

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BALAI BESAR KARANTINA HEWAN IKAN DAN TUMBUHAN PAPUA SATUAN PELAYANAN BIAK

Maemunah<sup>1)\*</sup>, Hermanu Iriawan<sup>2)</sup>, Ayu Kurnia Utami<sup>3)</sup>

Pascasarjana Magister Administrasi Publik IISIP Yapis Biak

[maemuna001@gmail.com](mailto:maemuna001@gmail.com)<sup>1)\*</sup>, [hermanu.iriawan@gmail.com](mailto:hermanu.iriawan@gmail.com)<sup>2)</sup>, [utamiayukurnia@gmail.com](mailto:utamiayukurnia@gmail.com)<sup>3)</sup>

Received: 28 – 09 – 2024

Accepted: 01 – 10 – 2024

Published: 31 – 10 – 2024

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menilai kualitas pelayanan publik di Unit Pelayanan Pusat Karantina Ikan dan Tumbuhan Hewan Papua di Biak, dan 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan di unit yang sama. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen resmi untuk menggambarkan realitas empiris di balik fenomena yang diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan positif berdasarkan lima dimensi: Keberwujudan, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Namun, daya tanggap terhadap keluhan pengguna kurang optimal, sebagian disebabkan oleh penempatan kotak saran yang kurang strategis dan kurangnya formulir umpan balik. Hambatan terhadap kualitas layanan termasuk keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, yang diperburuk oleh keterbatasan anggaran, sehingga kesadaran publik tentang layanan karantina masih rendah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik; Kantor Pusat Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua; Unit Layanan Biak.

## ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE PAPUA FISH AND PLANT ANIMAL QUARANTINE CENTER OFFICE BIAK SERVICE UNIT

### Abstract

This research aims to: 1) Assess the quality of public services at the Papua Fish and Plant Animal Quarantine Center Biak Service Unit, and 2) Identify the factors hindering service quality at the same unit. The study uses a qualitative descriptive approach, collecting data from interviews, field notes, and official documents to describe the empirical reality behind the observed phenomena. The results show that the overall service quality is positive based on five dimensions: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. However, responsiveness to user complaints is less than optimal, partly due to the poor placement of the suggestion box and the absence of feedback forms. Obstacles to service quality include limited human resources and insufficient public outreach, exacerbated by budget constraints, leading to low public awareness about quarantine services.

**Keywords:** Public Services, Fish Animal Quarantine Center Office and Papuan Plants, biak service unit.

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki amanah dan komitmen untuk mengelola serta membangun kehidupan yang teratur dan adil. Salah satu perannya adalah memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi krusial dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, pelayanan publik sering dianggap tidak optimal karena berbagai masalah seperti birokrasi yang rumit, biaya yang tinggi, dan waktu penyelesaian yang lama.

Pelayanan publik diukur melalui lima dimensi utama: Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Pemerintah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, wajib memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di Kantor Balai Besar Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Papua Satuan Pelayanan Biak, standar pelayanan yang diterapkan meliputi prosedur, biaya, waktu penyelesaian, dan kompetensi petugas. Namun, terdapat beberapa masalah yang dihadapi, seperti prosedur yang berbelit, biaya sertifikasi yang tinggi, kurangnya sosialisasi, serta kekurangan SDM dalam pengawasan media pembawa. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor ini dan memberikan solusi peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas merujuk pada kondisi suatu produk atau layanan yang mencerminkan sejauh mana sesuatu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Menurut berbagai sumber, seperti Edward Deming, kualitas melibatkan

keseragaman dan efisiensi biaya, sedangkan Goetsh dan Davis menyatakan bahwa kualitas adalah hal yang dinamis, berkaitan dengan produk, jasa, dan lingkungan.

Vincent Gaspersz menekankan bahwa kualitas harus memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna, termasuk kesesuaian dengan standar tertentu serta bebas dari cacat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas sangat penting untuk memastikan kepuasan masyarakat, yang seharusnya melebihi layanan dari instansi lain. Selain hasil akhir produk, kualitas juga mencakup aspek manusia dan lingkungan yang mendukungnya. Kualitas harus terus diperbaiki dan ditingkatkan agar tetap relevan dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik seharusnya memenuhi kebutuhan masyarakat, dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan. Menurut Afandi (2018), pelayanan publik merupakan kewajiban Aparatur Negara dan diharapkan semakin berkualitas dari waktu ke waktu. Pelayanan adalah proses yang langsung memenuhi kebutuhan masyarakat, dan implementasi teknologi yang memadai dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu pelayanan.

Masyarakat mengharapkan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial, menjadikan tanggung jawab birokrasi untuk beradaptasi dengan kebutuhan sosial yang dinamis. Sinambela et al. (2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada masyarakat sesuai aturan yang telah ditetapkan. Laksana (2017) menambahkan bahwa pelayanan adalah tindakan yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Liang Gie, menurut Mukarom dan Laksana (2016), menjelaskan bahwa pelayanan mencakup kegiatan organisasi untuk mengabdikan diri kepada masyarakat. A.S. Moenir, dalam sumber yang sama, menekankan

bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Secara umum, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu memenuhi kebutuhan individu, kelompok, dan organisasi.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan setiap penerima layanan, dan kualitas tersebut menjadi indikator keberhasilan kinerja pelayanan. Kinerja yang baik mencerminkan kualitas pelayanan publik yang memenuhi standar yang ditetapkan. Gronross (dalam Mu'ah, 2014) mengidentifikasi kualitas layanan melalui tiga aspek: kualitas fungsi, kualitas teknis, dan reputasi perusahaan.

Penyediaan pelayanan publik merupakan kewajiban setiap penyelenggara negara dan harus sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam konteks ini, Goetsh dan Davis (dalam Mukarom dan Laksana, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang mencakup produk, jasa, manusia, dan proses. Heterogeneity (dalam Mukarom dan Laksana, 2017) mengungkapkan bahwa untuk mengukur kualitas layanan, terdapat lima dimensi: tangibility, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi penyederhanaan prosedur, kecepatan, dan pemisahan dari pendekatan kekuasaan menjadi pendekatan pelayanan. Afandi (2018) mencantumkan beberapa komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas.

Kualitas pelayanan publik dipahami sebagai totalitas kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, kinerja pelayanan diukur berdasarkan hasil pekerjaan dan kecepatan layanan. Kinerja pelayanan mencakup berbagai aspek manajemen sumber daya manusia, yang meliputi perencanaan, penggerakan, kontrol, dan pengembangan. Dengan kata lain, kinerja adalah

prestasi kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan dalam menjalankan program-program kerja.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi Penelitian Penelitian dilaksanakan di Satuan Pelayanan Biak, Kabupaten Biak Numfor. Lokasi ini dipilih karena belum ada solusi efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa dan koordinasi yang belum berjalan maksimal, terutama akibat kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Pendekatan Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang berfokus pada pengumpulan data non-numerik seperti naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan peneliti, dan dokumen resmi lainnya. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi, sesuai dengan pandangan Moleong (2016:6) bahwa penelitian kualitatif berusaha memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik.

Teknik Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan dengan; Observasi: Pengamatan langsung terhadap kualitas pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina. Wawancara: Menggunakan wawancara bebas terpimpin dengan informan yang relevan, termasuk kepala satuan pelayanan dan pengguna jasa.

Teknik Analisis Data Analisis data menggunakan model analisis Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33) yang meliputi empat langkah, Pengumpulan Data: Mengumpulkan data sesuai fakta lapangan. Kondensasi Data: Menyederhanakan dan mentransformasikan data yang diperoleh. Penyajian Data: Mengorganisasi dan menyatukan informasi untuk pemahaman

dan aksi lebih lanjut. Penarikan Kesimpulan: Menyimpulkan dan memverifikasi temuan berdasarkan data yang dikumpulkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### **Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kebutuhan dengan tujuan utama yaitu kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua Satuan Pelayanan Biak. Penulis dalam hal ini menggunakan teori Lupiyoadi (2014:217) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangible (Berwujud), Reability (Kehadiran), Responsiviness (Ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Emphaty (Empati).

#### **Faktor-faktor yang menjadi hambatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Papua Satuan Pelayanan Biak.**

Birokrasi sebagai Instrumen pemerintah dalam melayani masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal, namun kenyataannya dibanyak tempat sering ditemukan berbagai masalah dalam hal birokrasi ini. Seiring dengan hal tersebut pembinaan Aparatur Sipil Negara atau ASN

perlu dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu untuk mengerakkan pembangunan secara lancer dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Oleh sebab itu Kantor Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Papua Satuan Pelayanan Biak sebagai penyambung dalam pelayanan pemerintahan yang dibantu oleh Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu diperlukan pemerintahan yang kuat dari semua aspek, baik aspek sumber daya manusia, teknologi maupun aspek sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses percepatan pembangunan daerah. Mengingat pentingnya pelayanan sebagai persyaratan untuk meningkatkan produktifitas kerja maka setiap Aparatur Sipil Negara dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerja individu maupun kinerja organisasi.

Oleh karena itu sesuai dengan permasalahan yang dikaji oleh penulis maka dapat digambarkan hasil penelitian berdasarkan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Papua Satuan Pelayanan Biak dapat diuraikan sebagai berikut

#### a. Kurangnya Sumber Daya Manusia Aparatur

Sebuah instansi pemerintah membutuhkan sumber daya manusia atau sumber daya aparatur sebagai penggerak roda organisasi dalam mencapai tujuan, Sumber daya manusia atau sumber daya aparatur adalah sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu instansi pemerintah. Sebuah organisasi atau instansi pemerintah akan berjalan baik secara berkualitas dan dapat dikatakan berhasil jika sumber daya aparatur atau

stakeholder yang dimiliki mampu menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dan mempunyai kemampuan dalam mengelola organisasi.

b. Kurangnya sosialisasi Karantina Kepada Masyarakat.

Pelayanan publik wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Pasal 1 menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan masyarakat bukan hanya melayani dirinya sendiri dan bahkan bukan minta dilayani oleh masyarakat. Pemerintah semestinya dapat menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik atau sering disebut pelayanan umum. Pelayanan masyarakat atau public service merupakan salah satu aktivitas pemerintah yang selalu menjadi perhatian masyarakat. Opini masyarakat tentang berbagai aktivitas pemerintah dalam bidang pelayanan cenderung lebih banyak yang bernada negatif dibandingkan dengan nada positifnya. Hal ini tercermin dari

banyaknya keluhan masyarakat tentang berbagai penyimpanan, baik dari segi biaya, prosedur, mutu, dan ketidak pastian waktu untuk satu produk yang diinginkan.

## **Pembahasan**

1. Kualitas pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan, Ikan Dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Lupiyoadi (2014-217) yaitu Tangible, Reability, Responsibility, Assurance, dan Emphaty. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Dimensi Tangible

Penelitian ini berdasarkan teori Lupiyoadi (2014-217) yaitu tangible mencakup beberapa hal yaitu: penampilan fisik petugas, fasilitas, peralatan, dan sarana pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tubuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak.

b. Dimensi Reability

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak.

Dimensi reability ditentukan oleh indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu dan keahlian menggunakan alat bantu. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, satuan pelayanan biak adalah baik. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik, diantaranya: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dengan sistem pelayanan berbasis teknologi online, standar pelayanan yang mengacu pada service excellent, dan kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak tidak perlu diragukan lagi.

Pegawai Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak juga harus menguasai teknologi internet. Pada dimensi ini menunjukkan hasil yang baik pula. Dalam dimensi reability ini memiliki 2 hal yang penting. Pertama, kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kedua, kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat tanpa kesalahan. Hal tersebut tidak akan berguna tanpa didukung sarana dan prasarana yang memadai dan sumber daya manusia tidak kompeten.

#### c. Dimensi Responsibility

Responsibility merupakan kesediaan dan kesadaran untuk memberikan pelayanan dalam upaya melayani pelanggan dan menyelesaikan keluhan yang dialami pelanggan, Dimensi responsibility dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator dalam merespon setiap pengguna

jasa Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak dengan cepat, tepat, cermat dan akurat. Pegawai Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak yang memberikan sapaan pada setiap pengguna jasa merupakan hal baik dalam sistem pelayanan. Sapaan tersebut membuat pengguna jasa merasa lebih dihargai oleh petugas. Setiap petugas loket pelayanan yang berbeda di depan harus mengikuti ketentuan yang termuat dalam Service Excellent.. Namun dari indikator respon keluhan pengguna jasa ini kurang maksimal. Hal itu terlihat dari minimnya partisipasi pengguna jasa karantina dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang ada di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Ada beberapa hal yang menyebabkan minimnya partisipasi masyarakat, antara lain: penempatan kotak saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi pengguna jasa karantina tidak ada karena hanya ada kotak saran tanpa dilengkapi formulir yang disediakan untuk pengguna jasa karantina. Selain itu, saluran penyampaian saran yang masih manual juga menjadi hal yang membuat kurangnya respon dari pihak Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi ini dapat dijelaskan sebagai berikut: hasil kualitas pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak baik karena dari tiga indikator yang ada dalam dimensi ini menunjukkan hasil yang positif sebanyak dua poin. Dua hal positif tersebut adalah respon petugas terhadap pengguna jasa di

Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak cepat, cermat dan tepat dalam melakukan pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukkan antrian. Tetapi, respon keluhan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak ini kurang karena minimnya partisipasi pengguna jasa karantina dalam mengisi kotak saran yang disediakan pihak Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Pada dimensi responbility ini pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan selalu meningkat dari waktu ke waktu. Hasil yang baik pada dimensi ini ditunjukkan dengan sikap pegawai Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak yang sigap dalam melayani pengguna jasa karantina. Selain itu, sikap petugas customer service yang sangat ramah dalam menjawab setiap telepon yang masuk dari pengguna jasa karantina.

#### d. Dimensi Assurance

Assurance merupakan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan dari segi ketetapan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Dimensi assurance ini ditentukan oleh beberapa indikator, yaitu; jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Jaminan dalam sistem pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak ini terlihat dari jam buka pelayanan

yang terpampang di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada pengguna jasa karantina guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak sudah pasti karena terintegrasi dengan sistem online yang digunakan dalam pelayanan yang ada di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Dalam memberikan kepastian pelayanan, Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Rangkaian analisis pada indikator ini dapat dijelaskan sebagai berikut: kualitas pelayanan Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak sangat bagus. Semua indikator yang ada dalam dimensi ini sifatnya positif. Dimana pihak Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak memberikan jaminan yang pasti kepada pengguna jasa karantina yang menggunakan jasa pelayanan Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Pada dimensi assurance pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Dimensi ini berisi antara lain; memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri pengguna jasa karantina. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini antara lain; Pertama, pegawai yang kompetitif. Petugas yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama yang baik bagi pengguna jasa karantina. Menciptakan kesan pertama yang baik itu dapat membangun kepercayaan antara

pengguna jasa karantina dengan pihak Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak, Kedua kreadibilitas dalam sebuah pelayanan. Pengguna jasa karantina diyakini bahwa mereka akan dapat melakukan klaim apabila suatu saat terjadi kesalahan atau kegagalan pada pelayanan yang diberikan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Terakhir adalah keamanan dalam pelayanan. Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak mampu memberikan keamanan dalam setiap pelayanannya sesuai dengan yang diminta dan dijanjikan.

#### e. Dimensi Emphaty

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pengguna jasa karantina dan berusaha memahami masalah pengguna jasa karantina dengan memberikan perhatian personal kepada pengguna jasa karantina. Kesediaan mendahulukan kepentingan pengguna jasa di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan sangat menghargai pengguna jasa karantina. Dimensi emphaty ditentukan oleh indikator-indikator mendahulukan kepentingan pengguna jasa karantina, sikap ramah, sopan, santun, dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Pegawai Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak melihat pengguna jasa karantina sebagai seorang pengguna jasa mendukung keberlangsungan operasional Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat

dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap pengguna jasa karantina yang sesuai dengan misi Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak dan berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap pegawai Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak yang ada di loket pelayanan juga sangat baik. Dimana setiap petugas memberi sapaan pada pengguna jasa karantina dan menyambutnya dengan berdiri. Hal itu juga telah diatur oleh Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak dalam service excellent yang diberikan pada pegawai. Semua indikator yang ada pada dimensi ini menunjukkan hasil yang positif (baik), itu berarti pada dimensi emphaty ini pihak Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak memang mempunyai kepedulian besar terhadap para pengguna jasa karantina yang berdampak pada loyalitas pengguna jasa Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini dijalankan dengan profesional dan kompeten oleh pihak Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak.

2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua Satuan Pelayanan Biak

a. Kurangnya Sumber Daya Manusia Aparatur

Pegawai merupakan unsur utama sumber daya aparatur Negara yang memiliki peranan sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Data per tanggal 28 Juni 2024 jumlah pegawai. Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak berjumlah dua puluh tiga pegawai. Jika dilihat dari beban kerja dilapangan dengan jumlah personal yang ada sangatlah sedikit, dengan kata lain Sumber Daya masih sangat kurang. Dengan sumber daya manusia yang sangat minim ini merupakan faktor yang menjadi hambatan dalam melaksanakan pelayan pengguna jasa karantina.

Sebagai abdi masyarakat kedudukan seorang aparatur hendaknya melayani masyarakat sesuai dengan kedudukan dan fungsinya masing-masing sebagai unsur Aparatur Negara. Walaupun Sumber daya manusia aparatur sangat minim tetap semangat dalam menjalankan tugas.

Penerapan budaya pelayanan publik yang ada di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada didalamnya walaupun minim tetap semangat dan ini perlu menjadi perhatian pimpinan untuk menambah personil ASN.

b. Kurangnya Sosialisasi Karantina Kepada Masyarakat

Pelayanan publik atau sering disebut pelayanan umum, pelayanan masyarakat atau public service merupakan salah satu aktivitas pemerintah yang selalu menjadi perhatian masyarakat. Opini masyarakat tentang berbagai aktivitas pemerintah dalam bidang pelayanan cenderung lebih banyak yang bernada negative dibandingkan dengan nada positifnya. Hal ini tercermin dari

banyaknya keluhan masyarakat tentang berbagai penyimpangan, baik dari segi biaya, prosedur, mutu dan ketidak pastian waktu untuk satu produk yang di inginkan.

Pemberian sosialisasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa karantina sangat minim hanya pada saat Hut Karantina saja sehingga banyak Masyarakat yang belum mengetahui tentang karantina. Sosialisasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa karantina pada saat Hut Karantina diharapkan mereka mengetahui tentang karantina namun keterbatasan anggaran atau dana beberapa pengguna jasa tidak diundang sehingga mereka sangat minim mengetahui tentang karantina.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan tentang tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak dilihat dari pegukurannya yaitu dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: Dimensi Tangible, Dimensi Reability, Dimensi Responsibility, Dimensi Assurance, Dimensi Emphaty, dari kelima dimensi tersebut menunjukkan hasil yang positif (baik). Namun dari indikator Dimensi Responsibility, terdapat respon keluhan pengguna jasa ini kurang maksimal. Hal itu terlihat dari minimnya partisipasi pengguna jasa karantina dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang ada di Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Biak. Ada beberapa hal yang menyebabkan

minimnya partisipasi masyarakat, antara lain: penempatan kotak saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi pengguna jasa karantina tidak ada karena hanya ada kotak saran tanpa dilengkapi formulir yang disediakan untuk pengguna jasa karantina.

Faktor-faktor yang menjadi hambatan Kualitas pelayanan pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Papua, Satuan Pelayanan Baik yaitu; Kurangnya Sumber Daya Manusia, minimnya personil ASN dalam melaksanakan tugas pelayanan dilapangan dan; Kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat. Anggaran atau dana sangat terbatas sehingga masih banyak Masyarakat belum mengetahui tentang karantina sehingga ini merupakan faktor yang menjadi hambatan dilapangan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Tidak lupa ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan suport kepada penulis sehingga bisa diselesaikan dengan baik, kepada Rektor, Wakil Rektor IISIP Yapis Biak yang telah membimbing kami sehingga bisa terselesaikan dengan baik. Serta tidak lupa pula kepada keluarga, sumi, anak dan semua yang telah meberikan dukungan sehingga dapat terselesaikan dengan penuh suka cita.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Adya, Barata. Atep. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017.

Afandi. Nur. Muhammad. 2018. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung.

Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351.

Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). Analisis Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Pada Perspektif EGovernment. 3(4), 1–14.

Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.

Badu, Ahmad. 2018. *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.

Batinggi, A & Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset

Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif. Air Langga University Pres. Surabaya.

Boediono, 2015. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta

Daryanto. Setyabudi Ismanto. 2016. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta.

Dewi. Kusuma. Rahayu. 2016. *Studi Analisis Kebijakan*. CV Pustaka setia. Bandung.

Fitri. Milia & Hastuti. 2016. *Asuransi Konvensional, Syari'ah & BPJS*. Parama, Yogyakarta.

Herlambang. 2016. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing, Yogyakarta.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Cetakan 1)*. Gava Media

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta

- Indianhono. Dwiyanto. 2017. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic policy analysis, Gava Media, Yogyakarta.
- Kirom, Bahrul. 2015. Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen, Bandung-Jawa Barat.
- Laksana. Fajar. 2017. Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis, Yogyakarta.
- Lawrence. W. Neuman. 2018. Metodologi Penelitian Sosial, Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif, Index Jakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mu'ah, 2014. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien, Taman Sidoarjo.
- Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung.
- Mulyadi, Deddy. 2018. Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik. CV Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanty. Nina. 2016. Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Speti. 2009. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Rusmiati, E. T. (2017). Analisis Sistem Pelayanan E-KTP di Kelurahan Poris Gaga Tangerang.
- Syafaruddin dan Syukur (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan. (Studi Kasus Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar). [Jurnal]. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar, Sulawesi Selatan.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sinambela. Poltak. Lijan. 2017. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Toto Bondan (2005). Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat. (Studi Kasus Pada Kantor Lurah se-Kotamadya Jakarta Timur). [Tesis]. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Pramuditha, R. (2022) Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat.
- Ratnaningsih. H.P. Sugandi. Y. S. dan Wiradiputra .I. A (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Coblang Kota Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Fukosindo Mandiri Bandung.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 27 Tahun 2024 tentang, Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatil dan Kebutuhan mendesak yang berlaku pada Badan Karantina Indonesia
- Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2023 tentang Badan Karantina Indonesia
- Peraturan Menteri Kelautan dan perikanan Nomor 8 Tahun 2022 Tentang, Jenis Komoditi Wajib Periksa Karantina Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
- Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang

Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang  
Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan  
Peraturan Badan Karantina Indonesia  
Nomor 1 Tahun 2023 tentang Organisasi  
dan Tata Kerja Badan Karantina  
Indonesia