

TINGKAT KEPUASAN NELAYAN TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN KEBUTUHAN MELAUT DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA LAMPULO BANDA ACEH

Ririn Hairunisa¹, Agus Naufal², Faisal Syahputra³

^{1,2,3}Mahasiswa Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Perikanan, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, Aceh, 24415.
ririnkhairunnisa3@gmail.com,

Abstract

Ocean Fishing Ports face challenges in providing fuel, clean water, and ice, which have an impact on fishing activities and the welfare of fishermen. This study will evaluate these problems in order to find solutions so that the port can function optimally in meeting the needs of fishermen. 1. To determine the level of fishermen's satisfaction with the service of providing the needs of fishing for diesel, clean water, and ice. 2. To determine what factors influence the level of fishermen's satisfaction with the service of providing the needs of fishing for diesel, clean water, and ice at the Lampulo Ocean Fishing Port, Banda Aceh. The method used in this study is the survey method. Data collection in this study was carried out by random Purposive Sampling. Primary data was collected from 30 respondents. Meanwhile, secondary data is data owned by the Ocean Fishing Port and literature. Important facilities at the Ocean Fishing Port, such as diesel, clean water, and ice, are still inadequate, even though their role is very crucial for fishermen. These needs are an integral part of fishing activities. Therefore, increasing the availability of these facilities is very urgent to support the continuity of fishermen's operations and improve their welfare. 1. The level of fishermen's satisfaction with the provision of seafaring needs based on the results of the solar questionnaire (2.94) is included in the criteria of quite satisfied, water (2.89) is included in the criteria of quite satisfied, and ice (2.70) is included in the criteria of quite satisfied.

Keywords: *Satisfaction Level of Diesel, Clean Water , And Ice.*

Abstrak

Pelabuhan Perikanan Samudera menghadapi tantangan dalam penyediaan bahan bakar, air bersih, dan es, yang berdampak pada aktivitas melaut dan kesejahteraan nelayan. Penelitian ini akan mengevaluasi masalah tersebut guna menemukan solusi agar pelabuhan dapat berfungsi optimal dalam memenuhi kebutuhan nelayan. 1. Untuk mengetahui mengukur tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut solar, air bersih, dan es. 2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut solar, air bersih, dan es di Pelabuhan Perikanan Samudra Lampulo, Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Article History

Received: July 2025

Reviewed: July 2025

Published: July 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/argopuro.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Hybrida



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

metode survei. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dilakukan secara acak Purposive Sampling. Data primer dilakukan sebesar 30 responden Sedangkan, data sekunder data yang dimiliki Pelabuhan Perikanan Samudera dan literature. Fasilitas penting di Pelabuhan Perikanan Samudera, seperti solar, air bersih, dan es, masih belum mencukupi, meskipun peranannya sangat krusial bagi nelayan. Kebutuhan tersebut merupakan bagian yang tidak dapat diabaikan dalam aktivitas melaut. Oleh karena itu, peningkatan ketersediaan fasilitas ini sangat mendesak untuk menunjang kelangsungan operasional nelayan dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut berdasarkan hasil kuisioner solar (2,94) termasuk dalam kriteria cukup puas, air (2,89) termasuk dalam kriteria cukup puas, dan es (2,70) termasuk dalam kriteria cukup puas terendah ketersediaan es (1.47) ketersediaan solar (1.70), ketersediaan air bersih (1.87).
Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Solar, Air Bersih Dan Es.

PENDAHULUAN

Pelabuhan Perikanan Samudera Kutaraja memiliki salah satu fungsi penting sebagai tempat pembongkaran ikan hasil tangkapan nelayan. Selain menjadi pusat aktivitas bongkar muat, pelabuhan ini juga berperan dalam mendukung rantai distribusi hasil laut, menjadi kualitas ikan serta menjadi pusat perdagangan. (Mardiani, M., Mukhlis, M & Syahputra, 2024).

Provinsi Aceh memiliki garis pantai sepanjang kurang lebih 1.660 km dan wilayah perairan laut yang luas mencapai 295.370 km². Wilayah ini terdiri dari perairan territorial dan kepulauan seluas 56.563 km serta Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) seluas 238.807 km² (Yeni, E., & Naufal, 2018). letak yang strategis, diapit oleh tiga perairan utama dunia yaitu Samudera Hindia, laut Andaman, dan Selat Malaka, memberikan Aceh potensi besar terhadap sumberdaya perikanan. Potensi ini sangat mendukung pengembangan sektor perikanan, baik dalam hal penangkapan maupun budidaya, serta berkontribusi terhadap perekonomian daerah kesejahteraan masyarakat. (Arnati, A., Nassruddin, N., & Naufal, 2023).

Pelayanan bukan hanya sekedar kumpulan tugas, melainkan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui bantuan orang lain, yang secara konsisten mempengaruhi kehidupan setiap individu dalam masyarakat. Solar dibutuhkan untuk menjalankan mesin kapal yang digunakan saat berlayar dan juga untuk mengoperasikan peralatan lain di kapal seperti generator, yang bisa digunakan untuk menyalakan lampu atau menjaga peralatan lainnya tetap berfungsi selama melaut. Air bersih memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan dan operasional nelayan. Dari kebutuhan dasar seperti minum dan memasak, hingga kebersihan kapal dan pengolahan hasil tangkapan, air bersih mendukung berbagai aspek kehidupan di laut. Menjaga ketersediaan dan kualitas air bersih adalah kunci untuk memastikan kesehatan, kenyamanan, dan efisiensi kerja nelayan selama pelayaran. Es berperan penting dalam perikanan dengan menjaga kesegaran ikan, meningkatkan nilai jual, dan mendukung efisiensi operasional. Dengan menggunakan es, nelayan dapat menyimpan ikan dalam kondisi terbaik lebih lama, yang berdampak positif pada harga jual dan keuntungan. Es membantu menjaga kualitas ikan dan memperpanjang masa simpan, memastikan keberhasilan nelayan dan keberlanjutan industri perikanan.

Pelabuhan Perikanan Perikanan Samudera menghadapi tantangan serius dalam penyediaa (bahan bakar BBM, air bersih, dan es), adalah masalah serius yang berdampak pada aktivitas melaut dan kesejahteraan nelayan. Penelitian ini akan mengevaluasi masalah ini secara mendalam untuk mengidentifikasi solusi yang tepat, sehingga pelabuhan dapat berfungsi dengan optimal dan memenuhi kebutuhan para nelayan. (Mardiani, M., Mukhlis, M & Syahputra, 2024)

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan perikanan berfungsi sebagai tempat pendaratan hasil tangkapan ikan dan menjadi titik awal distribusi hasil tangkapan ke pasar. Produksi hasil tangkapan ikan yang didaratkan di pelabuhan sangat mempengaruhi kinerja pelabuhan itu sendiri. Oleh karena itu, kajian mengenai produksi hasil tangkapan di suatu pelabuhan sangat penting dilakukan. Kajian ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana industri perikanan di sekitar pelabuhan dapat berkembang, baik yang berlokasi di dalam maupun di luar pelabuhan. Dengan analisis yang tepat, pengelolaan sumberdaya perikanan dan fasilitas pendukung di pelabuhan dapat optimal demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat nelayan dan perkembangan ekonomi lokal.

Kepuasan Pelayanan

John F. Welch Jr. (Kotler dan Keller, 2008) menyatakan, "Kualitas adalah jaminan terbaik untuk menjaga loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami dalam menghadapi persaingan luar negeri, serta satu-satunya cara untuk mempertahankan pertumbuhan dan pendapatan". Menurut Lupiyoadi (2014) mengatakan kualitas adalah "*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*" (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Sedangkan Menurut Supranto (2006) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyediaan jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Kemudian Menurut Kotler mengatakan "*A service essentially intangible and does not.*" Yang artinya ialah bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Yang pada dasarnya tidak bewujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Tampanguma *et al.*, 2022).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan terjadi setelah mereka menggunakan produk atau layanan, dan bergantung pada seberapa baik kinerja layanan tersebut dibandingkan dengan harapan. Jika kinerja layanan lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna akan merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan sesuai dengan harapan, pengguna akan merasa puas dan cenderung menggunakan atau membelinya kembali. Perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya tentunya berusaha untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggannya. Kepuasan konsumen sesudah pembeli tergantung dari kinerja penawaran dibanding dengan harapan. Menurut Basu swastha menyatakan pengertian kepuasan pelanggan sebagai berikut: "kepuasan atau ketidak puasannya terhadap jasa pelayanan adalah perusahaan akan mendapatkan laba yang maksimal seandainya kepuasan konsumen dapat dipenuhi dengan kata lain perusahaan juga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen" (Nuriyah *et al.*, 2023)

Nelayan

Nelayan merupakan kelompok masyarakat yang bermukim di pesisir pantai dan sangat bergantung pada pemanfaatan sumberdaya kelautan dan pesisir untuk kehidupannya sumberdaya tersebut meliputi hewan, tumbuhan serta lahan yang dapat digunakan langsung maupun dilakukan upaya pembudidayaan. Selama ini, nelayan telah memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan sektor perikanan dan kelautan, serta dalam meningkatkan perekonomian masyarakat di daerah pesisir dan pedesaan. Pemerintah, sebagai unsur negara yang berperan penting, memiliki tanggung jawab besar dalam menjalankan roda pemerintahan guna mencapai tujuan negara. Pemerintah sebagai regulator memiliki peran untuk memberikan

acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrument untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pemberdayaan.

Fasilitas Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan perikanan merupakan tempat yang memiliki berbagai fasilitas yang berguna didalam pelaksanaan fungsi dan peranannya sebagai pelabuhan.

Jumlah Fasilitas fungsional diPelabuhan Perikanan dapat mencakup beberapa elemen penting yang mendukung operasional Pelabuhan. Dilengkapi dengan Fasilitas Fungsional Tempat Pelelangan Ikan (TPI), navigasi pelayaran, penyediaa air bersih, es, bahan bakar, listrik, bengkel, laboratorium pembinaan mutu, kantor administrasi pelabuhan, angkut ikan dan es serta pengolahan limbah. Semua Fasilitas ini berperan penting dalam mendukung operasional pelabuhan yang efesien dan menjaga kualitas hasil tangkapan. (Arianda, V., Syahputra, F., & Syahputra, 2024)

Operasional Pelabuhan Perikanan

Operasional pelabuhan perikanan adalah segala aktivitas di pelabuhan perikanan mulai dari kegiatan praproduksi, produksi, pengolahan, pemasaran ikan dan pengawasan sumber daya ikan. Agar aktivitas diatas dapat berjalan dengan baik harus didukung dengan fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang sesuai dengan tipe pelabuhan, serta harus ditunjang dengan kegiatan administrasi dan pengaturan sumberdaya manusia.

Keberhasilan kegiatan pelabuhan perikanan tergantung pada kelancaran aktivitasnya mulai dari proses pendaratan hasil tangkapan, pelelangan, pengolahan, hingga pemasarannya. Kelancaran aktivitas tersebut harus efektif mulai dari aliran aktifitas (*flow of activities*), alir barang / ikan (*flow of human*).

Alir aktivitas diperhitungkan mulai saat kapal masuk ke wilayah pelabuhan perikanan sampai dengan saat pemasaran hasil tangkapan keluar pelabuhan. Alir barang / ikan dimulai dari saat pendaratan hasil tangkapan di dermaga sampai di salurkan ke pedagang (pedangang pengecer, pedagang besar) secara local maupun antraprovinsi dan alir bahan perbekalan (solar (BBM), air bersih, es perlengkapan kapal / alat tangkap makanan) berkaitan dengan fasilitas penyediaan bahan tersebut (Magdalena *et al.*, 2019).

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 4 hari mulai tanggal 3 sampai 6 Agustus 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan Lampulo Banda Aceh.

Alat Dan Bahan

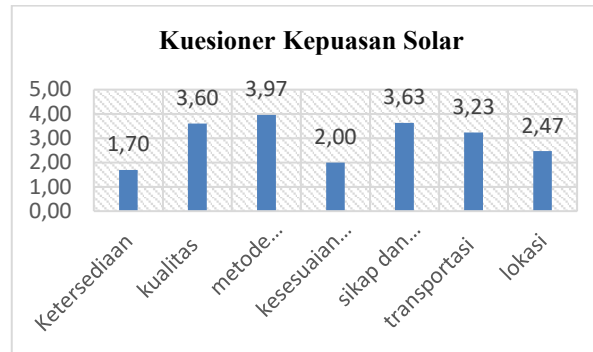
Ada pun alat yang akan digunakan pada saat penelitian ini adalah sebagai berikut: Kamera, alat tulis, laptop, dan *software Microsoft excel*. Sedangkan bahan data sekunder dan primer berupa hasil kuesioner.

Jenis Dan Sumber Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan pengambilan sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak *Purposive Sampling*. Metode berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang fokus pada tujuan tertentu. Pengambilan data primer dilakukan sebesar 30 responden. Data yang dibutuhkan dalam pengambilan data primer meliputi pengguna bahan bakar, air bersih, dan es, fasilitas fungsional di (Pelabuhan Perikanan Samudera) dan prosedur pelayanannya. Sedangkan, data sekunder didapatkan dari data-data yang dimiliki (Pelabuhan Perikanan Samudera) atau berbagai literature yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kueisioner Kebutuhan Solar

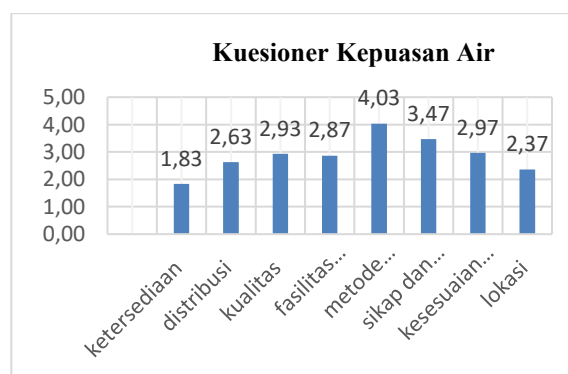


Gambar 1. Kepuasan Solar

Berdasarkan analisis diagram pada gambar 1 tingkat kepuasan solar menunjukkan bahwa kurang tersedianya Fasilitas Fungsional di Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa nelayan sangat kurang puas terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut di Pelabuhan Perikanan Samudera Adapun skor rata-rata yang diberikan nelayan adalah (1.70). Solar yang tersedia hanya diluar Pelabuhan Perikanan Samudera, khususnya untuk kapal-kapal dengan GT kecil di bawah 30 GT, pembelian solar di sediakan oleh pemerintah dalam bentuk minyak subsidi seharga Rp. 6.800 perliter, dengan perkiraan kebutuhan sekitar 2 ton, Adapun harga pembelian solar di pertamina SPBU adalah Rp. 13.600.000. Sementara itu, untuk kapal di atas 30 GT, pembelian solar di kekelola oleh perusahaan swasta, seperti CV atau PT, dan tidak di tanggung oleh pemerintah. Kebutuhan solar 3000 perliter untuk kapal-kapal besar ini diperkirakan mencapai 3 ton, dengan harga yang berlaku sebesar Rp.12.000 perliter. Dengan total biaya mencapai Rp.36.000.000. Selain itu, nelayan merasa kurang puas Adapun skor rata-rata (2.00) terkait dengan kesesuaian harga yang ditawarkan oleh petugas, karena harga tersebut tidak sebanding dengan hasil tangkapan mereka.

Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut, khususnya kualitas solar sangat berpengaruh terhadap kinerja mesin kapal, sehingga kapal dapat beroperasi dengan lancar adapun skor rata-rata yang diberikan oleh nelayan (3.60) puas. Nelayan merasa puas dengan metode pembayaran yang dilakukan secara tunai, dengan skor rata-rata kepuasan sebesar (3.97). Sikap dan keramahan petugas terhadap pelayanan juga cukup puas skor rata-rata (3.63). Transportasi dinilai cukup puas dengan skor (3.23) karena layanan ini langsung mengatarkan nelayan hingga kedepan kapal, sehingga sangat memudahkan mereka dalam proses bongkar muat. Selain itu, lokasi pengisian solar yang mudah di jangkau dari pelabuhan perikanan samudera juga menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan nelayan skor yang di berikan nelayan (2.47) cukup puas.

Kebutuhan Air Bersih

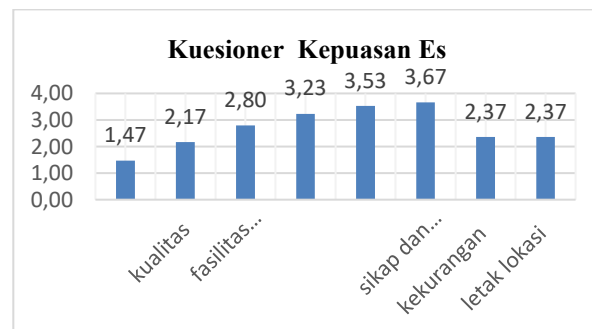


Gambar 2. Kepuasan Air

Berdasarkan analisis diagram pada gambar 2 terlihat bahwa sangat kurang puas ketersediaan fasilitas fungsional untuk penyediaan kebutuhan melaut, seperti air bersih, di Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo Banda Aceh menjadi salah satu masalah pada Pelabuhan Perikanan Samudera. Adapun skor yang diberikan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut (1.83). Air bersih tidak tersedia di (Pelabuhan Perikanan Samudera) sehingga nelayan harus mengambil dari luar pelabuhan. Sumber air bersih yang digunakan nelayan berasal dari PDAM di Tanggul Krung Aceh, Siron, kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, yang dikelola oleh PT PDAM Tirta Moutala Aceh Besar. Kebutuhan air bersih dalam satu rangkaian kegiatan penangkapan ikan mencapai 500-100 liter untuk jenis kapal *One Day Fishing* 1-2 hari. Adapun harga yang ditawarkan masih sangat wajar, berkisar sekitar Rp. 250.000.

Tingkat kepuasan nelayan dapat dilihat dari beberapa faktor, termasuk Distribusi atau penyaluran air bersih di Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo Banda Aceh berjalan dengan sangat baik, karena air diantarkan langsung hingga kedepan kapal. Nelayan dapat mengakses air bersih tanpa banyak kendala, yang ditunjukkan oleh skor cukup puas (2.63). Kualitas air bersih sangat penting bagi nelayan dalam kehidupan sehari-hari saat melaut. Air bersih digunakan untuk berbagai keperluan, termasuk menjaga kebersihan pribadi, seperti mandi, mencuci tangan, dan mencuci pakaian. Selain itu, digunakan dalam proses pencucian dan pengawetan ikan. Skor yang diberikan nelayan kepada petugas cukup puas (2.93). Fasilitas kebersihan di sekitar area penyediaan air sangat penting untuk memastikan kualitas air tetap bersih. Dengan menjaga kebersihan ini, kita dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Skor cukup puas (2.87). Pelayanan metode pembayaran sangat mudah dan tidak menyulitkan nelayan, melakukan transaksi dengan cepat dan efisien skor puas (4.03) menunjukkan bahwa nelayan sangat puas dengan layanan ini. Sikap dan keramahan petugas dalam melayani nelayan yang membeli air bersih di nilai sangat sopan, sehingga nelayan merasa cukup puas skor (3.47) dengan pelayanan yang diberikan. Harga yang ditawarkan masih tergolong wajar dan tidak menimbulkan beban yang terlalu berat bagi nelayan, sehingga mereka tetap dapat memenuhi kebutuhan operasional melaut, seperti air bersih dan peralatan lainnya, tanpa merasakan tekanan ekonomi yang berlebihan. Dengan demikian, nelayan masih memiliki ruang untuk mengelola pengeluaran mereka secara efisien. Hal ini membantu menjaga keseimbangan antara biaya operasional dan keuntungan yang diperoleh, sehingga aktivitas melaut tetap dapat berjalan dengan lancar tanpa terlalu membebani keuangan (2.97) cukup puas. Lokasinya yang dekat dengan pelabuhan memudahkan nelayan dalam memenuhi kebutuhan, seperti air bersih dan peralatan lainnya, dengan cepat dan efisien. Akses yang strategis ini menghemat waktu dan tenaga, mempercepat pemuatan logistik, dan memastikan kapal dapat berlayar sesuai jadwal, sehingga operasional pelabuhan berjalan lebih lancar dan produktif. Selain itu, para nelayan memberikan skor cukup puas (2.37), yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik.

Kebutuhan melaut es



Gambar 3 Kepuasan Es

Berdasarkan analisis diagram pada gambar 3. terlihat bahwa fasilitas fungsional di Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo Banda Aceh masih belum memadai. Akibatnya, kebutuhan nelayan tidak terpenuhi secara optimal. Meskipun terdapat pabrik es di (Pelabuhan Perikanan Samudera), nelayan justru lebih memilih mendapatkan es dari luar, yaitu dari PT. Sri Muda Setia Perkasa yang berlokasi di lambaro skeep, kecamatan kota Alam, Kota Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa nelayan sangat kurang puas terhadap fasilitas fungsional yang tersedia, dengan skor (1.47).

Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kualitas es sangat penting bagi para nelayan karena es digunakan untuk menjaga kesegaran hasil tangkapan selama perjalanan di laut hingga mereka Kembali ke pelabuhan. Es berfungsi sebagai elemen utama dalam mencegah pembusukan ikan, yang berdampak langsung pada nilai jual ikan dan kualitas hasil tangkapan. Semakin baik kualitas es yang digunakan, semakin lama ikan dapat bertahan dalam kondisi segar, sehingga nelayan dapat menangkap ikan dalam jumlah yang lebih besar tanpa khawatir akan penurunan kualitas. Berdasarkan survei kepuasan nelayan, rata-rata skor terhadap kualitas es berada angka (2.17), yang menunjukkan bahwa para nelayan merasa cukup puas dengan kualitas es, serta kebutuhan mereka dalam proses penyimpanan hasil tangkapan selama melaut terpenuhi dengan baik. Nelayan merasa cukup puas dengan fasilitas kebersihan di area penyimpanan es, yang mendapatkan angka (2.80), fasilitas kebersihan yang memadai sangat penting untuk memastikan es tetap higienis, sehingga berdampak langsung pada kualitas dan keamanan hasil tangkapan. Oleh karena itu, petugas harus menjaga kebersihan area tersebut dengan baik. Kesesuaian harga es di pelabuhan perikanan samudera dinilai baik oleh para nelayan karena harga satu batang es ditetapkan sebesar Rp. 25.000. Dalam operasional perikanan, es menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk menjaga kesegaran hasil tangkapan selama perjalanan laut. Oleh karena itu, pembelian es dalam jumlah besar sering dilakukan oleh nelayan, dengan total pembelian yang bisa mencapai Rp. 20.000.000 dalam satu kali transaksi. Para nelayan menyatakan bahwa harga es masih berada pada standar yang wajar dan sebanding dengan yang mereka terima. Mereka juga puas dengan layanan yang di berikan petugas, karena proses pengiriman dan pengisian es dilakukan dengan efisien serta tepat waktu. Satu mobil pengangkut es biasanya mampu memuat hingga 8.00 bak es, yang dapat memenuhi kebutuhan beberapa kapal nelayan sebelum berangkat melaut. Penyaluran es yang lancar serta layanan yang baik sangat penting untuk menunjang aktivitas nelayan, terutama dalam menjaga kualitas ikan, Adapun skor kepuasan nelayan (3.23). Dengan tingkat kepuasan sebesar (3.53), nelayan merasa cukup puas dengan penyaluran es di Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo Banda Aceh. Penyaluran ini berjalan lancar berkat transportasi mobil truk es yang langsung mengantarkan es hingga ke depan kapal, memudahkan nelayan dalam proses pengambilan es dan mempercepat persiapan kapal untuk melaut. Efisiensi operasional di pelabuhan pun meningkat dengan adanya sistem distribusi yang efektif ini. Sikap dan keramahan petugas terhadap nelayan dinilai sangat memuaskan, dengan skor rata-rata (3.67). Ini menunjukkan bahwa nelayan merasa diperlakukan dengan baik dan dihargai selama menerima layanan di petugas. Keramahan petugas menciptakan suasana yang lebih nyaman, terutama saat nelayan melakukan aktivitas seperti pembelian es, dan penyelesaian administrasi. Pelayanan yang ramah dan profesional tidak hanya mempermudah operasional nelayan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap sistem pelayanan. Faktor ini menjadi elemen penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara nelayan dan petugas, serta berkontribusi pada kelancaran aktivitas di pelabuhan secara keseluruhan. Nelayan tidak pernah kekurangan es saat melaut karena mereka sudah merencanakan kebutuhan es sesuai dengan target tangkapan sebelum berangkat. Dengan perhitungan yang matang, mereka memastikan jumlah es yang dibawa cukup untuk menjaga kualitas ikan selama di laut, sehingga operasional penangkapan berjalan dengan lancar. Meskipun demikian, skor kepuasan nelayan terkait ketersediaan es menunjukkan tingkat yang

cukup puas (2.37). Lokasi penyediaan es sangat dekat dengan pelabuhan, tepatnya berada di Kawasan Lambaro Skep. Jarak yang dekat ini memudahkan nelayan mendapatkan pasokan es dengan cepat dan efisien sebelum keberangkatan melaut. Adapun nilai kepuasan yang diberikan nelayan terkait ketersediaan es adalah sebesar (2.37), yang menunjukkan cukup puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut berdasarkan hasil kuisioner solar (2,94) termasuk dalam kriteria cukup puas, air (2,89) termasuk dalam kriteria cukup puas, dan es (2,70) termasuk dalam kriteria cukup puas.
2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pada solar, air bersih, dan es yaitu ketersediaan, kualitas, fasilitas kebersihan, kesesuaian harga, transportasi, sikap dan keramahan, kekurangan dan letak lokasi. Nilai faktor-faktor yang tertinggi metode pembayaran kuesioner air bersih (4.03) metode pembayaran kuesioner solar (3.97), transportasi kuesioner es (3.67). Nilai faktor-faktor yang terendah ketersediaan es (1.47) ketersediaan solar (1.70), ketersediaan air bersih (1.87)

Saran

Sebaliknya Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo Banda Aceh adalah pelabuhan terbesar yang termasuk tipe A. Harapannya ketersediaan es (1.47), ketersediaan solar (1.70), ketersediaan air bersih (1.87), fasilitas fungsional penyediaan kebutuhan melaut seperti solar, air bersih dan es agar operasi penangkapan berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianda, V., Syahputra, F., & Syahputra, F. (2024). Kajian Kebersihan Tempat Pendaratan Ikan (PPI) Lambada Lhok, Aceh Besar. *Jurnal TILAPIA*, 5(1), 49-56.
- Arnati, A., Nassruddin, N., & Naufal, A. (2023). Identifikasi Kebutuhan Bahan Dan Biaya Dalam Pembuatan Alat Tangkap Pukat Pantai (Beach Seine) Di Gampong Jawa Kota Banda Aceh. *Jurnal TILAPIA*, 1(2), 19-27.
- Magdalena, R., Terbuka, U., Tanda, S., & Lapor, B. (2019). *Strategi peningkatan kinerja operasional pelabuhan perikanan nusantara*.
- Mardiani, M., Mukhlis, M & Syahputra, F. (2024). Efektivitas Pengawasan Syahbandar Di Pelabuhan Perikanan Dalam Upaya Terjaminnya Keamanan Kapal Penangkapan Ikan di PPS Kutaraja. *Jurnal TILAPIA*, 5(1), 34-39.
- Nuriyah, Ainun, & Wahyudi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Trubus Sport Center di Tana Paser. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(1), 31-47.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7-12.
- Yeni, E., & Naufal, A. (2018). Analisis kebijakan peningkatan efektivitas pemberian bantuan dana Pengembangan Usaha Mina Pedesaan (PUMP) pada kelompok nelayan di Kota Banda Aceh. *Depik*, 7(1), 7683. <https://doi.org/10.13170/depik.7.1.8838>