

Efektifitas Pelayanan Karantina Tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya

Amalia Lusi Nursafitri, Tri Prasetyowati, Susi Ratnawati

email: amalialusi.tbipsby@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Bhayangkara Surabaya

Abstract

This study address to the effectiveness of plant quarantine services at Service Unit I at the Surabaya Agricultural Quarantine Center, as well as factors that influence and efforts to increase its effectiveness. The research method used is descriptive qualitative using inductive analysis techniques consisting of 4 stages, namely data analysis techniques with data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The research subjects were leaders, service staff and service users of the Surabaya Agricultural Quarantine Center. Sources of information were determined using purposive sampling technique through interviews, documentation and literature study. The results showed that: (1) The effectiveness of plant quarantine services tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy runs quite effectively and efficiently so that service users feel satisfied with the service. (2) Factors that influence, namely awareness factors, regulatory factors, organizational factors, facilities and infrastructure factors, income factors and employee skills factors, carry out their responsibilities to serve the community well, sufficiently apply the rules that have been enacted, communication between leaders and employees goes well enough. (3) Efforts to improve with training and Competency Based Training (CBT) are expected to be able to develop expertise or skills specifically and have the aim of achieving work results based on performance targets that have been set.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Employees*

PENDAHULUAN

Melayani kepentingan publik sesuai dengan hukum dan peraturan negara bagian dan federal dikenal sebagai menyediakan layanan. Layanan publik memenuhi kebutuhan setiap institusi penyelenggara negara, perusahaan, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk tujuan menyediakan layanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk secara khusus untuk tujuan menyediakan layanan publik (Hayat, 2017; Mukarom&Laksana, 2016). Mereka juga menyediakan barang dan layanan administratif. Petugas, anggota staf, dan personel lain yang bekerja untuk organisasi organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam

rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, sederhana, murah, dan terukur, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilandasi dengan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur dan acuan penilaian kualitas pelayanan (Rahmawati et al., 2024).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, tujuan pengaturan pelayanan publik adalah untuk menetapkan batasan dan hubungan yang jelas antara berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyediaan layanan; untuk membangun sistem yang tepat untuk memberikan layanan publik yang sesuai dengan tata kelola perusahaan dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik; untuk memastikan bahwa layanan publik dilaksanakan sesuai dengan kerangka hukum

dan peraturan; dan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat selama proses pemberian layanan publik.

Badan Karantina Pertanian adalah fasilitas yang didedikasikan untuk mengisolasi dan melakukan tindakan pencegahan masuk dan tersebarnya hama, penyakit, dan organisme pengganggu tumbuhan dari negara lain atau dari suatu area ke area lain di dalam wilayah negara Republik Indonesia. Karantina hewan dan tumbuhan adalah tindakan proaktif yang dilakukan untuk mencegah masuk dan tersebarnya hama, penyakit, atau organisme pengganggu tumbuhan dari negara lain atau dari suatu area ke area lain di dalam Republik Indonesia.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektifitas Pelayanan Karantina Tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya”. Adapun rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya, faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya dan upaya apa saja dalam meningkatkan efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan bagaimana efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya, mendeskripsikan faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya, dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya. Manfaat penelitian berikut yaitu sebagai wujud penerapan disiplin ilmu yang telah ditempuh selama proses perkuliahan, dengan realitas

yang terjadi di lapangan kerja untuk dipadukan.

Dengan demikian, penelitian ini dapat digunakan dalam memecahkan suatu masalah yang berkaitan khususnya dengan efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah-masalah sosial atau kemanusiaan (Nugrahani & Hum, 2014). Penelitian kualitatif ini menerapkan cara pandang bergaya induktif, dengan berfokus pada makna individual, dan menerjemahkan pada kompleksitas suatu persoalan (Creswell & Creswell, 2017; Sugiyono, 2013).

Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti: mengajukan pertanyaan (wawancara) dalam penelitian kualitatif, pada umumnya sumber data utamanya (primer) adalah manusia yang berkedudukan sebagai informan. Oleh sebab itu, wawancara mendalam merupakan teknik penggalan data yang utama yang sangat memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang sebanyak-banyaknya, yang lengkap, dan mendalam, menyusun prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan, atau narasumber (Musleh, 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya. Adapun untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya, penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dalam kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018) yang

memiliki 5 aspek yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Peneliti menganalisis data menggunakan penelitian induktif yang terdiri dari 4 tahap yaitu data collection, data condensation, data display, dan conclusion drawing atau verification (Miles et al., 2014). Awalnya, peneliti mengumpulkan berbagai macam data yang prosesnya berlangsung dari fakta-fakta kepada sebuah teori. Kemudian, peneliti mereduksi data yang telah dianalisis sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti (Musleh et al., 2023). Selanjutnya, peneliti memverifikasi data atau menafsirkan, menangkap makna dari konteks masalah yang diteliti. Setelah itu, peneliti menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi data yang telah dipilah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berupa efektifitas pelayanan karantina tumbuhan yang dijelaskan melalui 5 aspek menggunakan teori Zeithaml, uraian faktor yang mempengaruhi dan upaya dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Uraian hasil penelitian ialah sebagai berikut.

Efektifitas Pelayanan Karantina Tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya

Pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya diukur efektifitasnya berdasarkan 5 aspek sesuai teori Zeithaml dalam karyanya mengenai aspek yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2018; Zeithaml et al., 1988). Aspek tersebut terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Uraian di bawah ini merupakan penjelasan mengenai efektifitas pelayanan tersebut.

Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung dalam hal ini diartikan sebagai alat bukti yang diajukan secara fisik oleh pihak yang berkepentingan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti langsung (*tangibles*) sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya.

Efektifitas yang baik terjadi apabila pelayanan publik telah mengetahui kualitas dan standar yang diberikan kepada Masyarakat (Cahyani et al., 2023). Bukti langsung (*tangibles*) berikut dilakukan oleh pihak Balai Karantina Pertanian Surabaya kepada seluruh pelaksana yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Sarana dan prasana atau bukti langsung yang tersedia di Balai Karantina Pertanian Surabaya memang cukup efektif dalam melayani pengguna jasa dengan baik dan memenuhi standar kualitas serta mampu dalam memfasilitasi pengguna jasa. Contohnya perlengkapan seperti meja, ruang tunggu beserta isinya, kursi, peralatan alat tulis kantor (ATK), dan lain-lain.

Kehandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan

tanggap. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna dengan akurasi yang tinggi.

Kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup efektif dikarenakan UPT 1 Balai Karantina Surabaya sudah menerapkan sistem rolling/bergantian agar para pegawai tidak merasa bosan dengan jobdesk itu. Dengan adanya sistem bergiliran (*rolling*), diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemauan untuk membantu masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapinya yang diukur berdasarkan indikator pelayanan cepat, penyampaian informasi yang jelas, dan bersedia merespon permintaan masyarakat.

Pengaduan masyarakat dalam sikap pegawai perlu jadi perhatian untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa membeda-bedakan. sikap daya tanggap pegawai karantina belum menjalankan tugas mengenai proses pengaduan masyarakat dengan baik dikarenakan ketika masyarakat ada pengaduan proses nya lama. Akan tetapi, pada saat pengaduan pun ada wadah yang dibuatkan khusus untuk masyarakat melalui email, nomor telepon atau bisa datang ke tempat langsung, apapun pengaduannya akan ditanggapi dengan baik dan dilayani sesuai antrian.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan disini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. Dimensi ini sangat penting pada jasa pelayanan karena memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dimana masyarakat merasa aman dan terjamin. jaminan disini mencakup

kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. Dimensi ini sangat penting pada jasa pelayanan karena memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dimana masyarakat merasa aman dan terjamin.

Empati (*empathy*)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat menjadi bentuk tanggung jawab dalam melayani publik. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada masyarakat melalui layanan yang diberikan bahwa masyarakat itu spesial dan kebutuhan mereka dapat dipahami. sikap empati petugas dalam menjelaskan prosedur kurang cukup akan tetapi sudah sesuai arahan karena minimnya kekurangpahaman masyarakat dikarenakan gagap teknologi dalam menerima informasi tersebut jadi kurang efektif sehingga pegawai menyarankan untuk mencari informasi melalui sesama pengguna jasa lain agar bisa diterima lebih mudah dan paham.

Faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Karantina Tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya

Bagian ini menjelaskan faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya. Faktor-faktor ini dibedakan menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun penjelasan mengenai faktor pendukung diuraikan berdasarkan penjelasan Moenir (2011) dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Faktor pendukung terdiri atas 6 hal, yaitu, faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor sarana dan prasarana yang akan diuraikan sebagai berikut.

Faktor kesadaran

Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi. pegawai UPT1 di Balai Karantina Tumbuhan di Surabaya telah melakukan tanggung jawab melayani masyarakat dengan baik. Hal ini disebutkan dengan pegawai selalu dibekali materi ataupun praktek mengenai import dan selalu ada evaluasi kinerja.

Faktor Aturan

Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. pegawai UPT 1 cukup baik menerapkan aturan yang sudah diberlakukan, dikarenakan jika tidak mematuhi aturan maka adanya teguran dari pimpinan. Maka dari itu bisa dipastikan sejauh ini sudah menerapkan aturan agar dapat berjalan dengan teratur dan terarah.

Faktor Organisasi

Faktor organisasi, merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Sejauh ini pimpinan dengan pegawai komunikasi berjalan dengan baik, dan untuk pimpinan dapat memimpin pegawai dengan rasa tanggung jawab. Pimpinan sering kali dilibatkan pegawai untuk melayani masyarakat dalam pengaduan sehingga pegawai bisa melayani masyarakat dengan baik.

Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana yang diberikan negara kepada pegawai Balai Karantina Tumbuhan Surabaya sejauh ini cukup lengkap, akan

tetapi masih terdapat kebutuhan yang diperlukan, sehingga diperlukan perincian terlebih dahulu agar bisa diajukan dan disusun anggarannya untuk mendapatkan persetujuan.

Faktor penghambat pelaksanaan efektifitas pelayanan publik akan dijelaskan berdasarkan teori (Yamit, 2013). Faktor tersebut terdiri dari 4 aspek yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas pola pelayanan, dan aturan organisasi.

Manajemen organisasi

Manajemen dan organisasi adalah dua hal yang saling berhubungan erat, artinya tidak ada sebuah organisasi tanpa sebuah manajemen. Sehingga organisasi tersebut bisa di katakan sebagai tempat di mana manajemen akan berperan aktif karena organisasi membutuhkan sebuah pengelolaan, pengendalian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan. Semua itu dilakukan untuk mendapat suatu kesatuan yang menjadi tujuan utama dari sebuah organisasi itu sendiri, contohnya adalah belum ada Sistem informasi manajemen yang terintegrasi, kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai). sejauh ini pimpinan Karantina sudah cukup baik dalam mengambil keputusan dan tanpa sepihak. Berdasarkan informasi dari staff, pimpinan Karantina sering kali melibatkan anak buah untuk memberikan pendapat dan saran, kemudian di review kembali hingga menemukan keputusan yang tepat tanpa merugikan sepihak. Pada akhirnya, apapun keputusan sudah ditetapkan pimpinan sudah pasti dipikirkan secara matang.

Sumber daya manusia

Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Tidak ada budaya *tip* (upah), dikarenakan jika ada yang melanggar aturan akan dilaporkan ke pihak pusat yang berwenang dan akan dikenakan sanksi sosial maupun sanksi lainnya sesuai hukuman yang berlaku.

Fasilitas pola pelayanan

Fasilitas pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya, contohnya adanya budaya *tip*, petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja, tidak adanya keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan. Dipastikan pegawai bagian pelayanan akan ada ditempat pada saat pelayanan jam kerja hingga jam operasional tutup, dikarenakan jika tidak ada ditempat selaku pimpinan akan menegur dan memberikan peringatan kepada pegawai yang tidak disiplin.

Aturan organisasi

Aturan organisasi: peraturan-peraturan yang mengatur tentang sistim dan mekanisme kerja organisasi mengikat seluruh anggota, contohnya melanggar aturan, tidak memberikan contoh yang baik). Akan ada sanksi yang berlaku jika melanggar aturan yang sudah ditetapkan akan tetap untuk urusan sanksi akan diserahkan kepada pihak pusat karena lebih berhak dan ada kewenangan untuk kejadian tersebut.

Upaya apa saja dalam meningkatkan Efektifitas Pelayanan Karantina Tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya

Pelatihan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan efektifitas pelayanan karantina

tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya. Pelatihan merupakan proses terencana untuk merubah sikap atau perilaku, pengetahuan dan keterampilan melalui pengalaman untuk mencapai kinerja yang efektif dalam suatu atau beberapa kegiatan (Smith, 2002). Pelatihan yang dilaksanakan di Balai Karantina Tumbuhan Surabaya menggunakan pendekatan *Competency Based Training*. Pendekatan ini mampu mengembangkan keahlian atau keterampilan khusus pegawai agar dapat mencapai hasil kerja yang berfokus pada target kinerja atau *performance test* (McLagan, 1997). Menurut Widodo (2015), dalam pelatihan terdapat beberapa indikator yang dapat menjadi faktor keberhasilan. Pelatihan yang dilaksanakan harus memuat beberapa indikator yang dapat menunjang pelatihan tersebut dapat dikatakan berhasil yaitu ada empat program (program pelatihan, materi pelatihan, metode pelatihan, dan pelatih).

Program Pelatihan

Kebutuhan pelatihan yang telah diidentifikasi diorganisir dalam agenda perusahaan, yang kemudian diubah menjadi sebuah program yang akan diimplementasikan dalam jangka waktu tertentu. pegawai melaksanakan adanya program pelatihan yang diadakan untuk membentuk karakter kepribadian yang unggul dan tanggung jawab, contohnya pengembangan diri, pembentukan karakter dan outbound untuk meningkatkan kerjasama antar pegawai. Adanya program pelatihan ini diharapkan untuk pegawai dapat bertanggung jawab dalam mengemban tugasnya (Sugiarti et al., 2016).

Materi pelatihan

Identifikasi kebutuhan pelatihan pada langkah pertama memungkinkan penentuan materi pelatihan yang diperlukan. Materi

pelatihan yang diberikan kepada pegawai adalah seminar, dengan adanya mengikuti seminar pegawai dapat mendengarkan, mencatat dan menyimpulkan isi dari materi tersebut tujuannya agar paham dengan topik yang dibicarakan.

Metode pelatihan

Metode pelatihan merupakan metode atau pendekatan yang paling sesuai untuk menyajikan materi pelatihan ditentukan, pilihan metode pelatihan bergantung pada konten yang akan disampaikan. Metode pelatihan yang digunakan dalam menyampaikan materi adalah ceramah yaitu yang disampaikan secara lisan langsung kepada para pegawai. Metode audio visual yaitu dengan menggunakan media mengandung unsur suara dan gambar. Metode tanya jawab yaitu memberikan bahan untuk pegawai berupa pertanyaan dan melatih keberanian pegawai untuk menyampaikan pendapat berdasarkan hasil analisisnya.

Pelatih

Pelatih harus dipilih berdasarkan pengalaman mereka dan kemampuan mereka untuk memberikan keahlian tersebut secara efektif kepada peserta pelatihan. Seorang pelatih harus memiliki berbagai persyaratan, seperti kemampuan pedagogis, kemampuan komunikasi yang efektif, sikap yang menyenangkan, kemahiran dalam interaksi sosial, kemahiran dalam bidang teknis dan non-teknis, dan ketahanan emosional. Pelatih yang digunakan untuk melatih keahlian pegawai cukup memenuhi standar keahlian dalam mengajar, keahlian dalam berkomunikasi dengan baik, dan dipastikan berkepribadian yang baik dan keterampilan bersosialisasi yang cukup. Dengan adanya seperti itu, pelatih memenuhi standar keahlian yang sesuai diterapkan.

Selain dari pelatihan ada yang dinamakan pelatihan berbasis kompetensi atau *Competency Based Training (CBT)* merupakan suatu proses pelatihan yang dirancang mampu mengembangkan keahlian atau ketarampilan secara khusus dan mempunyai tujuan agar mencapai hasil kerja yang berbasis target kinerja (*performance target*) yang telah ditetapkan (McLagan, 1997). Menurut McLagan (1997) indikator pelatihan berbasis kompetensi meliputi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), Sikap (*attitude*).

Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan mengacu pada keadaan sadar dalam domain kognitif. Sebagai contoh, karyawan memiliki kemampuan untuk mengenali kesempatan belajar dan terlibat dalam praktik pembelajaran yang efektif dan efisien yang selaras dengan kebutuhan spesifik mereka. Pegawai mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dengan cara memahami isi materi dari yang disampaikan penerjemah dan menerapkan materi tersebut ke dalam pekerjaannya agar bisa belajar dengan baik sesuai kebutuhan yang efektif dan efisien.

Keterampilan (*skill*)

Keterampilan mengacu pada kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang ditugaskan. Misalnya, kemampuan karyawan untuk memilih metodologi kerja yang dianggap lebih produktif dan efisien. Pegawai cukup melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan dengan menggunakan metode kerja yang ada, dengan adanya metode tersebut harapannya bisa dianggap lebih efektif dan efisien dalam menerapkan tugasnya.

Sikap (*attitude*)

Sikap mengacu pada respons emosional dan kognitif individu terhadap rangsangan eksternal, yang mencakup sentimen seperti kebahagiaan atau ketidakbahagiaan, serta kesukaan atau ketidaksukaan. Misalnya, menunjukkan keinginan untuk melaksanakan tugas baru dan sebagainya. Pegawai tetap menerima dan menjalankan berbagai tugas baru dan selalu siap. Bagaimanapun situasi yang terjadi, mereka akan tetap menjalankan tanggung jawabnya dalam pekerjaan dan tetap profesional.

PENUTUP

Pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya dari segi bukti langsung (*tangibles*) yang disampaikan oleh petugas dan pengguna jasa sudah memenuhi standar yang sudah ditetapkan dan sudah bisa dikatakan efisien dikarenakan menerapkan sistem *paperless* sehingga cukup membantu dalam melayani masyarakat dengan cukup baik, kehandalan (*reliability*) dalam proses pelayanan publik cukup berjalan dengan baik sehingga pengguna jasa merasa dilayani dengan baik sehingga pegawai merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan pengaduan sikap daya tanggap pegawai sangat cepat dan respon dalam melayani pengguna jasa, sehingga pengguna jasa pun merasa dilayani dengan baik, jaminan (*assurance*) pegawai menjamin kelengkapan dokumen sesuai yang diminta, karena jika tidak lengkap tidak akan diterima dan diproses, sehingga pengguna jasa pun patuh dalam arahan yang diberikan pegawai untuk melengkapi dokumen tanpa perlu lama menunggu, empati (*emphaty*) pengguna jasa mengakui bahwa pegawai karantina melayani publik dalam menjelaskan prosedur dokumen impor cukup efisien sehingga pengguna jasa mudah paham, akan tetapi kendala nya sering kali ada beberapa pengguna jasa yang faktor umurnya kurang paham dalam menangkap

penjelasan yang diberikan pegawai. Dengan demikian, pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya dinyatakan efektif, sehingga lembaga tersebut dapat terus menjalankan dan meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik.

Keefektifan pelayanan karantina tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung terdiri dari faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor sarana dan prasarana, Faktor pendapatan dan faktor keterampilan berjalan sesuai dan efektif, pegawai melakukan tanggung jawab melayani masyarakat dengan baik, serta cukup menerapkan aturan yang sudah diberlakukan, komunikasi antar pimpinan dengan pegawai cukup berjalan dengan baik, fasilitas sarana dan prasarana lengkap, pendapatan cukup serta pegawai tidak ada kejenuhan dalam bekerja. Faktor penghambat yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas pola pelayanan, dan aturan organisasi berjalan cukup baik dalam mengambil keputusan, tidak ada budaya tip, pelayanan kerja hingga jam operasional tutup serta jika ada yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi oleh pihak berwajib.

Adapun upaya dalam meningkatkan Efektifitas Pelayanan Karantina Tumbuhan pada Unit Pelayanan I di Balai Karantina Pertanian Surabaya yaitu dengan adanya Pelatihan dan *Competency Based Training (CBT)*. Harapannya mampu mengembangkan keahlian atau keterampilan secara khusus sehingga hasil kerja berbasis target kinerja (*performance terget*) yang telah ditetapkan dapat tercapai, serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk membenahi kinerja karyawan melalui pelatihan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, kedepannya diharapkan terdapat pengembangan inovasi terkait pelatihan-pelatihan terbaru sesuai kebutuhan pegawai agar dapat mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka

terhadap kualitas pelayanan di lembaga Balai Karantina Pertanian Surabaya.

REFERENSI

- Cahyani, E. G., Umiyati, S., & Raharja, W. T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v13i2.167>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications: Los Angeles. University of Nebraska-Lincoln Retrieved from <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/10/Creswell-Cap-10.pdf>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. Retrieved from <https://eprints.binadarma.ac.id/3820>.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, from <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/manajemen-pelayanan-publik-2/>.
- Indonesia. (1992). Undang-Undang No. 16 Tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan. Database Peraturan: JDIH BPK. Retrieved 27 June 2024, from <http://peraturan.bpk.go.id/Details/46613>
- Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Retrieved 27 June 2024, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- McLagan, P. A. (1997). Competencies: The next generation. *Training & Development*, 51(5), 40–48.
- Miles, B. M., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Copyright SAGE Publications. Inc. Washington.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK); Bumi Aksara. <http://library.stik-ptik.ac.id>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. Retrieved 27 June 2024, from https://etheses.uinsgd.ac.id/4265/1/Z_M_Membangun_Kinerja_Pelayanan_Publik.pdf
- Musleh, M. (2023). Tata Kelola Wisata Pulau Gili Iyang: Perspektif Community Based Tourism. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(1), 42–50.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. *Solo: Cakra Books*, 1(1), 3–4.
- Rahmawati, A., Septian, E., & Sugiyanto. (2024). Evaluasi Layanan Aplikasi Taprose Temanku Smart City di Kabupaten Tuban. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.56071/jian.v8i2.883>
- Smith, L. B., Jones, S. S., Landau, B., Gershkoff-Stowe, L., & Samuelson, L. (2002). Object Name Learning Provides On-The-Job Training For Attention. *Psychological Science*, 13(1), 13-19. Retrieved 27 June 2024, from https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1111/1467-9280.00403?casa_token=8rVvk8iKo83cAAAAA:KldilKz3FqMzLIQjIDbgY-gHGaKOfpimwAI5aJOHRbFkUZnQGGkq788LvLx7oqnKRVDi2NAY5ql
- Sugiarti, S., Hartati, T., & Amir, H. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Padma

- Ardya Aktuaria Jakarta. *Epigram (e-Journal)*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.32722/epi.v13i1.805>
- Sugiyono; (2013). E-Book Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Widodo. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yamit, Z. (2013). Manajemen kualitas produk & jasa. Yogyakarta: Ekonisia. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=2823907240415460723&hl=en&oi=scholar>.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.2307/1251263>.