Potensi Perikanan Budidaya Menurut Kelurahan di Kecamatan Banjarbaru Tahun 2024	42
4.14. Hasil Uji Validasi Instrumen Penelitian	44
4.15. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	45

4.16. Tingkat Kepuasan Anggota Pokdakan Terhadap Program Penyuluhan Perikanan	48
4.17. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Persepsi Anggota Pokdakan.....	50
4.18. Tingkat Kesesuaian Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i>	53
4.19. Analisis Gap Antara Harapan dan Persepsi Anggota Pokdakan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1. Kerangka Penelitian.....	14
3.1. Peta Lokasi Penelitian.....	16
4.1. Kegiatan Wawancara dan Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	34
4.2. Grafik Jenis Kelamin Responden	35
4.3. Grafik Umur Responden.....	36
4.4. Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.5. Grafik Tingkat Pendidikan Responden.....	39
4.6. Grafik Lama Bergabung Anggota Pokdakan.....	41
4.7. Grafik Luas Kolam Per Kelurahan	42
4.8. Grafik Tingkat Kesesuaian Harapan dan Persepsi Anggota Pokdakan	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi Kuesioner Penelitian
2. Peta Lokasi Penelitian
3. Dokumentasi
4. Lembar Kuesioner Penelitian
5. SK Pembimbing Skripsi
6. Lembar Konsultasi
7. SK Ujian Skripsi
8. Undangan Ujian Skripsi