

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA KARANTINA PADA KANTOR STASIUN KARANTINA PERTANIAN KELAS I BIAK

Krismiyati

Program Studi Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak (Papua)

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Kantor Karantina Pertanian Kelas I Biak dengan tujuan mengetahui Implementasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Karantina Pertanian dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian adalah jenis asiosiatif. Secara lebih mendetail penelitian assiosiatif ini menggunakan bentuk kausal atau melihat pengaruh variabel idenpeden (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003:70), yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi data Dengan jumlah 10 informan. Dimana informan yang terpilih mempunyai kriteria permasalahan yang diteliti menurut Dr. Sugiyono (2009:217). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pelayanan publik wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan 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". Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diatas dapatlah dikatakan bahwa implementasi pelayanan pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa sudah dijalankan cukup baik. hal ini terlihat dari hasil tanggapan responden yang memberikan respon kepada indikator Dimensi Tangible (bukti langsung), Dimensi Reliability (keandalan), Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) dan Dimensi Emphaty (empati).

Kata Kunci : *Implementasi, Pelayanan public, Kepuasan, Pengguna jasa dan Karantina.*

Pendahuluan

Manusia merupakan salah satu sumber daya yang amat penting dalam suatu organisasi atau kantor. Dalam mencapai tujuan organisasi maka perlu tenaga kerja yang dapat diandalkan, mempunyai tanggung jawab tinggi, keterampilan dan pengetahuan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam melaksanakan kegiatan - kegiatan Pemerintahan maka diperlukan " Good Governance " (Pemerintahan yang baik) yang telah

dikemukakan sebagai karakteristik atau ciri - ciri pemerintahan yang baik. Ciri - ciri tersebut merupakan suatu ketentuan yang harus diikuti untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam melaksanakan pembangunan. Menghadapi era modern yang cukup canggih dengan perkembangan teknologi dan persaingan dalam segala aspek, sangat di butuhkan kerja keras dari suatu lembaga / instansi. Untuk mencapai keberhasilan organisasi tersebut, sangat dipengaruhi oleh kinerja (job

performance) sumber daya manusia (SDM). Maka setiap instansi pemerintah maupun swasta selalu berusaha meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk kinerja yang dilakukan oleh pegawai adalah dalam bentuk pemberian layanan kepada masyarakat (pelayanan publik). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat, bukan hanya untuk 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 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.

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam

mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam

mencapai tujuan. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Pelayanan publik wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan 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 public".

Sebagai abdi masyarakat kedudukan seorang aparatur hendaknya melayani masyarakat sesuai dengan kedudukan dan fungsinya masing-masing sebagai unsur Aparatur Negara. Unsur pelayanan dalam suatu organisasi pemerintah adalah penting dan menentukan dalam pencapaian tujuan Negara. Baiknya suatu pelayanan kepada masyarakat akan mendorong mereka ikut serta atau berpartisipasi dalam berbagai proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayaninya. Terpenuhinya tujuan dalam melayani masyarakat oleh pemerintah akan sangat ditentukan oleh kepuasan yang diperoleh masyarakat itu sendiri dan kinerja

dari aparatur sebagai penyelenggara semua kegiatan dari pemerintah.

Salah satu faktor penting yang menjadi pendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah adalah karena buruknya kepemimpinan dalam membangun kinerja SDM nya dan kualitas birokrasi khususnya dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pada tingkat penyebab kejenuhan masyarakat yang beranggapan bahwa aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu identik dengan prosedur yang berbelit – belit, biaya yang mahal, dan waktu yang lama.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa seperti pelayanan berupa tindakan karantina hewan, dan tindakan karantina tumbuhan. Berdasarkan Permentan nomor 22/Permentan/OT.140/4/2008 tentang Organisasi dan Tata laksana Unit Pelaksana Teknis (UPT) Karantina Pertanian, Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak merupakan salah satu UPT Badan Karantina Pertanian di bawah Kementerian Pertanian yang berada di wilayah Propinsi Papua bagian tengah yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati sesuai dengan yang di amanatkan Undang-Undang nomor 16 tahun 1992 tentang karantina hewan, ikan dan tumbuhan. Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan adalah mencegah masuk dan tersebarnya Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) dari suatu area ke area lainnya di dalam wilayah republik Indonesia.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor stasiun karantina pertanian kelas I Biak dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Penerapan budaya pelayanan publik yang ada di Kantor stasiun karantina pertanian kelas I Biak sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Akan tetapi,

masih ditemui pelaksanaan pelayanan yang belum optimal sesuai dengan apa yang diharapkan. Masyarakat masih menganggap bahwa aspek ketepatan waktu sesuai dengan aturan masih kurang diterapkan oleh petugas. Standar maksimal waktu untuk setiap jenis sertifikasi atau permohonan tidak lebih dari satu hari, akan tetapi dalam kenyataannya waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam standar waktu pelayanan.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian : dilakukan pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dengan alamat Jalan Dr. Sam Ratulangi No. 35 Biak – Papua.

Jenis penelitian : yang digunakan penulis dalam penelitian adalah jenis asiosiatif. Penelitian asiosiatif adalah merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2009:11). Secara lebih mendetail penelitian assiosiatif ini menggunakan bentuk kausal atau melihat pengaruh variabel idenpeden (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

Jenis data dan Sumber data : Untuk kepentingan analisis data yang lebih lengkap, memadai, dan akurat maka diperlukan penelitian ini memakai jenis data dan sumber data sebagai berikut primer dan Sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memakai beberapa bentuk teknik pengumpulan data. Adapun teknik-teknik tersebut adalah sebagai berikut, Observasi Lapangan, Interview atau wawancara.

Teknik Analisa Data

Peneliti melakukan komunikasi langsung dengan responden atau kepala kantor serta pegawai Kantor Karantina Pertanian Kelas I Biak guna memperoleh atau melengkapi bagian daftar pertanyaan yang belum di isi atau untuk memperkuat pernyataan yang di berikan oleh responden. Sebanyak 10 responden, Studi Kepustakaan. Untuk menganalisis data dalam masalah ini penulis menggunakan logika deduksi, dengan membandingkan teori yang melatar belakangi permasalahan. Data yang diperoleh dari lapangan akan diolah dengan cara mengumpulkan semua data yang ada. Data yang ada dikelompokkan, diseleksi dan selanjutnya dianalisis. Metode yang digunakan dalam analisis data kualitatif yaitu menganalisis data yang didasarkan pada kualitas data yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pokok penelitian, kemudian diuraikan dalam bentuk bahasa deskriptif.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Impelmentasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak

Pelayanan yang optimal akan terjadi jika didukung oleh sumberdaya manusia yang handal. Semua karyawan yang ada sangatlah penting kedudukannya. Sama pentingnya dengan karyawan yang nantinya akan melayani langsung kebutuhan para pelanggan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan keberlanjutan industri jasa. Meskipun demikian tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan

pelanggan secara menyeluruh. Pada saat ini, pelanggan semakin terdidik dan menyadari hak-haknya. Setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan pelayanan optimal. Pada prinsipnya, terdapat tiga kunci dalam memberikan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan *database* yang lebih akurat daripada pesaing. Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Misalnya penggunaan waktu relatif cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relatif cepat dan kualitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektifitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang aktivitas pelayanan. Guna mengetahui kualitas pelayanan, perusahaan tidak bisa menentukan sendiri keberhasilannya, tetapi harus melibatkan pula pelanggan didalamnya, karena yang menerima atau merasakan pelayanan adalah pelanggan atau pembeli, sedangkan perusahaan hanya bertindak sebagai pemberi pelayanan.

Sebagai Unit Pelaksana Teknis di daerah, Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak merupakan ujung tombak atau filter dalam upaya melindungi kelestarian sumber daya hayati, melalui kegiatan pelayanan operasional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diemban seiring dengan Visi dan Misi Badan Karantina Pertanian Departemen Pertanian Republik Indonesia. Perkembangan pelayanan jasa kepada masyarakat atau pengguna jasa karantina dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian kepala Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak salah satu memiliki tujuan utama yaitu bagaimana mewujudkan

pelayanan karantina pertanian yang cepat, tepat, akurat, transparan dan profesional. Kesemuanya akan membutuhkan manajerial yang profesional dilakukan oleh seorang PNS. PNS yang sering mengadakan perubahan-perubahan di dalam peningkatan aktifitas kerja biasanya disebut teknokrat, ahlinya birokrat yang sukses melaksanakan tugas dan fungsi setiap waktu didalam melaksanakan fungsi pelayanan publik atau umum. Pelaksanaan tugas dan fungsi selaku seorang pegawai negeri sipil dengan sebutan birokrat sudahlah merupakan sebuah kewajiban. Kewajiban yang dilaksanakan, tentunya akan dihargai dengan sebutan hak yang berwujud gaji atau insentif, apabila kita sudah melaksanakan kewajiban kita.

Dari uraian tujuan tersebut diatas, maka penulis membatasi pokok masalah yang diambil yaitu Implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak melakukan pendekatan kepuasan pelanggan publik yang diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa. Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Paul Peter dan Donnelly (2007 : 181) kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu :

1. Bukti Fisik (Tangibles) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

2. Keandalan (Reliability) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama

untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (Responsiveness) Yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen.

4. Jaminan (Assurance) Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy).

5. Empati (Emphaty) Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak. Berikut ini akan memuat beberapa

permasalahan yang telah dihimpun penulis melalui alat ukur, berupa hasil wawancara lisan kepada beberapa responden. Kesemuanya ditujukan kepada beberapa pegawai pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Dimensi Tangibles

Tangibles (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan pegawai, dan lain sebagainya.

Tersedianya fasilitas kerja yang baik dengan sendirinya akan memberikan kenyamanan kerja bagi pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Demikian juga secara kualitas dan kuantitas akan dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam bekerja. Dengan terselesaikan pekerjaan secara baik dan tepat pada waktunya akan memberikan dampak terhadap semangat dan kepuasan kerja pada pegawai yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak melalui Dimensi Tangibles (bukti langsung) apakah sudah berfungsi dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa telah dilakukan wawancara kepada responden yakni kepala urusan tata usaha, kepala sub seksi pelayanan operasional dan staf pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak disajikan data sebagai berikut, Menurut Kepala Urusan Tata Usaha Syamsul Alam, S.Sos (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa, Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi tangibles (bukti

langsung) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana cukup memadai dengan bangunan kantor yang representatif bagi peningkatan dan kenyamanan kerja pegawai ditunjang dengan sarana lain yaitu laboratorium, incenerator, rumah jaga, mess pegawai, sarana informasi dan pengelolaan data seperti komputer, laptop, jaringan internet dan jaringan pengamanan data. Kemudian untuk Kantor SKP kelas I Biak yang berlokasi didekat bandara Frans Kaisiepo Biak dijadikan kantor pelayanan jasa karantina pertanian untuk memudahkan pelaksanaan pelayanan terhadap pengguna jasa karantina. Kantor ini juga dilengkapi dengan Sarana dan prasarana penunjang seperti jaringan internet, komputer, kendaraan roda 2, ruangan operator E-palg dan E-qvet, ruangan khusus untuk pengguna jasa yang menyusui, fabel untuk orang cacat, ruangan penanggung jawab wilker pelabuhan Biak dan Bandara Frans Kaisiepo Biak, kandang penahanan dan ruangan fungsional. Beberapa kekurangan dari sarana dan prasarana dikantor pelayanan seperti : alat-alat laboratorium, kendaraan roda 4 untuk wilker perlu ditingkatkan lagi.

Menurut Kepala sub seksi pelayanan operasional Muhammad Albir, SP (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa : Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi tangibles (bukti langsung) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana cukup memadai dengan bangunan kantor yang representatif, baik gedung kantor dan peralatan seperti komputer, print ATK dan lain sebagainya telah tersedia. Setiap tahun kami usulkan perbaikan atau pembelian baru terkait sarana dan prasarana khusus. Selain itu pula bahwa pegawai kami dalam melaksanakan pelayanan harus berpenampilan baik dari segi berpakaian dan sopan dalam melaksanakan tugas pelayanan. Menurut staf pegawai Karantina

Aan Riyanto, A.Md (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa, Pelayanan kepada pengguna jasa dilihat dari dimensi tangibles (bukti langsung) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana telah tersedia namun perlunya ditingkatkan lagi. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga semua baik fasilitas pelayanan maka akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ruang pelayanan inovasi lain yang diberikan Kantor Stasiun Karantina. Pertanian Kelas I Biak menyediakan Ruang Pelayanan didisain ramah lingkungan untuk Disabilitas dan tersedia Ruang Laktasi. Tujuannya agar pemohon nyaman saat mengurus karantina sendiri. Kami sebagai staf dalam melaksanakan pelayanan berpenampilan baik dari segi berpakaian dan sopan dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan pembahasan hasil wawancara diatas dapatlah dikatakan bahwa untuk mengetahui pelaksanaan implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dilihat dari dimensi tangibles (bukti langsung) sudah dilaksanakan cukup baik. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga semua baik fasilitas pelayanan maka akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat atau pengguna jasa karantina.

2. Dimensi Reliability

Reliability (keandalan), yaitu kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Reliability (keandalan) sangat berpengaruh terhadap budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku pegawai yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Budaya kerja penting dikembangkan karena dampak positifnya terhadap pencapaian perubahan berkelanjutan ditempat kerja termasuk peningkatan produktivitas (kinerja). Kepala sub seksi pelayanan operasional dan staf pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak disajikan data sebagai berikut Menurut Kepala Urusan Tata Usaha Syamsul Alam, S.Sos (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa :Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi Reliability (keandalan) bahwa pelayanan yang telah diberikan kepada Pengguna Jasa Karantina cukup maksimal. Kesemuaan itu dilakukan oleh pegawai kami dengan cepat, tepat, sesuai prosedur peraturan yang berlaku, sehingga pelanggan dalam hal ini pengguna jasa merasa puas dan simpatik terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa yaitu mensertifikasi pemasukan dan pengeluaran hewan dan tumbuhan dikabupaten Biak Numfor. Menurut Kepala sub seksi pelayanan operasional Muhammad Albir, SP (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa ,Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi Reliability (keandalan) bahwa pelayanan yang telah diberikan kepada Pengguna Jasa Karantina cukup maksimal. Pegawai kami dalam melaksanakan pelayanan harus berpenampilan baik dari segi berpakaian dan sopan dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Selain itu kami juga memberikan pelayanan dengan janji pelayanan kami yaitu : Tidak sama dengan pungli, tidak menerima suap, tidak menerima gratifikasi, tidak memperkaya diri sendiri dan tidak bernuansa korupsi. Menurut staf pegawai Karantina Aan Riyanto, A.Md (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa ,Pelayanan kepada pengguna jasa karantina dilihat dari dimensi Reliability (keandalan) menunjukkan bahwa pelanggan dalam hal ini pengguna jasa karantina merasa puas atas ketepatan waktu dengan cepat, tepat, sesuai prosedur peraturan yang berlaku, sehingga pelanggan dalam hal ini pengguna jasa merasa puas dan simpatik terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa yaitu mensertifikasi pemasukan dan pengeluaran hewan dan tumbuhan dikabupaten Biak Numfor.

Berdasarkan pembahasan hasil wawancara diatas dapatlah dikatakan bahwa untuk mengetahui pelaksanaan implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dilihat dari dimensi Reliability (keandalan). Pelayanan yang telah diberikan kepada Pengguna Jasa Karantina cukup maksimal. Pegawai dalam melaksanakan pelayanan terlihat berpenampilan baik dari segi berpakaian dan sopan dalam melaksanakan tugas pelayanan. Selain itu juga pegawai memberikan pelayanan dengan janji pelayanan yaitu : Tidak sama dengan pungli, tidak menerima suap, tidak menerima gratifikasi, tidak memperkaya diri sendiri dan tidak bernuansa korupsi.

3. Dimensi Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini

suatu organisasi tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan pelanggan yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku pelanggan. Responsiveness (daya tanggap) sangat berpengaruh terhadap disiplin yang merupakan bentuk komitmen dari pegawai untuk mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan. Disiplin secara keseluruhan juga menyangkut disiplin waktu masuk dan pulang kerja, ketaatan mengerjakan suatu pekerjaan serta kepatuhan terhadap perintah dari atasan. Kewajiban setiap pegawai pemerintah untuk mentaati setiap aturan yang mengatur terhadap perilakunya baik untuk menyangkut disiplin, maupun moral dan etika. Hal ini dimaksudkan untuk memacunya dapat memberikan kontribusi yang setara dengan hak yang diperoleh sebagai ganti dalam melaksanakan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Peningkatan Disiplin kerja sesuai dengan data yang diperoleh merupakan upaya yang dilakukan bagi kepala Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak untuk peningkatan pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat dilayani dengan baik.

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak melalui Dimensi Responsiveness (daya tanggap), apakah sudah berfungsi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan telah dilakukan wawancara kepada responden yakni kepala urusan tata usaha, kepala sub seksi pelayanan operasional dan staf pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak disajikan data sebagai berikut : Menurut Kepala Urusan Tata Usaha Syamsul Alam, S.Sos (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa : Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa

dilihat dari dimensi Responsiveness (daya tanggap). Para pegawai SKP dilatih untuk tanggap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terpercaya kepada para pengguna jasa karantina dalam segala hal tidak hanya tanggap pada keluhan konsumen karena janji tidak terpenuhi tetapi juga tanggap terhadap perubahan-perubahan yang terjadi baik dalam segi ilmu pengetahuan yang selalu berkembang dan dari segi teknologi. Selain itu jika ada prosedur pengaduan kami selalu merespon dengan cepat setiap pengaduan. Kami juga melakukan kegiatan monitoring door to door kemasyarakatan misalnya menanyakan hal terkait dalam pelayanan SKP Biak. Menurut Kepala sub seksi pelayanan operasional Muhammad Albir, SP (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa :Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi Responsiveness (daya tanggap), menunjukkan bahwa Perubahan dan perkembangan sesuai dinamika sekarang ini menuntut adanya penyesuaian segala bidang terutama peraturan yang berubah, perilaku pelanggan yang mengikuti perkembangan kondisi sekarang sehingga kami harus sejalan dengan hal tersebut diatas. Sehingga kepuasan pengguna jasa dapat terlayani dengan baik. Menurut staf pegawai Karantina Aan Riyanto, A.Md (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa :Pelayanan kepada pengguna jasa karantina dilihat dari dimensi Responsiveness (daya tanggap) menunjukkan bahwa perkembangan teknologi menuntut adanya penyesuaian dalam hal perilaku pelanggan pengguna jasa karantina menuntut setiap pegawai dapat menyesuaikan perkembangan tersebut. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan harus cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku pelanggan.

Berdasarkan pembahasan hasil wawancara diatas dapatlah dikatakan bahwa untuk mengetahui pelaksanaan implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dilihat dari dimensi Responsiveness (daya tanggap). Para pegawai SKP dilatih untuk tanggap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terpercaya kepada para pengguna jasa karantina dalam segala hal tidak hanya tanggap pada keluhan konsumen karena janji tidak terpenuhi tetapi juga tanggap terhadap perubahan-perubahan yang terjadi baik dalam segi ilmu pengetahuan yang selalu berkembang dan dari segi teknologi.

4. Dimensi Assurance

Assurance (jaminan atau kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada suatu organisasi. Variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy). Assurance (jaminan atau kepastian) sangat berpengaruh pada iklim kerja yang merupakan suasana ditempat kerja, yang membedakannya dengan tempat kerja yang lain. Iklim kerja sangat penting karena akan mempengaruhi kinerja dan disiplin kerja pegawai yaitu dengan membangkitkan motivasi dan komitmen pegawai sehingga akan terciptanya pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Iklim kerja yang terbuka memacu pegawai untuk mengutarakan kepentingan dan ketidakpuasan tanpa adanya rasa takut akan tindakan balasan dan perhatian. Ketidakpuasan seperti itu dapat ditangani dengan cara yang positif dan bijaksana oleh pemimpin.

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak melalui Dimensi Assurance (jaminan atau kepastian), apakah sudah berfungsi dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa telah dilakukan wawancara kepada responden yakni kepala urusan tata usaha, kepala sub seksi pelayanan operasional dan staf pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak disajikan data sebagai berikut :

Menurut Kepala Urusan Tata Usaha Syamsul Alam, S.Sos (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa :

Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) menunjukkan bahwa pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai SKP untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada suatu organisasi. Dalam hal ini setiap pegawai mampu berkomunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy) dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai negeri yang bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh SKP kelas I Biak sejauh ini mengacu pada standar pelayanan publik (SPP) yang pada saat ini telah dijalankan oleh Kantor SKP Kelas I Biak. Dimana Komponen dari Standar Pelayanan Publik ini adalah : Dasar, hukum, persyaratan karantina, sistem mekanisme prosedur (SOP), jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan (sertifikat), sarana prasarana dan kompetensi pelaksana.

Menurut Kepala sub seksi pelayanan operasional Muhammad Albir, SP (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa :

Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan harus benar-benar terpercaya meliputi kepastian dalam hal janji terhadap pengguna jasa karantina sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Selain itu pula setiap pegawai mampu berkomunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy). SKP Kelas I Biak melakukan pelayanan mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang setiap organisasi pemerintah harus melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Selain itu juga pelayanan di Kantor SKP kelas I Biak telah mendapatkan penilaian dari Ombudsman dengan mendapat nilai 983 dari 100 kategori dan berada di zona hijau.

Menurut staf pegawai Karantina Aan Riyanto, A.Md (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa :

Pelayanan kepada pengguna jasa dilihat dari dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan harus benar-benar terpercaya meliputi kepastian dalam hal janji terhadap pengguna jasa karantina sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Selain itu pula setiap pegawai mampu berkomunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy). Hal ini mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) SKP Kelas I Biak.

Berdasarkan pembahasan hasil wawancara dapatlah dikatakan bahwa untuk mengetahui pelaksanaan implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I

Biak dilihat dari dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) telah menunjukkan bahwa pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai SKP untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada suatu organisasi. Setiap pegawai mampu berkomunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy) dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai negeri yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh SKP kelas I Biak sejauh ini mengacu pada standar pelayanan publik (SPP) yang pada saat ini telah dijalankan oleh Kantor SKP Kelas I Biak.

5. Dimensi Emphaty

Emphaty (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Pelayanan yang prima merupakan salah satu strategi dalam memberikan kepuasan pada pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam persaingan bisnis. Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat atau pelanggannya. Kualitas layanan sangat terkait erat dengan service performance (kemampuan seseorang dalam memberikan layanan). Oleh karena itu, Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak memerlukan sumber daya manusia yang terdidik agar mampu merealisasikan segala sesuatu yang berkenaan dengan service performance. Pelayanan kepada pelanggan

merupakan hal utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun disisi lain kemampuan pegawai sebagai individu perlu mendapat perhatian khusus dari kepala SKP Kelas I Biak. Peran kepala SKP Kelas I Biak dituntut untuk jeli melihat keahlian dari setiap staf yang dimilikinya demi kelancaran tugas pokok dan fungsi.

Peningkatan kemampuan dan keahlian para pegawai dituntut seiring kemajuan teknologi. Kemampuan komputer, kemampuan berorganisasi, kemampuan berinteraksi dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi di kantor sehingga sangat diperlukan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan.

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan public pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak melalui Dimensi Emphaty (empati) apakah sudah berfungsi dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa telah dilakukan wawancara kepada responden yakni kepala urusan tata usaha, kepala sub seksi pelayanan operasional dan staf pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak disajikan data sebagai berikut :Menurut Kepala Urusan Tata Usaha Syamsul Alam, S.Sos (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa, Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi Emphaty (empati), menunjukkan bahwa pelayanan diberikan kepada pengguna jasa meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana pegawai diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik. Terkait hal tersebut maka dalam rangka peningkatan

kualitas manajerial dan teknis SDM yang ada di SKP Kelas I Biak telah mengikut sertakan seluruh pegawai tanpa terkecuali untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat, seminar, pelatihan/workshop dan rapat baik teknis, fungsional maupun administrasi yang diselenggarakan oleh Badan Karantina Pertanian, Inspektur Jendral Kementrian Pertanian, serta instansi/organisasi profesi lainnya. Menurut Kepala sub seksi pelayanan operasional Muhammad Albir, SP (Wawancara tanggal 22 Mei 2017) mengatakan bahwa :Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melakukan pelayanan kepada pengguna Jasa dilihat dari dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) menunjukkan bahwa setiap pegawai memiliki pengetahuan dalam hal pemberian pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut dapat terlayani dengan baik. Sehingga pelanggan tersebut merasa puas atas pelayanan yang diberikan. SKP Kelas I Biak mengukur kepuasan pengguna jasa dengan melakukan penyebaran lembar Kuisiner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk penelian eksternal dari pengguna jasa karantina. Penyebaran Kuisiner tersebut dapat dinilai unsur pelayanan dari pengguna jasa sebesar 88,95 dengan kategori sangat baik.

Berdasarkan pembahasan hasil wawancara dapatlah disimpulkan bahwa untuk mengetahui pelaksanaan implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa karantina pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dilihat dari dimensi Emphaty (empati), menunjukkan bahwa pelayanan diberikan kepada pengguna jasa meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana pegawai diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik. Terkait hal tersebut maka dalam rangka peningkatan kualitas manajerial dan teknis SDM yang ada di SKP Kelas I Biak telah mengikut sertakan seluruh pegawai tanpa terkecuali untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat, seminar, pelatihan/workshop dan rapat baik teknis, fungsional maupun administrasi yang diselenggarakan oleh Badan Karantina Pertanian, Inspektur Jendral Kementrian Pertanian, serta instansi/organisasi profesi lainnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat tujuan pelayanan menjadi semakin jauh dari tujuannya untuk memberikan solusi atas setiap permasalahan yang terjadi pada kehidupan masyarakat. Pemerintah dan para aparturnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku mereka dalam penyelenggaraan pelayanan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya budaya mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok ikut memperburuk sistem pelayanan dimana kepentingan masyarakat secara umum diabaikan dan yang lebih dominan mencari keuntungan pribadi atau kelompok. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan sering berbeda tergantung pada kedekatan masyarakat kepada para aparat pemerintah itu sendiri. Hal seperti ini yang sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang optimal akan terjadi jika didukung oleh sumberdaya manusia yang handal. Semua karyawan yang ada sangatlah penting kedudukannya. Sama

pentingnya dengan karyawan yang nantinya akan melayani langsung kebutuhan para pengguna jasa. Setiap karyawan harus menyadari sedini mungkin artinya pentingnya mutu pelayanan kepada pengguna jasa. Mutu yang dimaksud dalam hal ini adalah menyangkut keterlibatan mental psikologis dan emosional para karyawan yang langsung berhadapan dan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan demikian pelayanan dapat berjalan dengan baik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU No.25 tahun 2009 tersebut, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan 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". Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diatas dapatlah dikatakan bahwa implementasi pelayanan pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa sudah dijalankan cukup baik. hal ini terlihat dari hasil tanggapan responden yang memberikan respon kepada indikator Dimensi Tangible (bukti langsung), Dimensi Reliability (keandalan), Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) dan Dimensi Emphaty (empati).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan: Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapatlah penulis memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut : 1) Fungsi Pelayanan yang dilakukan pada Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil tanggapan responden yang memberikan respon kepada indikator Dimensi Tangible (bukti langsung), dan Dimensi Reliability (keandalan), Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance (jaminan atau kepastian) dan Dimensi Emphaty (empati). 2) Pegawai Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Biak dalam melaksanakan pelayanan harus berpenampilan baik dari segi berpakaian dan sopan dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai janji pelayanan yaitu : Tidak sama

dengan pungli, tidak menerima suap, tidak menerima gratifikasi, tidak memperkaya diri sendiri dan tidak bernuansa korupsi. 3) Pelayanan yang diberikan oleh SKP kelas I Biak sejauh ini mengacu pada standar pelayanan publik (SPP) yang pada saat ini telah dijalankan oleh Kantor SKP Kelas I Biak. Dimana Komponen dari Standar Pelayanan Publik ini adalah : Dasar, hukum, persyaratan karantina, sistem mekanisme prosedur (SOP), jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan (sertifikat), sarana prasarana dan kompetensi pelaksana

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Arief. 2007. "Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan)". Malang: Bayumedia.

Ali, Cahyani, 2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen SDM*, Indeks, Jakarta.

Buchori, Alma, 2003, *Pemasaran Strategik Jasa*, Cetakan Pertama, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Burhan Bungin, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Airlangga University Press, Surabaya.

Handyaningrat, Soewarno, 2003, *Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.

J, Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Mangkunegara, A. A. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:PT. Remaja Rosda Karya.

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005. *evaluasi kinerja SDM*, refika aditma, Bandung

Mangkunegara, Anwar Prabu 2006, Bandung. *Manajemen Sumber Daya perusahaan remaja rosdakarya*

Moekijat, 2004, *Manajemen Kepegawaian, Alumni*, Bandung.

Musanef, 2005, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.

Payne, Adrian, 2001, *Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Andi and Pearson Education.

Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Sarwoto, 2003, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia. Jakarta.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-13 Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-7 Alfabeta, Bandung.

Dokumen – Dokumen

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah,

Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 22/Permentan/OT.140/4/2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana

Teknis Karantina Pertanian Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil