

**KUALITAS PELAYANAN BADAN KARANTINA INDONESIA BALAI
KARANTINA HEWAN, IKAN, DAN TUMBUHAN JAWA TIMUR UNTUK
MENDUKUNG KETAHANAN PANGAN DALAM KEGIATAN EKSPOR-IMPOR
DI KANTOR PELAYANAN TANJUNG PERAK**

**QUALITY OF SERVICES OF THE INDONESIAN QUARANTINE AGENCY
EAST JAVA ANIMAL, FISH AND PLANTS QUARANTINE CENTER
TO SUPPORT FOOD SECURITY IN EXPORT-IMPORT ACTIVITIES AT THE
TANJUNG PERAK SERVICE OFFICE**

Oleh:

Agil Maulana Firmansayh¹, Nur Inna Alfiah²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Administrasi Publik, Universitas Wiraraja.

E-mail: Agilmaulana2001@gmail.com , nurinna@wiraraja.ac.id

Abstract

As the era of export-import activities progressed, there was a downstreaming of several commodities in Indonesia. This activity does not only focus on upstream but also spreads downstream, thus, the government is taking quick steps in accordance with Presidential Regulation (Perpres) Number 45 of 2023 concerning the establishment of the National Quarantine Agency. Overall, the establishment of a quarantine agency is a proactive step to protect food security and agricultural sustainability. by providing a focus on prevention, surveillance and rapid response to potential threats.

Dependence between one country and another has triggered an increase in international trade activities and export-import goods traffic. In the midst of rapid international trade activities, quarantine services are vital to ensure that food products entering and leaving a country meet established safety and quality standards. This not only protects consumer health but also maintains the integrity of the local ecosystem from pests and diseases that may be carried by the food product.

This research aims to analyze the quality of service of the Indonesian quarantine agency at the East Java animal, fish and plant quarantine center at the Tanjung Perak service office in supporting food security through import-export activities. The focus of this research includes the dimensions of reliability, responsiveness, knowledge or insight, empathy, and tangibles. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with the head of the Tanjung Perak service office, functional staff and service users.

The research results show that the Tanjung Perak service office has implemented a digital management system and modern testing technology to increase reliability. The use of various communication channels such as email, telephone, WhatsApp and online complaint information systems increases responsiveness to the needs of service users. The knowledge and insight of quarantine officers greatly supports the quality of service, with regular training and guidance from superiors increasing staff confidence. Empathy in public services is built through attention to the needs and concerns of service users. Adequate, clean and tidy physical facilities, as well as the use of modern technology such as X-ray inspection machines help in detecting prohibited items.

In conclusion, the East Java animal, fish and plant quarantine center at the Tanjung Perak Service Office has succeeded in implementing international standards in the quality of their services. To further improve service quality, it is recommended to continue to improve training for staff using more innovative technology, and strengthen communication with service users.

Keywords: Food Security, Service Quality, Export-Import, Indonesian Quarantine Agency.

.Abstrak

Seiring berkembangnya zaman kegiatan ekspor-impor terjadi hilirisasi beberapa komoditas di Indonesia. Kegiatan ini bukan hanya fokus pada hulu saja tetapi merambat juga ke hilir, dengan

demikian, pemerintah mengambil langkah cepat sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 45 Tahun 2023 tentang pembentukan Badan Karantina Nasional. secara keseluruhan, pembentukan badan karantina adalah langkah proaktif untuk melindungi ketahanan pangan dan keberlanjutan pertanian. dengan memberikan fokus pada pencegahan, pengawasan, dan respons cepat terhadap ancaman potensial.

Ketergantungan antar negara satu dengan negara lain memicu meningkatnya aktifitas perdagangan internasional dan lalu lintas barang ekspor – impor. di tengah pesatnya kegiatan perdagangan internasional Pelayanan karantina sangat vital untuk memastikan bahwa produk pangan yang masuk dan keluar dari suatu negara memenuhi standar keamanan dan kualitas yang ditetapkan. hal ini tidak hanya melindungi kesehatan konsumen tetapi juga menjaga integritas ekosistem lokal dari hama dan penyakit yang mungkin terbawa oleh produk pangan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan badan karantina Indonesia balai karantina hewan, ikan, dan tumbuhan jawa timur di kantor pelayanan tanjung perak dalam mendukung ketahanan pangan melalui aktivitas ekspor-impor. fokus penelitian ini mencakup dimensi keterandalan, keresponsifan, pengetahuan atau wawasan, empati, dan berwujudan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan kepala kantor pelayanan tanjung perak, staf fungsional, dan pengguna jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor pelayanan tanjung perak telah mengimplementasikan sistem manajemen digital dan teknologi pengujian modern untuk meningkatkan keterandalan. Penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti email, telepon, WhatsApp, dan sistem informasi pengaduan online meningkatkan keresponsifan terhadap kebutuhan pengguna jasa. Pengetahuan dan wawasan petugas karantina sangat mendukung kualitas layanan, dengan pelatihan rutin dan bimbingan dari atasan yang meningkatkan kepercayaan diri staf. Empati dalam pelayanan publik dibangun melalui perhatian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pengguna jasa. Fasilitas fisik yang memadai, bersih, dan rapi, serta penggunaan teknologi modern seperti mesin pemeriksaan X-ray membantu dalam mendeteksi barang-barang terlarang.

Kesimpulannya, Balai Karantina hewan, ikan, dan tumbuhan jawa timur di Kantor Pelayanan Tanjung Perak telah berhasil mengimplementasikan standar internasional dalam kualitas pelayanan mereka. untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut, disarankan untuk terus meningkatkan pelatihan bagi staf menggunakan teknologi yang lebih inovatif, dan memperkuat komunikasi dengan pengguna jasa.

Kata Kunci : Ketahanan Pangan, Kualitas Pelayanan, Ekspor-Import, Badan karantina indonesia.

1. PENDAHULUAN

Salah satu program prioritas Kementerian Pertanian dalam mengimplementasikan Nawacita Presiden Joko Widodo – Wakil Presiden Jusuf Kalla adalah kedaulatan pangan, melalui pencapaian swasembada dan peningkatan produktivitas komoditas padi, jagung, kedelai, cabai, bawang merah, daging, dan gula. Upaya pencapaian tersebut dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti upaya khusus, intensifikasi, dan ekstensifikasi pertanian melalui peningkatan indeks pertanaman (IP) maupun perluasan luas baku sawah untuk mewujudkan kemandirian pangan. Sasaran produksi komoditas pangan terutama padi, jagung, dan kedelai pada 2015–2019 adalah peningkatan produksi padi dari 73.162.171 ton (2014) menjadi 81.971.853 ton (2019), jagung dari 20.087.445 ton (2014) menjadi 22.506.235 ton (2019), dan kedelai dari 1.265.646 ton (2014) menjadi 1.418.046 ton (2019). (Kementerian Pertanian, 2015).

Peningkatan ketahanan pangan merupakan prioritas utama dalam pembangunan karena pangan merupakan kebutuhan yang paling dasar bagi manusia sehingga pangan sangat berperan dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Ketahanan pangan diartikan sebagai tersedianya pangan dalam jumlah dan kualitas yang cukup, terdistribusi dengan harga terjangkau dan aman dikonsumsi bagi setiap warga untuk menopang aktivitasnya sehari-hari sepanjang waktu. (P.S, Rachman, & Mewa, 2002). Ketahanan pangan merupakan landasan utama bagi kehidupan berkelanjutan suatu bangsa. Menyeluruh dan kompleks, konsep ini melibatkan berbagai aspek, mulai

dari produksi pangan hingga distribusi, aksesibilitas, dan pemanfaatan nutrisi. Dalam era globalisasi dan perubahan iklim, tantangan terhadap ketahanan pangan semakin kompleks, mendorong masyarakat, pemerintah, dan sektor pertanian untuk berinovasi guna menjaga ketahanan pangan secara berkelanjutan.

Pemerintah sangat berperan dalam penjagaan kualitas dan ketahanan pangan, sehingga beberapa aspek penting dalam pengelolaannya sangat krusial untuk dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dari ini, pemerintah mengambil langkah cepat sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 45 Tahun 2023 tentang pembentukan Badan Karantina Nasional (Pertanian S. B., 2023). Badan karantina juga memainkan peran penting dalam mendukung perdagangan internasional. Dengan adanya sistem karantina yang kuat, suatu negara dapat memastikan bahwa ekspor dan impor produk pertanian sesuai dengan standar internasional, sehingga memperkuat reputasi produk pertaniannya di pasar global.

Badan Karantina Indonesia memiliki peran dalam menjaga keberlanjutan sektor pertanian dan perikanan. Ini mencakup perlindungan keanekaragaman hayati, pengendalian ekspor bahan baku dan mendukung upaya pemerintah dalam pengembangan sektor pertanian dan perikanan. Berdasarkan Peraturan Badan Karantina Indonesia No. 1 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Karantina Indonesia Pasal 61 yang berbunyi “Badan Karantina memiliki tugas melaksanakan perumusan dan melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan resiko karantina tumbuhan”(Subarkah, 2023).

Seiring berkembangnya zaman kegiatan ekspor-

impor terjadi hilirisasi beberapa komoditas di Indonesia. Kegiatan ini bukan hanya fokus pada hulu saja tetapi merambat juga ke hilir. Proses pemeriksaan yang lambat dapat mengakibatkan adanya proses pemeriksaan yang lambat. Hal tersebut dapat menghambat kelancaran proses ekspor-impor bahkan menyebabkan penundaan dalam pengiriman barang.

Komoditas pertanian asal Jawa Timur yang melesat tajam semenjak tahun 2022 ada empat komoditas unggulan hasil perkebunan asal yang produksinya tercatat paling tinggi nasional, yaitu tebu, tembakau kopi dan kakao hal ini disampaikan oleh gubernur Jawa Timur sendiri (Nasrullah & Hakim, 2023)

Hal itu disebabkan peran pemerintah sangatlah penting khususnya menaungi wilayah Jawa Timur harus segera dan secepatnya peka. Karena ini menjadi wajah baru para petani di Jawa Timur untuk semakin memperluas jaringan bisnisnya terutama dalam bidang pangan. Untuk menjadikan pangan lebih berkualitas dan lebih tahan lama, maka harus ada yang namanya teknik untuk menjaga ketahanan.

Melalui Badan Karantina Indonesia Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Timur, Kantor Pelayanan Tanjung Perak, diharapkan menjadi titik terang para petani dan para eksportir dan *trader* dalam menjadikan pangan yang ada di Jawa Timur lebih berkualitas. Salah satunya, dengan meningkatkan kualitas pelayanan di dalamnya, agar seluruh program dan kegiatan pemerintahan bisa lebih maksimal.

Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Timur dengan judul “Kualitas Pelayanan Badan Karantina Indonesia Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Timur untuk Mendukung Ketahanan Pangan dalam Kegiatan Ekspor-Import di Kantor Pelayanan Tanjung Perak”.

2. TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luar. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh penerima layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

Definisi kualitas pelayanan adalah Service quality is the extent of discrepancy between customer product based, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan dan value based, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga (Pasolong, 2013:128).

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Thahir dalam buku (Prof. Dr. Sadu

Wasisistino, 2014) bahwa; terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (realibility), kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. Keresponsifan (responsiveness), kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Pengetahuan atau wawasan (assurance), pengetahuan dan sopan santun, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan publik serta respek terhadap konsumen.
4. Empati (emphaty), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. Berwujud (tangible), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Menurut Zeithaml et. al. (1990:26), kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. yaitu:

1. Tangibles

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

2. Realibility

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Responsiveness

Kesanggupan untuk membantu dan

menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Assurance

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Empathy

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Teori kepuasan pelanggan berfokus pada bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Oliver's Expectation-Confirmation Theory menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika ada kesesuaian antara harapan awal mereka dan persepsi terhadap kinerja layanan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa puas; jika tidak, mereka merasa tidak puas.

Ketahanan Pangan

Dari perspektif sejarah, istilah ketahanan pangan (food security) mulai mengemuka saat terjadi krisis pangan dan kelaparan yang menimpa dunia pada 1971. Sebagai kebijakan pangan dunia, istilah ketahanan pertama kali digunakan oleh PBB untuk membebaskan dunia, terutama negara-negara sedang berkembang dari krisis produksi dan suplai makanan pokok. Fokus ketahanan pangan pada masa itu, sesuai dengan definisi PBB adalah menitik beratkan pada pemenuhan kebutuhan pokok dan membebaskan dunia dari krisis pangan.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan pada International Conference of Nutrition pada 1992 yang disepakati oleh pimpinan negara anggota PBB, yakni tersedianya

pangan yang memenuhi kebutuhan setiap orang, baik dalam jumlah maupun mutu pada setiap individu untuk hidup sehat, aktif dan produktif. Maknanya adalah setiap orang setiap saat memiliki akses secara fisik dan ekonomi terhadap pangan yang cukup agar hidup sehat dan produktif (Hakim 2014).

World Food Summit pada tahun 1996 mendefinisikan ketahanan pangan terjadi apabila semua orang secara terus menerus, baik secara fisik, sosial, dan ekonomi mempunyai akses untuk pangan yang memadai/cukup, bergizi dan aman, yang memenuhi kebutuhan pangan mereka dan pilihan makanan untuk hidup aktif dan sehat.

Pemenuhan pangan dan gizi masyarakat dapat ditentukan dari sistem. Sistem Ketahanan Pangan dibagi menjadi 3 aspek yang terdiri dari :

1. Ketersediaan Pangan

Pangan bergizi yang cukup dengan kualitas baik tersedia bagi masyarakat untuk dikonsumsi. Ketersediaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu;

- a. Produksi, banyaknya jumlah dan jenis makanan yang tersedia untuk masyarakat
- b. Distribusi, bagaimana makanan tersedia (dipindahkan secara fisik) dalam bentuk apa, kapan dan kepada siapa
- c. Pertukaran, berapa banyak makanan yang tersedia dan diperoleh melalui mekanisme pertukaran seperti barter, perdagangan, perdagangan atau pinjaman

2. Keterjangkauan Pangan

Adalah kemampuan masyarakat dalam

mengakses pangan, baik dari sisi akses terhadap ekonomi maupun akses fisik. Keterjangkauan pangan dari sisi ekonomi dipengaruhi antara lain oleh tingkat pendapatan atau daya beli, stabilitas harga pangan, maupun tingkat kemiskinan.

3. Keamanan Pangan

Adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah Pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi (UU No 18 Tahun 2012).

Makanan dikatakan aman baik kuantitas dan kualitas yang dikonsumsi secara langsung akan menentukan status gizi, namun penyerapan gizi dalam tubuh dipengaruhi oleh kondisi fisik seseorang. Untuk dapat hidup secara sehat, aktif dan produktif, maka diperlukan asupan pangan dan gizi yang sesuai dengan kebutuhan. Upaya pemenuhan kebutuhan pangan dan gizi tersebut dilakukan dengan penerapan pola konsumsi pangan yang beragam bergizi seimbang dan aman (B2SA) yang dimulai dari keluarga.

Faktor yang mempengaruhi ketahanan pangan antara lain :

1. Iklim atau Cuaca

Perubahan cuaca dan pemanasan global selama beberapa tahun ini mempengaruhi penurunan produksi pertanian terutama komoditi padi. Temperatur yang tinggi dan curah hujan yang tidak diandalkan sehingga menjadi sulit bagi petani untuk bertani di lahan yang sudah berjuang untuk bertahan hidup.

2. Teknologi

Peningkatan teknologi telah meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam budidaya pertanian atau proses pengolahan pangan yang lebih sehat dan praktis. Penggunaan teknologi dapat digunakan pada saat proses tanam, masa panen sehingga prosesnya lebih cepat dan efisien. Tidak sampai di situ saja teknologi pertanian juga digunakan dalam hal sistem penyimpanan hasil produksi pangan yang tepat. Tujuannya adalah agar tanaman dan komoditas pangan aman selama proses pendistribusian dan digunakan oleh masyarakat. Teknologi dalam rekayasa pangan juga diperlukan dalam hal ini untuk mengembangkan varietas unggul dalam pengadaan komoditas pangan.

3. Lahan Pertanian

Luas lahan pertanian salah satu faktor yang memadai dapat memungkinkan produktivitas komoditas pangan tercukupi. Sebaliknya, jika lahan ini semakin menurun maka stabilitas pangan juga dapat terganggu.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah hal yang mempengaruhi ketahanan pangan. Tanpa adanya sarana dan prasarana publik yang baik, proses pendistribusian komoditas pangan tentu akan mengalami hambatan. Misalnya, di sebuah wilayah yang sulit diakses akan membuat distribusi terganggu dan jika dibiarkan akan menyebabkan krisis pangan. Di sini, akses transportasi memang menjadi hal penting agar semua pendistribusian pangan merata ke semua wilayah. Selain sarana untuk pendistribusian, sarana ini juga penting untuk meningkatkan produktivitas komoditas pertanian.

Contohnya saja, mengenai pengadaan pupuk, benih unggul, dan sebagainya (Anonim, 2019).

5. Kondisi Ekonomi, Politik, Sosial, dan Keamanan.

Ketahanan pangan dapat tercipta apabila aspek penting dalam suatu negara terpenuhi. Aspek ini ada empat poin yakni kondisi ekonomi, politik, sosial, dan keamanan. Sebab, apabila dari keempat aspek tersebut tidak dapat berjalan dengan baik maka dampaknya dapat meluas ke segi lainnya yang merugikan masyarakat termasuk ketahanan pangan (Anonim, 2019).

Pengertian Ekspor dan Impor

Jika mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021, ekspor adalah aktivitas mengeluarkan produk dari daerah pabean. Yang dimaksud dari daerah pabean adalah daerah yang dimiliki Republik Indonesia terdiri dari udara, laut, dan darat serta wilayah tertentu yang tercantum dalam Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE).

Seseorang atau lembaga yang melakukan aktivitas ekspor dinamakan dengan eksportir. Aktivitas ekspor akan terjadi apabila suatu negara atau wilayah asal mengalami kelebihan produk yang mana telah mampu memenuhi kebutuhan negara atau wilayah. negara atau wilayah yang melakukan ekspor akan mendapatkan pemasukan dari negara lain. Pemasukan tersebut akan disebut dengan devisa.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi aktivitas ekspor antara lain:

1. Kebutuhan pasar yang belum tercukupi di luar negeri sehingga perlu melakukan ekspor.
2. Eksportir memahami situasi dan kondisi

pasar luar negeri. Sebagai contoh, kondisi pasar membutuhkan barang berupa mobil maka eksportir akan mendistribusikan ke wilayah tersebut.

3. Iklim bisnis yang mampu diciptakan oleh pemerintah. Adanya kerja sama dan perjanjian internasional yang membuat aktivitas ekspor impor dapat terjadi.

Adanya kerja sama dan perjanjian internasional yang membuat aktivitas ekspor impor dapat terjadi.

Ekspor dan impor adalah dua aspek utama dalam perdagangan internasional yang memainkan peran krusial dalam perekonomian suatu negara. Ekspor merujuk pada kegiatan menjual barang atau jasa dari suatu negara ke negara lain, sedangkan impor adalah kegiatan pembelian barang atau jasa dari negara lain. Kedua proses ini saling terkait dan dapat memberikan dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Ekspor memiliki peran penting dalam menghasilkan pendapatan bagi suatu negara. Dengan menjual produk atau jasa ke pasar internasional, negara dapat meningkatkan penerimaan devisa dan memperkuat posisi ekonomi nasionalnya. Banyak negara mengandalkan ekspor sebagai sumber utama pendapatan, terutama jika mereka memiliki keunggulan komparatif dalam produksi suatu jenis barang atau jasa tertentu.

Sementara itu, impor juga memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan dalam negeri yang tidak dapat diproduksi secara efisien atau dengan biaya yang kompetitif. Melalui impor, negara dapat mengakses barang atau teknologi terbaru yang mungkin

tidak tersedia secara lokal. Meskipun impor dapat menyebabkan defisit perdagangan jika melebihi ekspor, hal ini tidak selalu merugikan asalkan impor tersebut mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Perdagangan internasional, yang didorong oleh ekspor dan impor, juga dapat mempererat hubungan diplomatik antara negara-negara. Dengan membuka pintu untuk pertukaran barang, ide, dan budaya, perdagangan internasional dapat membangun kerja sama dan pemahaman antarbangsa. Oleh karena itu, penting bagi suatu negara untuk menjalankan kebijakan ekspor dan impor yang seimbang, mempertahankan keseimbangan perdagangan yang berkelanjutan, dan mengoptimalkan manfaat ekonomi serta hubungan internasional.

3. METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Pelayanan tanjung Perak dalam menjaga kualitas pangan dalam kegiatan ekspor-impor di wilayah Madura.

Fokus penelitian adalah sebagai pusat perhatian untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan dalam mempersiapkan dan megkaji masalah yang diteliti. Oleh karena itu fokus yang akan diteliti adalah pembahasan yang mengandung penjelasan dimensi-dimensi kunci utama yang berdasarkan pada teori (Adi & Wibowo, 2010).

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons

dalam Thahir dalam buku (Prof. Dr. Sadu Wasisistino, 2014). bahwa; terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (realibility)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

2. Keresponsifan (responsiveness)

Kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Pengetahuan atau wawasan (assurance)

Pengetahuan dan sopan santun, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan publik serta respek terhadap konsumen.

4. Empati (emphaty)

Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. Berwujud (tangible)

Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah yang berhubungan dengan penelitian yang penulis akan lakukan. Penelitian ini mengambil lokasi di Badan Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Timur. pada Kantor Pelayanan Tanjung Perak. Alasan peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian karena yang melakukan pengawasan dan yang memiliki tanggung

jawab dalam memelihara kualitas pangan untuk kegiatan ekspor-impor adalah lembaga tersebut.

Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain(Moleong, 2013). Adapun jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diantaranya:

1. Data Primer

Data primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti data-data yang dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan angket (Sugiono, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods), 2015).

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil penelitian di lapangan, yaitu penelitian berdasarkan hasil jawaban para responden yang selanjutnya diolah dan dianalisis oleh peneliti. Dalam hal ini, Unsur manusia sebagai instrument kunci yaitu peneliti yang terlibat langsung dalam observasi, unsur informasi terdiri atas Koordinator Prukades, kepala desa, dan masyarakat.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder penelitian diperoleh peneliti melalui orang lain yang tidak langsung diperoleh dari subjek penelitiannya. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung memberikan data-data kepada si pengumpul data, melainkan memberi data yangdibutuhkan peneliti melalui orang lain maupun lewat beberapa dokumen (Sugiono, 2016). Data sekunder yang dimaksudkan adalah dokumen

asli yang diminta atau ditafsirkan oleh peneliti sendiri yang berbentuk dokumentasi, file-file, tabel, maupun berbagai informasi yang dibutuhkan sebagai bahan tambahan yang mendukung dalam penelitian.

Instrumen Penelitian

Penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Instrument adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data untuk mempermudah apa yang menjadi fokus penelitian. Pengumpulan data yang baik akan menghasilkan data penelitian yang baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Sugiono, 2016).

Penelitian ini yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah sebagai berikut:

1. Peneliti Sendiri

Dalam penelitian kualitatif peneliti adalah kunci utama, yang harus secara langsung menyaksikan kondisi yang terjadi dilapangan, maka dari itu kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian pada objek dilapangan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penelitian dengan melakukan wawancara dan observasi langsung ditempat penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Merupakan proses percakapan antara peneliti dengan informan/sumber data yang mencakup tanya jawab mengenai permasalahan yang diangkat khususnya mengenai “Kualitas Pelayanan Untuk Menjaga Ketahanan Pangan dalam Kegiatan Ekspor-Impor”.

Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan alat bantu Recorder yang

berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan yang dilakukan dalam proses wawancara. Dan Camera yang digunakan untuk memotret ketika peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Serta buku catatan dan alat tulis, yang berfungsi mencatat semua percakapan yang dilakukan dengan sumber data/informan.

3. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung situasi dan kondisi dilapangan atau lokasi penelitian yaitu di kantor pelayanan tajung perak.

4. Dokumentasi

Digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda dan sebagainya yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di kantor pelayanan tanjung perak dan mengabadikan setiap proses penelitian untuk dijadikan bahan bukti bahwa benar-benar melakukan penelitian dengan menggunakan kamera.

Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian atau informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan data dan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian yang ditentukan menjadi informen yang dibutuhkan peneliti dalam mengumpulkan data yang akan dikelola menjadi data yang valid selama proses penelitian berlangsung (Moleong, 2013).

Informan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa macam, yang diantaranya

adalah:

1. Informan kunci, yaitu: kepala kantor pelayanan tanjung perak. Bapak Hardono.
2. Informan utama, yaitu: Staf fungsional terkait (Deputi Karantina Tumbuhan). Bapak Agus.
3. Informan pendukung, yaitu: eksportir. Ferol Risky Mubarak.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiono, 2016).

1. Wawancara

Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden untuk memperoleh informasi verbal dari responden (Wijaya, 2013). Wawancara dalam penelitian kualitatif disebut juga sebagai wawancara mendalam karena menggali informasi secara mendalam tentang partisipasi, kepercayaan, pengetahuan, alasan, motivasi dan perasaan seseorang. Melalui wawancara, peneliti memperoleh banyak informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi, misalnya sikap, tingkat pengetahuan atau pendapat responden/informan.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data paling penting dalam penelitian kualitatif. Observasi merupakan cara mendapatkan informasi dengan cara datang ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan dan mencermati fakta lapangan terkait topik yang akan di teliti (Wijaya,

2013).

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2005:83) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif akan semakin tinggi jika melibatkan/menggunakan studi dokumen dalam metode penelitian kualitatifnya.

Metode kualitatif menggunakan beberapa bentuk pengumpulan data seperti transkrip wawancara terbuka, deskripsi observasi, analisis dokumen dan artefak lainnya. Data tersebut dianalisis dengan tetap mempertahankan keaslian teks. Hal ini dilakukan karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena dari sudut pandang partisipan, konteks sosial dan institusional. Sehingga pendekatan kualitatif umumnya bersifat induktif.

Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan yaitu dalam bentuk gambar visual berupa foto/video dan dalam bentuk tulisan berupa peraturan/regulasi. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara, peneliti memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, akan tetapi memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman. Yakni analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang

diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiono, 2016).

Beliau juga mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga diperoleh datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing/verification (penarikan kesimpulan), dimana secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari objek penelitian jumlahnya cukup banyak, maka harus dicatat dengan teliti dan rinci, sehingga perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih yang pokok, maupun memfokuskan pada yang penting, kemudian dicari pokok bahasan yang terpenting, sehingga nantinya akan memberi gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan memudahkan mencarinya apabila data yang ada sewaktu-waktu dibutuhkan. Reduksi data dapat dilakukan melalui peralatan elektronik seperti, komputer mini.

2. Data display (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel-tabel, dan sejenisnya, tetapi yang paling sering digunakan oleh peneliti yang lain adalah teks yang bersifat naratif. Karena pada

dasarnya men-display-kan data akan memberi kemudahan bagi peneliti untuk memahami apa yang telah terjadi selama penelitian berlangsung maupun sebagai penentu untuk membuat rencana kerja selanjutnya sesuai yang peneliti fahami.

3. Conclusion drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Perlu difahamibahwa kesimpulan yang dikemukakan di awal penelitian sifatnya ialah sementara, yang bisa saja berubah jika peneliti tidak bisa menemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung untuk pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan di awal telah memenuhi unsur data yang bersifat valid dengan pengumpulan yang dilakukan secara konsisten untuk kembali ke obyek penelitian, maka kesimpulan yang peneliti kemukakan tersebut sifatnya telah memenuhi unsure kredibel.

Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, mengemukakan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reabilitas), dan confirmability (obyektifitas).

1. Uji Credibility

Merupakan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini uji kredibilitas akan dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas data terkait pengecekan terhadap data-data yang diperoleh selama penelitian dilapangan dengan membandingkan data-data

yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Adapun jenis triangulasi yang digunakan adalah sebagaimana dijelaskan dibawah ini :

a. Triangulasi Sumber

Selama proses penelitian ini, penulis telah menguji kredibilitas data yang diperoleh dengan membandingkan data sejenis melalui berbagai macam sumber data, yaitu membandingkan keterangan informan satu dengan lainnya pada jenis data yang sama dan membandingkan data dari dokumen satu dengan dokumen terkait lainnya.

b. Triangulasi Teknik

Dalam hal ini peneliti telah membandingkan data dokumentasi dengan hasil wawancara serta informasi lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

c. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan peneliti diambil pada saat wawancara dan observasi secara langsung.

2. Transferability

Hasil penelitian ini dilakukan transferability agar pembaca dapat memahami hasil penelitian ini sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian ini. Maka peneliti telah memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Dependability

Penelitian ini telah dijalankan setelah dilakukan audit oleh pembimbing, mulai dari judul penelitian, menentukan masalah, menentukan sumber data, serta teknik analisis data untuk dapat mengelola data sampai titik jenuh.

4. Confirmability

Hasil penelitian ini telah diuji melalui serangkaian proses yang telah dilakukan atau dicapai oleh peneliti, yaitu melalui proses pembimbingan, ujian proposal, seminar hasil penelitian, dan sidang skripsi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti yang berjudul analisis kualitas pelayanan badan karantina indonesia balai karantina hewan, ikan, dan tumbuhan jawa timur untuk menjaga ketahanan pangan dalam kegiatan ekspor-impor studi kasus kantor pelayanan tanjung perak maka dari ini di bagian ini peneliti akan melakukan pembahasan yang akan di kaji secara teoritik berdasarkan pada buku Prof. DR. Sadu Wasistino 2014.

Keterandalan (Realibility)

Temuan menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Tanjung Perak telah mengimplementasikan sistem manajemen digital dan teknologi pengujian modern untuk meningkatkan keterandalan. Hal Ini sesuai dengan konsep atau pengertian tentang pelayanan. Soetopo dalam Napitupulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan, adalah sebagai berikut : “suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain”.

Kepala Kantor Pelayanan Tanjung Perak Bapak Hardono menyatakan bahwa penggunaan ISO 37001:2015, Standardization, yang berisi persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan atau organisasi untuk membangun sistem manajemen mutu. ISO 17025:2017, yang menjadi acuan kompetensi

laboratorium pengujian dan kalibrasi. Standard ini adalah referensi internasional untuk laboratorium yang melakukan kegiatan kalibrasi dan pengujian di seluruh dunia. dan ISO 45001:2018 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Persyaratan dengan Pedoman Penggunaan menunjukkan komitmen terhadap standar internasional. Hal ini penting dalam memastikan bahwa proses karantina berjalan efisien dan bebas dari kesalahan yang dapat mengganggu perdagangan internasional, yang sejalan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi ketahanan pangan yang dimana teknologi juga membantu proses yang efisien

Staf fungsional menambahkan bahwa indikator keterandalan termasuk waktu penyelesaian layanan, tingkat kepuasan pengguna, jumlah keluhan yang diterima dan ditangani, serta hasil audit internal dan eksternal. Ini menunjukkan bahwa Balai Karantina memiliki mekanisme yang baik untuk mengukur dan meningkatkan keterandalan layanan mereka.

Eksportir sebagai pengguna jasa menyatakan kepuasannya terhadap keterandalan layanan, terutama dalam menangani keluhan dan kebutuhan izin ekspor. Ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen dan teknologi yang tepat dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa.

Keresponsifan (Responsiveness)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Balai Karantina menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk meningkatkan keresponsifan. Penggunaan email, telepon,

WhatsApp, dan sistem informasi online membantu dalam menangani keluhan dan permintaan informasi dengan cepat. Hal ini sejalan dengan konsep (Maulidiyah, 2014).“pelayanan adalah merupakan produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan”

Staf fungsional juga menekankan pentingnya sistem manajemen yang terstruktur dan penggunaan teknologi seperti sistem antrian online dan pelaporan real-time untuk mempercepat proses pelayanan. Inovasi seperti SID, Jendela Informasi, INFOKAWAN, dan Q-CAK menunjukkan bahwa Balai Karantina berusaha keras untuk meningkatkan kinerja layanan mereka. Eksportir mencatat bahwa respon melalui telepon lebih cepat dibandingkan email, dan kunjungan langsung memberikan penanganan yang lebih cepat. Ini menunjukkan bahwa keberagaman saluran komunikasi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan berbagai pengguna jasa.

Pengetahuan atau Wawasan (Assurance)

Pengetahuan dan wawasan petugas karantina sangat mendukung kualitas layanan. Menurut teori kualitas pelayanan, pengetahuan adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan apa yang di sampaikan kepala Kantor Pelayanan Tanjung Perak yang menyatakan bahwa keterampilan penting mencakup pengetahuan biologi hama, analisis laboratorium, manajemen risiko, dan komunikasi efektif. Prosedur karantina yang

mencakup pemeriksaan dokumen, inspeksi fisik, pengambilan sampel, dan penerbitan sertifikat memastikan bahwa produk bebas dari hama dan penyakit, yang berkontribusi pada keamanan pangan.

Staf fungsional menambahkan bahwa kepercayaan diri staf dibangun melalui pelatihan rutin dan bimbingan dari atasan. Ini menunjukkan bahwa Balai Karantina memahami pentingnya pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan.

Eksportir menyatakan bahwa petugas karantina memiliki pengetahuan teknis yang mendalam dan mampu menjelaskan prosedur dan persyaratan dengan jelas. Ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang baik dari petugas dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pengguna jasa terhadap regulasi karantina.

Empati (Empathy)

Empati dalam pelayanan publik sangat penting untuk membangun hubungan baik dengan pengguna jasa. Menurut teori kualitas pelayanan, yang dinyatakan oleh Gronross, pengertian dari pelayanan menurut Gronross, yakni; “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan empati adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara individual.

Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan kepala Kantor Pelayanan Tanjung Perak, bapak Hardono menyatakan bahwa

mendengarkan dan merespons dengan baik adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dengan para pengguna jasa. Menjaga keseimbangan antara memenuhi persyaratan karantina dan memperlancar proses ekspor-impor menunjukkan bahwa Balai Karantina berusaha untuk tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa sambil tetap mematuhi regulasi.

Staf fungsional juga menambahkan bahwa mereka selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan kekhawatiran pengguna jasa. Ini menunjukkan bahwa Balai Karantina memiliki pendekatan yang proaktif dalam berinteraksi dengan pengguna jasa.

Selanjutnya di perkuat oleh Eksportir atau pengguna jasa yang mengatakan bahwa petugas karantina menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi. Ini sekaligus menjadi bukti bahwasanya menunjukkan rasa empati dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Berwujud (Tangible)

Aspek berwujudan sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa/konsumen Kepala Kantor Pelayanan Tanjung Perak menyatakan bahwa kebersihan dan keamanan ruang pemeriksaan sangat penting untuk kepercayaan publik terhadap proses karantina. Fasilitas yang memenuhi standar internasional dan penggunaan teknologi modern seperti mesin pemeriksaan X-ray membantu dalam mendeteksi barang-barang terlarang.

Hal ini sesuai dengan konsep (Pasolong, 2013:128).kualitas pelayanan didefinisikan

sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variable pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan dan value based, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Informan utama menegaskan bahwa fasilitas fisik di Kantor Pelayanan Tanjung Perak cukup memadai, dengan ruangan yang bersih dan rapi serta area tunggu yang nyaman. Peralatan yang digunakan sudah modern dan sesuai standar internasional, yang menunjukkan bahwa Balai Karantina terus memperbarui fasilitas mereka untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selanjutnya informan pendukung menyatakan kepuasan terhadap aspek berwujud dari layanan Balai Karantina. seperti Fasilitas fisik yang bersih dan teratur, serta ruang tunggu yang nyaman, memberikan dampak pengalaman pengguna yang positif bagi pengguna jasa layanan

Dengan mengaitkan temuan-temuan di lapangan dengan teori-teori terkait, kita dapat melihat bagaimana Balai Karantina di Tanjung Perak telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka melalui berbagai aspek penting. Implementasi teknologi modern, responsivitas tinggi, pengetahuan yang baik, empati dalam pelayanan, dan fasilitas fisik yang memadai semuanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna jasa dan pemenuhan regulasi ketahanan pangan serta proses ekspor-impor yang efisien.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Badan Karantina Indonesia Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur untuk Menjaga Ketahanan Pangan dalam Kegiatan Ekspor-Impor: di Kantor Pelayanan Tanjung Perak", berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterandalan layanan di Kantor Pelayanan Tanjung Perak sangat baik, dengan implementasi teknologi modern seperti ISO 37001:2015, ISO 17025:2017, dan ISO 45001:2018 yang memastikan efisiensi dan akurasi proses karantina. Kepuasan pengguna jasa menunjukkan bahwa layanan karantina dapat diandalkan dalam menangani keluhan dan kebutuhan izin ekspor dengan cepat dan tepat.

Keresponsifan Balai Karantina juga sangat baik. Penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti email, telepon, WhatsApp, dan sistem informasi online membantu dalam menangani keluhan dan permintaan informasi dengan cepat. Inovasi teknologi seperti sistem antrian online dan pelaporan real-time mempercepat proses pelayanan.

Pengetahuan dan wawasan petugas karantina sangat mendukung kualitas layanan. Pengetahuan teknis yang mendalam dan keterampilan dalam analisis laboratorium, manajemen risiko, dan komunikasi efektif memastikan bahwa prosedur karantina berjalan sesuai standar. Pelatihan rutin dan bimbingan dari atasan juga berkontribusi pada pengembangan sumber daya manusia yang kompeten.

Empati yang ditunjukkan oleh petugas

karantina sangat penting dalam membangun hubungan baik dengan pengguna jasa. Mendengarkan dan merespons dengan baik kebutuhan dan kekhawatiran pengguna jasa menunjukkan pendekatan proaktif dan peduli, yang meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Aspek fisik dari fasilitas di Kantor Pelayanan Tanjung Perak sangat memadai. Kebersihan dan keamanan ruang pemeriksaan, serta penggunaan teknologi modern seperti mesin pemeriksaan X-ray, membantu dalam mendeteksi barang-barang terlarang dan memberikan kesan positif kepada pengguna jasa.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Balai Karantina di Kantor Pelayanan Tanjung Perak telah memenuhi ekspektasi pengguna jasa dalam menjaga ketahanan pangan melalui aktivitas ekspor-impor. Implementasi teknologi modern, responsivitas tinggi, pengetahuan yang baik, empati dalam pelayanan, dan fasilitas fisik yang memadai semuanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna jasa dan efisiensi proses ekspor-impor. Hal ini menunjukkan komitmen Balai Karantina untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi menjaga ketahanan pangan nasional.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di kantor Pelayanan Tanjung Perak Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan beberapa saran dapat di implementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Peningkatan Implementasi Teknologi Modern

Meskipun Balai Karantina telah

menggunakan sistem manajemen digital dan teknologi pengujian modern, perlu adanya peningkatan terus-menerus dalam teknologi untuk mengimbangi perkembangan teknologi terbaru. Balai Karantina disarankan untuk menginvestasikan lebih banyak dalam teknologi seperti automasi proses, sistem pemantauan real-time, dan integrasi data lintas departemen untuk meningkatkan keterandalan.

2. Optimalisasi Sistem Respons Cepat

Untuk meningkatkan koresponsifan, disarankan agar Balai Karantina mengoptimalkan sistem manajemen keluhan dan permintaan informasi. Penggunaan chatbots berbasis AI untuk penanganan awal keluhan dan pertanyaan pengguna jasa dapat mempercepat respon. Selain itu, pelatihan intensif bagi petugas dalam menangani keluhan dengan lebih cepat dan efisien perlu dilakukan secara rutin.

3. Pelatihan Rutin

Menyediakan program pelatihan rutin yang berfokus pada peningkatan pengetahuan teknis, analisis laboratorium, manajemen risiko, dan komunikasi efektif. Pelatihan ini harus mencakup perkembangan terbaru di bidang karantina dan regulasi terkait.

4. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Untuk aspek berwujudan, disarankan agar Balai Karantina terus memelihara dan meningkatkan fasilitas fisik. Penambahan ruang tunggu yang lebih nyaman, peningkatan kebersihan dan keamanan area pemeriksaan, serta penggunaan peralatan pemeriksaan yang lebih canggih akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa. Saran-saran ini diharapkan dapat memberikan arahan yang konkret bagi Balai Karantina

Pertanian, Perikanan, dan Tumbuhan di Kantor Pelayanan Tanjung Perak dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memenuhi harapan pengguna jasa secara lebih efektif. Selain itu penulis/peneliti sadar akan kekurangan yang telah dilakukan dengan demikian peneliti memberikan ruang pada peneliti selanjutnya mengenai penelitian ini.

DAFTARPUSTAKA

- Adi, H., & Wibowo, M. (2010). Evaluasi kinerja Stake Holders dalam pembinaan keterampilan tenaga kerja kontruksi dengan metode performancce prims. *Media Teknik Sipil*, 97.
- Haryono. (2010). Dampak dan Strategi Mitigasi dan Adaptasi Pertanian terhadap Perubahan Iklim Global. *Makalah pada Seminar Nasional Era baru Pembangunan Pertanian: Strategi Megatasi Masalah Pangan, Bio-energi dan Perubahan Iklim* 25 November, -.
- Ilma Farida, L. N. (2023). Menciptakan Masyarakat Mandiri Secara Sosial Ekonomi Melalui Program Ketahanan Pangan Di Desa Alassapi. *engagement jurnal pengabdian masyarakat*.
- Jessika Arayani Juniarti, K. I. (2021). Digitalisasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Ekspor dan Impor Benih Tanaman. *Joernal of hypermedia & technology-Enhanced Learning*.
- Julianto, P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Kabupaten Kerinci. *The Leader's Writing*.
- Maulidiyah, S. (2014). *Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Parahasta.
- Moleong, J. L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- P.S, H., Rachman, & Mewa. (2002). Ketahanan Pangan Konsep, Konsep pengukuran dan Strategi. *FAE*, 12-24.
- P.U, H., & H.S, S. (2010). Prospek, Maslahan dan Strategi pemenuhan Kebutuhan Pangan Pokok. *Makalah dalam Seminar Nasional Era baru Pembangunan Pertanian: Strategi Mengatasi Masalah pangan, Bio-Energi dan Perubahan Iklim* 25 November, -.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- pertanian, k. (2009). Rancangan Rencana Strategis Kementerian Pertanian Tahun 2010-2014. jakarta: kementerian pertanian.
- Pertanian, K. (2015, Agustus). Retrieved from PPID Kementerian Pertanian: <https://itjen.pertanian.go.id/wp->

- content/uploads/2021/01/2015-2019.pdf
- Pertanian, S. B. (2023, Desember). Retrieved from Badan Karantina Pertanian: <https://karantina.pertanian.go.id/pedoman/1>
- Prof. Dr. Sadu Wasisistino, M. (2014). *PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Statistik, B. P. (2023, Januari 16). *Perkembangan Ekspor dan Impor Indonesia Desember 2022*. Diambil kembali dari BPS.go.id: <https://www.bps.go.id/id/press-release/2023/01/16/1961/ekspor-desember-2022-mencapai-us-23-83-miliar--turun-1-10-persen-dibanding-november-2022-dan-impor-desember-2022-senilai-us-19-94-miliar--naik-5-16-persen-dibanding-november-2022.html#:~:text=Secara%20>
- Suartono, G. N. (2019). Kualitas pelayanan karantina hewan pada kantaor balai karantin pertanian kelas II palu. *e Jurnal katalogis*, 49-59.
- Suartono, G. N. (2019). kualitas pelayanan karantina hewan pada kantor balai karantina pertanian kelas ii palu, wilayah kerja bandara mutiara sis al jufri palu. *e Jurnal Katalogis* , 49-59.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dab R&D*. Bandung: Alfabeta.
- System, R. (2022, September 10). *Ekspor Impor: Pengertian, Tujuan, dan Tahapannya*. Diambil kembali dari Runsystem.id: [https://runsystem.id/id/blog/ekspor-impor/#:~:text=Secara%20sederhana%2C%20ekspor%20adalah%20aktivitas,atau%20jasa\)%20dari%20luar%20negeri](https://runsystem.id/id/blog/ekspor-impor/#:~:text=Secara%20sederhana%2C%20ekspor%20adalah%20aktivitas,atau%20jasa)%20dari%20luar%20negeri)
- Tranggono, R. M. (2023). Krisis Ketahanan Pangan Penyebab Ketergantungan Impor Tanaman Pangan di Indonesia. *Scientific Journal of Social Humanities*.
- Wijaya, T. (2013). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.