



## **Pengaruh kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan**

### ***Effect of quality service of the Oceanic Fishing Port Lampulo on fishing operational fluency***

**Alvi Rahmah\*, Muhammad Rizayani, Chaliluddin Chaliluddin**

Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Kelautan dan Perikanan, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh 23111. \*Email korespondensi: [alvi\\_rahmah@unsyiah.ac.id](mailto:alvi_rahmah@unsyiah.ac.id)

**Abstract.** *This study aimed to evaluate the effect of quality service of Oceanic Fishing Port on fishing operational fluency. Data were collected using questionnaires based on Likert scale 1-3 and direct observation. The data was collected by assessing the fishermen on quality service of UPTD, either through questionnaire and observation. The data were analyzed using Chi-Square test to examine the correlation of two nominal variables and how far the correlation between two variables of quality service for fishing operational fluency. The result showed that the p-value for the reliability variable was  $0.036 < 0.05$  at the level of a 5%, it means that the reliability variable gave the significant effect to the fishing operation. Four indicators of the reliability variables (supply of subsidized fuel for fishing in the fishing port, the optimization of services provided by the UPTD to fishermen, the supply of ice in the fishing port, and supply of water for the fishing operational in the fishing port) showed the satisfaction of respondent was at low level. While the results the variable responsiveness test indicated that these variables have no significant effect on the fishing operational fluency. It was shown from the result of the p-value of  $0.609 > 0.05$  at the level of a 5%, with the average of satisfaction indicators was at the middle category.*

**Keywords:** *Quality service, fishing operational, PPS Lampulo*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan UPTD terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner yang dibuat dengan menggunakan skala *Likert* 1-3 (skor 3 berarti sangat setuju, skor 2 berarti kurang setuju, dan skor 1 berarti sangat tidak setuju) dan pengamatan langsung di lapangan. Data yang dikumpulkan adalah penilaian nelayan terhadap kualitas pelayanan UPTD, baik penilaian melalui kuesioner dan pengamatan langsung. Analisis data dengan menggunakan Analisis *Chi-Square* untuk menguji pengaruh atau hubungan dua variabel nominal, sehingga diketahui ada/tidak dan sejauh mana hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perolehan *p-value* untuk variabel kehandalan sebesar  $0,036 < 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%, yang berarti bahwa variabel kehandalan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Empat indikator dari variabel kehandalan (penyediaan BBM bersubsidi untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan, keoptimalan pelayanan yang diberikan pihak UPTD kepada nelayan, penyediaan es di kawasan pelabuhan, dan penyediaan air untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan) menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap variabel kehandalan berada pada tingkat kepuasan rendah. Sementara hasil uji terhadap variabel daya tanggap menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Hal ini terbukti dari perolehan *p-value* sebesar  $0,609 > 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%, dengan rata-rata indikator kepuasan berada dalam posisi tingkat kepuasan sedang.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, operasional penangkapan ikan, PPS Lampulo



## **Pendahuluan**

Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Lampulo yang terletak di Kota Banda Aceh merupakan satu-satunya pelabuhan terbesar yang terdapat di Provinsi Aceh. Pelabuhan perikanan Lampulo ini telah mengalami peningkatan status sejak 7 Januari 2014, dimana sebelumnya hanya berstatus Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) (Zulmaidah *et al.*, 2015). Adanya peningkatan status ini akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pengelola pelabuhan (Unit Pelaksana Teknis Daerah/UPTD) dalam memberikan pelayanan khususnya terhadap nelayan. Bayyinah *et al.* (2016) menyatakan bahwa pelayanan yang berhubungan dengan aktivitas operasional penangkapan ikan antara lain perizinan kapal, penyediaan kebutuhan perbekalan melaut, informasi daerah penangkapan ikan, pelayanan bongkar muat ikan, fasilitas perbaikan dan pemeliharaan kapal, serta pelayanan pendistribusian ikan. Semua pelayanan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan para nelayan untuk memperlancar aktivitas operasional perikanan yang berlangsung.

Beberapa penelitian terkait dengan PPS Lampulo juga telah dilaporkan oleh beberapa peneliti, antara lain mengenai kelayakan luas kolam Pelabuhan Perikanan Pantai Lampulo kurun waktu 10 tahun kedepan yang menunjukkan bahwa luas kolam yang sudah dibangun layak untuk menampung kapal sejumlah 197 unit dengan arus bongkar muat rata-rata perhari sebanyak 3-6 unit (Ilham *et al.*, 2016). Selain itu Rizayani *et al.* (2016) juga telah melakukan kajian mengenai pelayanan unit pelaksana teknis daerah pelabuhan perikanan pantai lampulo terhadap kepuasan nelayan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa berdasarkan 3 variabel yang diuji (bukti fisik, jaminan, dan kepedulian) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nelayan adalah variabel kepedulian. Hasil penelitian Lubis *et al.* (2016) menyatakan bahwa kontribusi pelabuhan perikanan Lampulo dalam sektor perikanan Kota Banda Aceh yang diperoleh dari nilai peranan jumlah armada, alat tangkap, nelayan, dan jumlah produksi secara berturut-turut yaitu sebesar 56%-76%, 61%-75%, 72%-78%, 74%-99%, yang menunjukkan kontribusi cukup besar. Sementara nilai kontribusi pendapatan pelabuhan perikanan Lampulo terhadap pendapatan asli provinsi Aceh sebesar 42%-53% menunjukkan bahwa kontribusi tersebut berpeluang untuk dikembangkan.

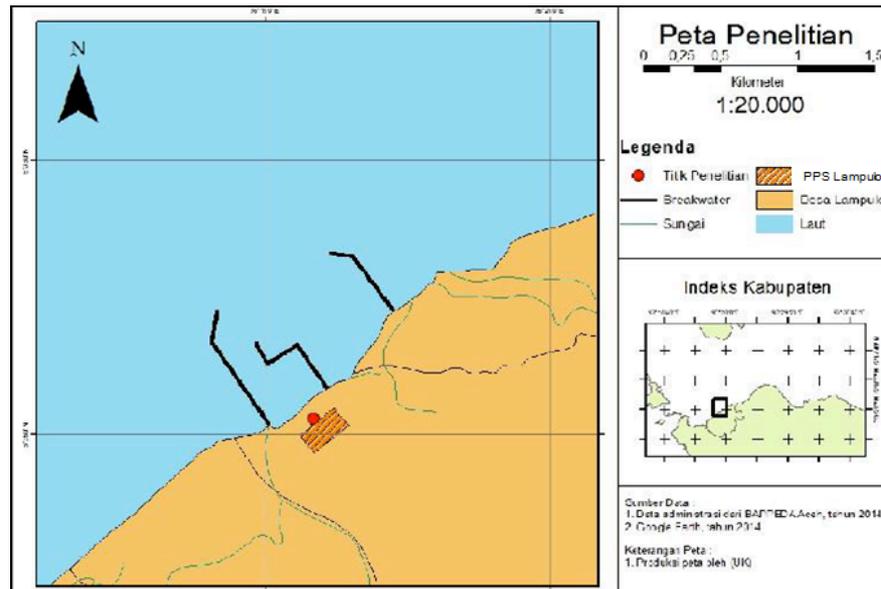
Nelayan di PPS Lampulo sebagai salah satu pengguna pelabuhan perikanan sangat menginginkan pelayanan optimal khususnya yang berkaitan dengan operasional penangkapan ikan. Berdasarkan survei awal diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPTD PPS Lampulo terhadap kebutuhan nelayan belum optimal. Hal ini tergambarkan dari belum tersedianya bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi untuk nelayan, belum tersedianya produsen es balok/curah di pelabuhan, tidak adanya bengkel kapal, kurangnya pelayanan di tempat pelelangan ikan, belum berfungsinya *cool storage* dan industri pengolahan hasil perikanan serta masalah klasik lainnya seperti pemberian bantuan pemerintah yang tidak tepat sasaran.

Pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan akan berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan operasional penangkapan ikan yang dilakukan oleh nelayan. Hal ini nantinya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan perikanan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan UPTD terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan.

## **Bahan dan Metode**

### **Waktu dan tempat**

Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2016 bertempat di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Lampulo, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh (Gambar 1).



Gambar 1. Peta Pelabuhan Perikanan Samudera Lampung yang menunjukkan lokasi penelitian

### Prosedur pengumpulan data

Alat dan bahan yang digunakan adalah kuesioner untuk mengambil data kepuasan nelayan terhadap pelayanan. Metode penelitian bersifat kualitatif, sementara metode pengambilan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan pemilihan responden menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak berdasarkan karakteristik tertentu yang telah ditentukan peneliti. Responden yang dijadikan sampel adalah nelayan sebanyak 50 orang. Data yang dikumpulkan adalah penilaian nelayan terhadap kualitas pelayanan UPTD, baik penilaian melalui kuesioner dan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti. Variabel kualitas pelayanan yang dianalisis dibatasi hanya 2 variabel dimensi pelayanan, yaitu kehandalan dan daya tanggap, dimana setiap variabel memiliki indikator masing-masing. Indikator variabel kehandalan diantaranya penyediaan BBM bersubsidi untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan, keoptimalan pelayanan yang diberikan pihak UPTD kepada nelayan, penyediaan es di kawasan pelabuhan, dan penyediaan air untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan. Sementara itu variabel daya tanggap antara lain kesediaan pihak UPTD yang langsung bergerak ketika terjadi kecelakaan baik di darat maupun laut, pelayanan informasi yang diberikan pihak UPTD mengenai kondisi cuaca, kesiapan pihak UPTD dalam menerima keluhan nelayan, dan tersedianya kotak saran di kawasan pelabuhan.

### Analisis data

Kuesioner dibuat dengan menggunakan skala likert 1-3 (skor 3 berarti sangat setuju, skor 2 berarti kurang setuju, dan skor 1 berarti sangat tidak setuju). Data tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan Analisis *Chi-Square*. Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh atau hubungan dua variabel nominal, sehingga diketahui ada/tidak dan sejauh mana hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Adapun rumus *Chi-Square* yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{Rumus } \chi^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Keterangan;

$\chi^2$  = Nilai *Chi-Square*,

$f_e$  = Frekuensi yang diharapkan,

$f_o$  = frekuensi yang diperoleh/diamati

Ketentuan yang menyatakan ada tidaknya dalam pengambilan keputusan adalah:



1. Bila nilai *Chi Square* ( $\chi^2$ )  $\geq$  Tabel *Chi-Square*; Hipotesis Nol ( $H_0$ ) ditolak dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) diterima, artinya variabel yang diuji tidak memberikan pengaruh yang signifikan
2. Bila nilai *Chi Square* ( $\chi^2$ )  $<$  Tabel *Chi-Square*; Hipotesis Nol ( $H_0$ ) diterima dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) ditolak artinya variabel yang diuji memberikan pengaruh yang signifikan

**Hasil dan Pembahasan**

Pengukuran kualitas pelayanan sangat diperlukan oleh suatu lembaga untuk menilai pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa/konsumen untuk menghadapi persaingan (Chowdhary, 2007). Penilaian dapat dilakukan dengan melihat pelayanan mutu yang diberikan. Parasuraman *et al.* (1988) menyatakan bahwa pelayanan mutu merupakan derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren (biasanya bersifat tersirat) dalam memenuhi kebutuhan atau harapan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan empat dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy).

Variabel kehandalan sebagai salah satu variabel kualitas pelayanan yang dianalisis pada penelitian ini memiliki empat indikator yang menunjukkan besaran pengaruh masing-masing indikator terhadap kelancaran operasional penangkapan. Indikator yang dianalisis yaitu penyediaan BBM bersubsidi untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan, keoptimalan pelayanan yang diberikan pihak UPTD kepada nelayan, penyediaan es di kawasan pelabuhan, dan penyediaan air untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan. Hasil analisis menunjukkan bahwa perolehan p-value sebesar  $0,036 < 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%. Hal ini berarti bahwa variabel kehandalan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Adapun rincian persentase kepuasan responden terhadap variabel kehandalan seperti yang tersaji pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi persentase kepuasan responden terhadap variabel kehandalan

No.	Indikator	Tingkat kepuasan						Total	
		Rendah		Sedang		Tinggi		Jumlah (n)	Persentase
		n	%	n	%	n	%		
1.	a	39	78	3	6	8	16	50	100
2.	b	7	14	43	86	0	0	50	100
3.	c	47	94	3	6	0	0	50	100
4.	d	48	94	3	6	0	0	50	100

Rata-rata

- Keterangan: a = penyediaan BBM bersubsidi untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan  
 b = keoptimalan pelayanan yang diberikan pihak UPTD kepada nelayan  
 c = penyediaan es di kawasan pelabuhan  
 d = penyediaan air untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan

Responden masih merasa tidak puas terhadap penyediaan BBM bersubsidi untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan. Hal ini dibuktikan dengan persentase kepuasan responden yang diperoleh yaitu sebesar 78%. Kondisi ini disebabkan karena pasokan BBM ke pelabuhan untuk kebutuhan operasional penangkapan ikan masih berasal dari luar pelabuhan dengan harga jual yang tergolong mahal. Selisih harga antara BBM non subsidi dengan BBM subsidi sebesar Rp 1.000/liter, sementara kebutuhan operasional penangkapan nelayan biasanya sebesar 1.000 liter/trip. Hal ini tentu akan memberatkan nelayan dalam memenuhi kebutuhan melaut. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Diniah *et al.* (2012) mengenai pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)



Karangantu Kota Serang terhadap kebutuhan operasi penangkapan ikan, yang menunjukkan bahwa pelayanan kebutuhan solar masih kurang memuaskan nelayan. Menurut Muchlisin *et al.* (2012), BBM merupakan komponen terbesar dalam suatu operasi penangkapan ikan dan sangat menentukan tingkat keuntungan nelayan.

Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh pihak UPTD kepada nelayan masih kurang, yang dibuktikan dengan perolehan persentase kepuasan nelayan berada pada tingkat kepuasan sedang sebesar 86%. Kurangnya kemampuan petugas di UPTD dalam memenuhi kebutuhan melaut nelayan menjadi salah satu alasan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan. Diniyah *et al.* (2012) menyatakan bahwa solusi yang dapat dilakukan adalah pihak pengelola pelabuhan dapat memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pengelola dan pekerja serta dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan nelayan terhadap kinerja pelayanan pengelola secara periodik.

Penyediaan es di kawasan pelabuhan juga masih menunjukkan kualitas yang rendah, dibuktikan dengan persentase kepuasan responden sebesar 94% pada tingkat kepuasan rendah. Pasokan es yang digunakan oleh nelayan selama ini berasal dari luar pelabuhan (daerah sekitar pelabuhan) dengan harga berkisar antara Rp 24.000 – Rp 25.000 per balok. Harga tersebut dua kali lebih mahal dari harga di pelabuhan perikanan lainnya yang terdapat di Aceh seperti pelabuhan Idi, yang menjual dengan harga Rp 14.000/balok. Kondisi ini disebabkan karena pengoperasian pabrik es tidak dikelola oleh pemerintah, melainkan dari pihak swasta dan juga produksi es yang ada tidak mampu memenuhi kebutuhan es nelayan. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan Nurhayatin *et al.* (2016) yang menunjukkan bahwa nelayan cukup puas terhadap pelayanan kebutuhan es di PPN Prigi. Namun diperlukan peningkatan produksi pabrik es untuk memenuhi kebutuhan nelayan pada saat musim puncak tiba.

Indikator lainnya adalah penyediaan air untuk kebutuhan operasional di kawasan pelabuhan yang menunjukkan nilai persentase 94% pada tingkat kepuasan rendah. Hal ini disebabkan karena jumlah pasokan air tidak sesuai dengan kebutuhan operasional penangkapan. Nelayan membutuhkan air untuk memasak dan minum selama melaut serta untuk membersihkan alat tangkap dan mencuci ikan. Selain itu, pasokan air selama ini berasal dari luar pelabuhan, sehingga nelayan harus berurusan dengan agen pemasok saat memuat perbekalan melaut. Kondisi serupa juga terjadi di PPS Nizam Zachman Jakarta. Yumi (2007) dalam penelitiannya menyatakan bahwa jumlah air bersih yang didistribusikan di PPS Nizam Zachman berasal dari agen-agen pemasok, dan jumlahnya sesuai dengan pesanan serta waktu antara pemesanan dan pendistribusian relatif singkat dan lancar.

Variabel lainnya yang dianalisis adalah daya tanggap, dengan indikator kesediaan pihak UPTD yang langsung bergerak ketika terjadi kecelakaan baik di darat maupun laut, pelayanan informasi yang diberikan pihak UPTD mengenai kondisi cuaca, kesiapan pihak UPTD dalam menerima keluhan nelayan, dan tersedianya kotak saran di kawasan pelabuhan, seperti yang tersaji pada Tabel 2.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Hal ini terbukti dari perolehan p-value sebesar  $0,609 > 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%. Sejalan dengan penelitian Wicaksono (2013) tentang kajian kinerja pengelola Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari Kota Tegal dalam pelayanan usaha perikanan tangkap yang juga menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berupa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap pengguna fasilitas. Salah satu penyebab tidak berpengaruhnya variabel daya tanggap ini tidak terlepas dari sistem pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Pelayanan yang diberikan sudah baik, namun sistem pelayanan yang tanggap belum sesuai dengan standar atau yang diharapkan oleh nelayan, seperti hasil penelitian yang diperoleh Suryaningtiyas *et al.* (2013).



Tabel 2. Distribusi persentase kepuasan responden terhadap variabel daya tanggap

No.	Indikator	Tingkat kepuasan						Total	
		Rendah		Sedang		Tinggi		Jumlah (n)	Persentase
		n	%	n	%	n	%		
1.	e	30	60	21	42	4	8	50	100
2.	f	17	34	29	58	4	8	50	100
3.	g	9	18	40	80	1	2	50	100
4.	h	22	44	23	46	5	10	50	100

Keterangan: e = Kesiediaan pihak UPTD yang langsung bergerak ketika terjadi kecelakaan baik di darat maupun laut

f = Pelayanan informasi yang diberikan pihak UPTD mengenai kondisi cuaca

g = Kesiapan pihak UPTD dalam menerima keluhan nelayan

h = Tersedianya kotak saran di kawasan pelabuhan

Indikator kesiediaan pihak UPTD yang langsung bergerak ketika terjadi kecelakaan baik di darat maupun di laut menunjukkan tingkat persentase yang rendah sebesar 60%. Kurangnya kesiediaan dan kesigapan petugas UPTD untuk membantu nelayan ketika mengalami kecelakaan (baik di darat ataupun di laut) akan meningkatkan potensi kecelakaan, seperti tenggelamnya kapal di laut. Rendahnya persentase indikator ini tentunya akan mengganggu kelancaran operasional penangkapan, karena nelayan merasa tidak adanya jaminan atau bantuan yang sigap dalam menangani kemungkinan-kemungkinan kecelakaan yang terjadi. Keselamatan dan keamanan kerja khususnya di laut menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Upaya meminimalisir kecelakaan kerja yang dapat dilakukan nelayan dan petugas antara lain dengan menyediakan dan melengkapi peralatan keselamatan di kapal serta mendata secara baik kecelakaan nelayan yang pernah terjadi sehingga dapat ditanggulangi lebih lanjut.

Penilaian terhadap pelayanan informasi yang diberikan pihak UPTD mengenai kondisi cuaca juga menunjukkan nilai tertinggi pada tingkat kepuasan sedang sebesar 58%. Tidak tersedianya informasi oleh pihak pelabuhan ketika nelayan akan melaut menyulitkan nelayan dalam memprediksi kondisi cuaca. Selama ini nelayan hanya mengandalkan tanda-tanda alam untuk memastikan keadaan cuaca. Moegni *et al.* (2014) menyatakan bahwa langkah-langkah yang dapat diambil untuk menghadapi kondisi cuaca (khususnya cuaca ekstrim) antara lain mendirikan sistem peringatan dini yang terkoordinasi antar lembaga perikanan, Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG), dan pusat studi/penelitian kelautan; memberlakukan sistem subsidi pada kegiatan penangkapan ikan; dan mengembangkan teknologi untuk mengelola perubahan cuaca.

Sama halnya dengan dua indikator lainnya yaitu kesiapan pihak UPTD dalam menerima keluhan nelayan dan tersedianya kotak saran di kawasan pelabuhan, nilai persentase tertinggi terdapat pada tingkat kepuasan sedang dengan nilai masing-masing 80% dan 46%. Semua keluhan nelayan saat ini tidak dapat tersampaikan ke pihak pengelola pelabuhan sehingga permasalahan yang terjadi tidak terselesaikan dengan baik. Permasalahan yang terjadi hanya diketahui oleh sesama nelayan saja. Kondisi ini seharusnya dapat diperbaiki, misalnya dengan menyediakan kotak saran yang di letakkan di area pelabuhan ataupun dengan mengadakan pertemuan-pertemuan dengan nelayan untuk membahas permasalahan mengenai kegiatan penangkapan yang memerlukan koordinasi dengan pihak UPTD.

### Kesimpulan

Perolehan p-value untuk variabel kehandalan sebesar  $0,036 < 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%, yang berarti bahwa variabel kehandalan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Hal ini terlihat dari rata-rata tingkat kepuasan



responden berdasarkan empat indikator variabel kehandalan (penyediaan BBM bersubsidi untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan, keoptimalan pelayanan yang diberikan pihak UPTD kepada nelayan, penyediaan es di kawasan pelabuhan, dan penyediaan air untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan) yang berada pada tingkat kepuasan rendah. Sementara pengaruh variabel daya tanggap menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Hal ini terbukti dari perolehan p-value sebesar  $0,609 > 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%, dengan rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap empat indikator variabel daya tanggap (kesediaan pihak UPTD yang langsung bergerak ketika terjadi kecelakaan baik di darat maupun laut, pelayanan informasi yang diberikan pihak UPTD mengenai kondisi cuaca, kesiapan pihak UPTD dalam menerima keluhan nelayan, dan tersedianya kotak saran di kawasan pelabuhan) berada dalam posisi tingkat kepuasan sedang.

### Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepala dan staf UPTD PPS Lampulo serta para responden yang telah membantu memberikan informasi dan data terkait.

### Daftar Pustaka

- Bayyinah, A.A., I. Solihin, S.H. Wisudo. 2016. Kepuasan nelayan terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanen Cirebon. *Marine Fisheries*, 7(1): 33-43.
- Chowdhary, N. 2007. Prioritizing service quality dimensions. *Journal Managing Service Quality*, 17(5): 493-509.
- Diniah, M.P. Sobari, D. Seftian. 2012. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu Kota Serang terhadap kebutuhan operasi penangkapan ikan. *Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*, 2(1): 41-49.
- Ilham, M., R. Thaib, A. Rahmah. 2016. Kelayakan luas kolam pelabuhan perikanan pantai Lampulo kurun waktu 10 tahun kedepan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kelautan dan Perikanan Unsyiah*, 1(3): 374-387.
- Lubis, A.M., Syaifuddin, Isnaniah. 2016. The contribution of the lampulo fishing port, for fishery sector in Banda Aceh city, Nanggroe Aceh Darussalam Province. *Jomfaperika Unri*, 3(1): 1-13.
- Moegni N., A. Rizki, G. Prihantono. 2013. Adaptasi nelayan perikanan laut tangkap dalam menghadapi perubahan iklim. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 15(2): 182-189.
- Muchlisin, Z.A., N. Fadli, A.M. Nasution, R. Astuti, Marzuki, D. Amuni. 2012. Analisis subsidi bahan bakar minyak (BBM) solar bagi nelayan di Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh. *Depik*, 1(2): 107-113.
- Nurhayatin, O.T., A.K. Mudzakir, B.A. Wibowo. 2016. Analisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. *Journal of fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 5(1): 19-27.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40
- Rizayani, M., Chaliluddin, A. Rahmah. Kajian pelayanan unit pelaksana teknis daerah pelabuhan perikanan pantai Lampulo terhadap kepuasan nelayan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kelautan dan Perikanan Unsyiah*, 1(3): 448-455.
- Suryaningtiyas, D., N. Harahab, H. Riniwati. 2013. Analisis kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nelayan) di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)



- Popoh, desa Besole, Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur. Jurnal ECSOFiM, 1(1): 42-51.
- Yumi, H.H. 2007. Kajian penyediaan dan kebutuhan air bersih untuk menunjang aktivitas penangkapan ikan di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman. Skripsi, Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Kelautan dan Perikanan, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Wicaksono. 2013. Analisis kinerja pengelolaan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari Kota Tegal dalam pelayanan usaha perikanan tangkap. Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology, 2(3): 192-201.
- Zulmaidah, J. Zain, R.M. Hutaaruk. 2015. Facilities utilization in Lampulo fisheries port, district of Kuta Alam, Banda Aceh City, Province Nanggroe Aceh Darussalam. Jomfaperika Unri, 2(2): 1-13.

Received: 17 October 2017

Accepted: 17 December 2017

*How to cite this paper:*

Rahmah A., M. Rizayani, C. Chaliluddin. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan unit pelaksana teknis daerah (UPTD) Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Lampulo terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. Depik, 7(1): 1-8.